

VISÃO
intelligence



PESQUISA QUANTITATIVA DE OPINIÃO PÚBLICA

LONDRINA – PR

Indicador de Percepção do Cliente - IPC

20 de dezembro de 2.024

www.visaointelligence.com.br

CÂMARA CONSULTORIA DE ATIVIDADES E PESQUISA

CNPJ: 39.492.670/0001-08

Rua Euclides da Cunha, 444

CEP: 86070-500

Telefone/whats – (43) 99925-3777

Londrina – Paraná

ÍNDICE - APRESENTAÇÃO

Página	Descrição
1	Capa
2	Dados da Visão Intelligence
3	Índice
4	Metodologia
5	Perfil por região
6	Perfil por sexo
7	Perfil por idade
8	Perfil por escolaridade
9	Perfil por renda
10 a 13	Linhas
14 a 20	Planilhas por área
21 a 24	Planilhas Gerais

METODOLOGIA

A pesquisa tem como finalidade apurar o Indicador de Percepção do Cliente - IPC, a fim de medir a percepção da qualidade do serviço prestado pelas operadoras de transporte coletivo de passageiros no Município de Londrina.

O método de pesquisa utilizado foi o Survey - amostragem quantitativa, onde a padronização dos questionários e as amostragens permitem a projeção – generalização dos resultados. Foram utilizadas amostras representativas da população em estudo, estratificada com alocação proporcional.

O método de análise dos dados utilizado foi a escala Likert. A escala Likert é uma das ferramentas mais utilizadas pelos pesquisadores de mercado quando querem avaliar as opiniões e atitudes de uma pessoa; e ela é focada na medição das atitudes da mesma. É um dos tipos de escalas de medida e é uma escala psicométrica usada principalmente em pesquisas de investigação de mercado para entender as opiniões e atitudes de um consumidor em relação a uma marca, produto ou mercado-alvo. Além disso ela nos serve principalmente para fazer medições e saber sobre o grau de conformidade de uma pessoa ou entrevistado em relação a uma certa resposta negativa ou afirmativa.

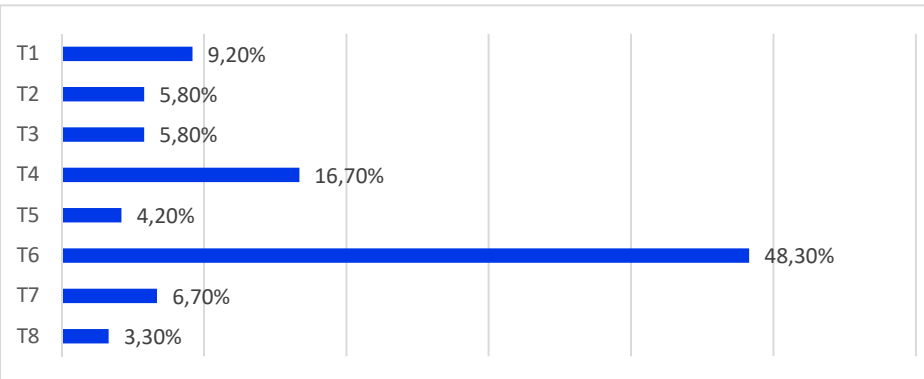
Foi utilizada uma amostra de 600 usuários do sistema de transporte coletivo na cidade de Londrina, com margem de erro de 4,1% para mais e 4,1% para menos, com um grau de confiança de 95%.

Os dados foram coletados a partir de entrevistas pessoais com utilização de questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa. As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores da VISÃO INTELLIGENCE, devidamente treinada para abordagem deste tipo de público e sempre supervisionada e fiscalizada por profissionais capacitados.

Os dados da pesquisa foram coletados nos dias 17 e 18 de dezembro de 2024.

Terminal

OPINIÃO	%
T1	9,20%
T2	5,80%
T3	5,80%
T4	16,70%
T5	4,20%
T6	48,30%
T7	6,70%
T8	3,30%
TOTAL	100,00%



T1	Rua Jouvert de Carvalho esquina com Saul Eukind - VIVI XAVIER
T2	Avenida Wuston Churchill esquina com Rua dos amigos - JARDIM DOS ALPES
T3	Avenida Sylvio Barros, 81 - JARDIM PACAEMBU
T4	Rua Maria Vidal da Silva esquina com Chepli Daher - JARDIM ACAPULCO
R5	Avenida Paraná esquina com Aristides Carvalho - IRERÊ
T6	Avenida São Paulo, 10 - TERMINAL CENTRAL
T7	Avenida Abelio Benatti, s/n - JARDIM SHANGRI-LÁ
T8	Avenida Terras de Santana, s/n - GLEBA PALHANO

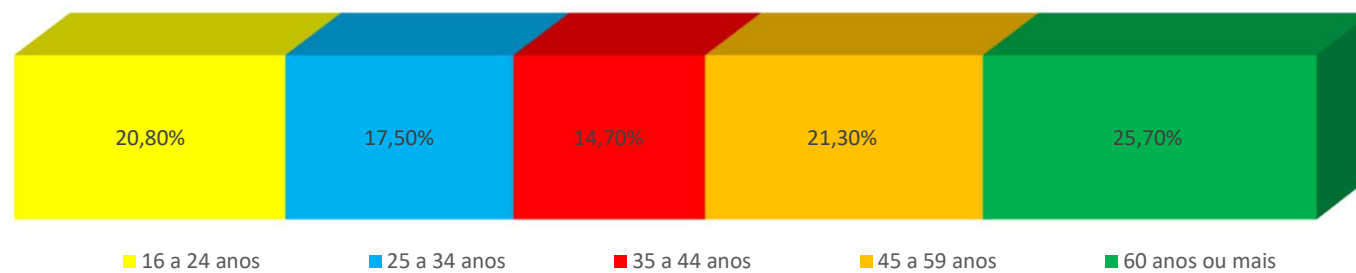
Sexo

OPINIÃO	%
Masculino	33,30%
Feminino	66,70%
TOTAL	100,00%



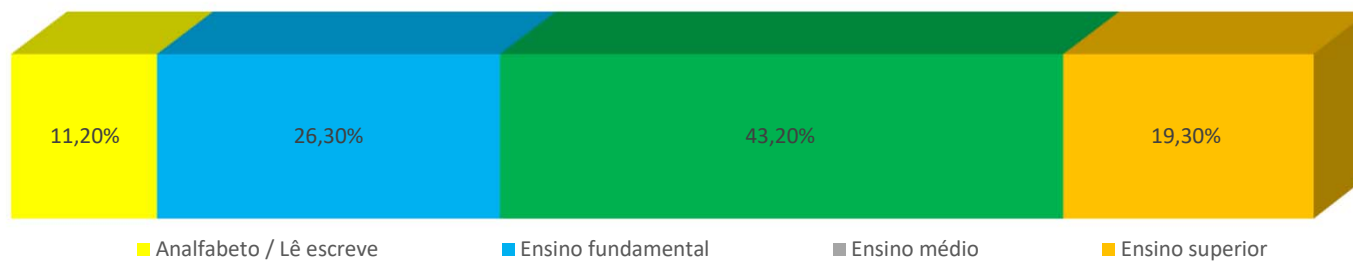
Idade

OPINIÃO	%
16 a 24 anos	20,80%
25 a 34 anos	17,50%
35 a 44 anos	14,70%
45 a 59 anos	21,30%
60 anos ou mais	25,70%
TOTAL	100,00%



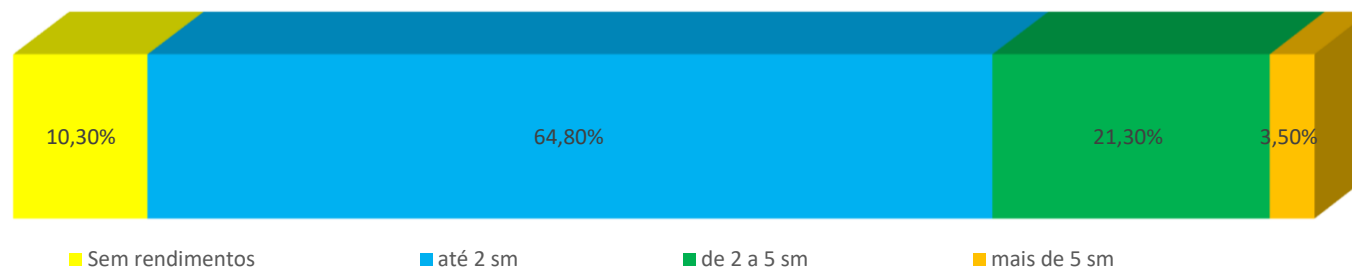
Escolaridade

OPINIÃO	%
Analfabeto / Lê escreve	11,20%
Ensino fundamental	26,30%
Ensino médio	43,20%
Ensino superior	19,30%
TOTAL	100,00%



Renda

OPINIÃO	%
Sem rendimentos	10,30%
até 2 sm	64,80%
de 2 a 5 sm	21,30%
mais de 5 sm	3,50%
TOTAL	100,00%



1- Qual linha do serviço de transporte público coletivo que você utiliza?

Linha	Qtde	% Geral	Área
100	3	0,30%	Área 1
101	7	0,70%	Área 1
102	8	0,80%	Área 1
103	6	0,60%	Área 1
104	6	0,60%	Área 1
106	24	2,30%	Área 1
108	4	0,40%	Área 1
109	4	0,40%	Área 1
110	9	0,90%	Área 1
111	8	0,80%	Área 1
112	8	0,80%	Área 1
113	5	0,50%	Área 1
200	5	0,50%	Compartilhada
201	10	1,00%	Área 2
202	21	2,10%	Área 2
203	9	0,90%	Área 2
204	8	0,80%	Área 2
205	14	1,40%	Área 2
206	3	0,30%	Área 2
207	2	0,20%	Área 2
208	6	0,60%	Área 2
209	18	1,70%	Área 2
210	25	2,40%	Área 2
211	2	0,20%	Área 2
213	15	1,50%	Área 2
214	12	1,10%	Área 2
215	12	1,10%	Área 2
217	17	1,60%	Área 2

218	17	1,60%	Área 2
219	10	1,00%	Área 2
221	8	0,80%	Área 2
222	7	0,70%	Área 2
223	1	0,10%	Área 2
224	1	0,10%	Área 2
226	1	0,10%	Área 2
228	6	0,60%	Área 2
229	6	0,60%	Área 2
231	4	0,40%	Área 2
250	3	0,30%	Área 2
260	3	0,30%	Área 2
270	5	0,50%	Área 2
275	4	0,40%	Área 2
280	2	0,20%	Área 2
290	2	0,20%	Área 2
295	9	0,90%	Área 2
301	5	0,50%	Área 1
302	4	0,40%	Área 1
303	5	0,50%	Área 1
305	4	0,40%	Área 1
306	3	0,30%	Área 1
307	11	1,10%	Área 1
308	7	0,70%	Área 1
309	5	0,50%	Área 1
310	10	1,00%	Área 1
311	35	3,40%	Área 1
312	2	0,20%	Área 1
313	13	1,30%	Área 1
314	8	0,80%	Área 1
315	3	0,30%	Área 1
317	2	0,20%	Área 1

319	1	0,10%	Área 1
351	2	0,20%	Área 1
400	2	0,20%	Área 1
401	3	0,30%	Área 1
402	6	0,60%	Área 1
403	1	0,10%	Área 1
404	15	1,50%	Área 1
405	30	2,90%	Área 1
406	31	3,00%	Área 1
407	19	1,90%	Área 1
408	4	0,40%	Área 2
412	10	1,00%	Área 1
413	9	0,90%	Área 1
414	9	0,90%	Área 1
415	7	0,70%	Área 1
417	1	0,10%	Área 1
419	3	0,30%	Área 1
420	19	1,90%	Área 1
421	4	0,40%	Área 1
423	8	0,80%	Área 1
425	10	1,00%	Área 1
426	3	0,30%	Área 1
427	2	0,20%	Área 1
428	11	1,10%	Área 1
430	4	0,40%	Área 1
501	48	4,70%	Área 1
502	21	2,10%	Área 1
504	6	0,60%	Área 1
505	44	4,30%	Área 1
512	5	0,50%	Área 1
601	33	3,20%	Área 2
602	18	1,80%	Área 2

603	18	1,80%	Área 2
703	3	0,30%	Área 2
800	19	1,90%	Compartilhada
801	6	0,60%	Compartilhada
802	2	0,20%	Compartilhada
803	16	1,60%	Área 1
804	3	0,30%	Compartilhada
825	1	0,10%	Área 2
901	1	0,10%	Área 2
902	2	0,20%	Área 2
904	50	4,90%	Área 2
905	9	0,90%	Área 2
906	8	0,80%	Área 2
907	8	0,80%	Área 2
913	2	0,20%	Compartilhada
931	1	0,10%	Área 2
TOTAL	1015 *	100%	

* cada usuário poderia ter citado mais de uma linha que utiliza

ÁREA 1: Transportes Coletivos Grande Londrina
ÁREA 2: Londrisul
Compartilhada

Área 1	66,90%
Área 2	33,10%

2- De 0% a 100%, que nota você atribui para o estado de manutenção / conservação dos ônibus do transporte coletivo em Londrina?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,00%	0,10%	2,80%	4,80%	3,50%
10%	0,20%	0,40%	0,30%			
20%	0,20%	0,40%	0,30%			
30%	0,20%	0,40%	0,30%			
40%	2,00%	3,60%	2,50%	3,30%	4,40%	3,70%
50%	3,30%	4,40%	3,70%			
60%	11,90%	11,10%	11,60%			
70%	24,00%	26,20%	24,70%			
80%	21,30%	21,80%	21,50%	93,90%	90,70%	92,80%
90%	15,80%	15,60%	15,70%			
100%	20,90%	16,00%	19,30%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3- De 0% a 100%, que nota você atribui para a segurança nas viagens de ônibus? (Condução e Velocidade)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	1,30%	0,60%	3,00%	4,90%	3,60%
10%	0,20%	0,00%	0,10%			
20%	0,20%	0,00%	0,10%			
30%	0,00%	0,00%	0,00%			
40%	2,40%	3,60%	2,80%	2,00%	1,80%	1,90%
50%	2,00%	1,80%	1,90%			
60%	8,80%	10,70%	9,40%			
70%	23,50%	23,60%	23,50%			
80%	19,80%	27,10%	22,20%	95,00%	93,40%	94,30%
90%	14,30%	12,00%	13,50%			
100%	28,60%	20,00%	25,70%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4- De 0% a 100%, que nota você atribui para a limpeza dos ônibus?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,20%	0,40%	0,30%	4,20%	4,40%	4,20%
10%	0,20%	0,00%	0,10%			
20%	0,90%	1,30%	1,00%			
30%	0,90%	0,00%	0,60%			
40%	2,00%	2,70%	2,20%			
50%	1,80%	3,10%	2,20%	1,80%	3,10%	2,20%
60%	7,00%	8,40%	7,50%	94,10%	92,40%	93,50%
70%	15,80%	17,30%	16,30%			
80%	21,80%	27,10%	23,50%			
90%	17,60%	15,60%	16,90%			
100%	31,90%	24,00%	29,30%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5- De 0% a 100%, que nota você atribui para o preparo dos funcionários do transporte coletivo? (cortesia, urbanidade)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,00%	0,40%	0,10%	0,60%	1,70%	0,90%
10%	0,20%	0,00%	0,10%			
20%	0,00%	0,00%	0,00%			
30%	0,20%	0,00%	0,10%			
40%	0,20%	1,30%	0,60%			
50%	2,20%	3,10%	2,50%	2,20%	3,10%	2,50%
60%	5,10%	8,40%	6,20%	97,10%	95,00%	96,50%
70%	16,70%	20,00%	17,80%			
80%	22,60%	24,90%	23,40%			
90%	16,90%	13,30%	15,70%			
100%	35,80%	28,40%	33,40%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6- De 0% a 100%, que nota você atribui para a disponibilidade de informações do serviço de transporte público coletivo?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	0,70%	0,40%	0,60%	2,60%	3,40%	2,80%
10%	0,00%	0,40%	0,10%			
20%	0,20%	0,00%	0,10%			
30%	0,40%	0,40%	0,40%			
40%	1,30%	2,20%	1,60%			
50%	4,60%	5,30%	4,90%	4,60%	5,30%	4,90%
60%	5,70%	6,20%	5,90%	92,70%	91,10%	92,30%
70%	15,80%	19,60%	17,10%			
80%	18,50%	22,20%	19,70%			
90%	14,90%	15,10%	15,00%			
100%	37,80%	28,00%	34,60%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

7- De 0% a 100%, que nota você atribui para o funcionamento das tecnologias embarcadas? (validadores, wi-fi, ar-condicionado entre outros)

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
0%	1,50%	3,10%	2,10%	7,50%	17,70%	11,00%
10%	0,70%	2,20%	1,20%			
20%	1,50%	2,20%	1,80%			
30%	1,80%	4,00%	2,50%			
40%	2,00%	6,20%	3,40%			
50%	6,20%	8,00%	6,80%	6,20%	8,00%	6,80%
60%	9,70%	10,20%	9,90%	86,30%	74,20%	82,40%
70%	20,20%	16,90%	19,10%			
80%	17,10%	16,90%	17,10%			
90%	15,60%	11,10%	14,10%			
100%	23,70%	19,10%	22,20%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8- Qual sua avaliação/percepção sobre os serviços de transporte público coletivo da cidade de Londrina?

NOTA	Área 1	Área 2	TOTAL	Área 1	Área 2	TOTAL
Ótimo	30,30%	22,70%	27,80%	99,80%	98,70%	99,40%
Bom	54,70%	56,40%	55,30%			
Regular	14,70%	19,60%	16,30%			
Péssimo	0,20%	1,30%	0,60%	0,20%	1,30%	0,60%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Média Geral

Área 1

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	2,80%	3,00%	4,20%	0,60%	2,60%	7,50%	3,45%
Neutro	3,30%	2,00%	1,80%	2,20%	4,60%	6,20%	3,35%
Satisfeito	93,90%	95,00%	94,10%	97,10%	92,70%	86,30%	93,18%

Média Geral

Área 2

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	4,80%	4,90%	4,40%	1,70%	3,40%	17,70%	6,15%
Neutro	4,40%	1,80%	3,10%	3,10%	5,30%	8,00%	4,28%
Satisfeito	90,70%	93,40%	92,40%	95,00%	91,10%	74,20%	89,47%

Média Geral

Área 1 + Área 2

Avaliação (Método de Likert)	Manutenção e conservação do ônibus	Segurança nas viagens	Limpeza dos ônibus	Preparo dos funcionários	Informações dos serviços	Tecnologias embarcadas	Média Geral
Insatisfeito	3,50%	3,60%	4,20%	0,90%	2,80%	11,00%	4,33%
Neutro	3,70%	1,90%	2,20%	2,50%	4,90%	6,80%	3,67%
Satisfeito	92,80%	94,30%	93,50%	96,50%	92,30%	82,40%	91,97%

RESULTADO

Área 1 - Transportes Coletivos Grande Londrina

Área 2 - Londrisul

NOTAS:

Área 1	93,18
--------	-------

Área 2	89,47
--------	-------

Nota Geral (área 1 e 2)	91,97
-------------------------	-------