

PESQUISA QUANTITATIVA DE OPINIÃO

Indicador de Percepção do Cliente - IPC

Londrina - Pr

PESQUISA QUANTITATIVA DE OPINIÃO PÚBLICA

Indicador de Percepção do Cliente - IPC

Londrina, 18 de dezembro de 2.025

Pesquisa para apuração do Indicador de Percepção do Cliente - IPC, a fim de medir a percepção da qualidade do serviço prestado pelas operadoras de transporte público coletivo no Município de Londrina

O público alvo da pesquisa é um grupo de usuários habituais do transporte coletivo de passageiros no Município de Londrina, maiores de 18 (dezoito) anos. Foram entrevistadas 600 (seiscentas) pessoas, 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 nos dias 16 e 17 de dezembro de 2.025

Terminais onde foram realizadas as coletas:

T1 - Terminal Vivi Xavier - Rua Joubert de Carvalho esquina com Av. Saul Elkind, sem número, Cj. Vivi Xavier, CEP: 86082-060.
T2 - Terminal Ouro Verde - Av. Winston Churchill esq.com rua dos Amigos, sem número, Jd. dos Alpes, CEP: 86030-030.
T3 - Terminal Milton Gavetti - Av. Sylvio Barros, nº 81, Jd. Pacaembu, CEP: 86078-020.
T4 - Terminal Acapulco - Rua Maria Vidal da Silva esq.com Chepli T. Daher, sem número, Jd. Acapulco, CEP: 86045-020.
T5 - Terminal de Irerê - Av. Paraná esq.com Aristides Carvalho de Oliveira, sem número, Irerê, CEP: 86010-390.
T6 - Terminal Central - Av. São Paulo, nº 10, Centro, CEP: 86010-350.
T7 - Terminal Oeste - Av. Abílio Benatti, sem número, Jd. Shagri-lá, CEP: 86070-370.
T8 - Estação Catuai - Av. Terras de Santana, sem número. Gleba Palhano, CEP: 86047-612.

G7 PESQUISAS E CONSULTORIA LTDA

CNPJ: 53.550.656/0001-44

Rua Euclides da Cunha, 444 sala 4

CEP: 86070-500

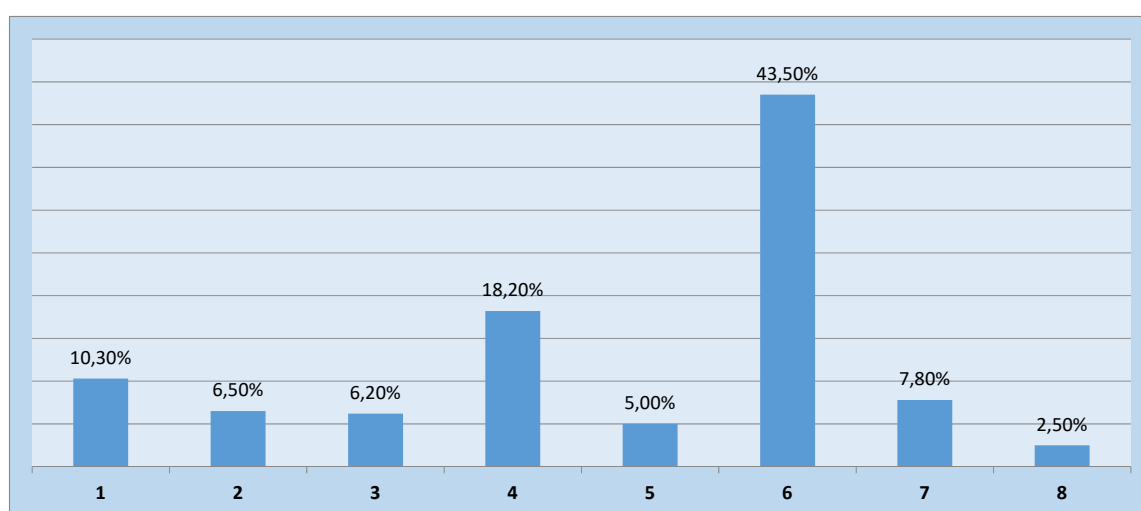
Telefone/whats – (43) 99925-3777

Londrina – Paraná

TERMINAL

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
----	----	----	----	----	----	----	----

10,30%	6,50%	6,20%	18,20%	5,00%	43,50%	7,80%	2,50%
--------	-------	-------	--------	-------	--------	-------	-------



GÊNERO

Masculino	Feminino
31,80	68,20

FAIXA ETÁRIA

16 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	acima de 60
16,20	14,70	16,20	27,70	25,20

GRAU DE INSTRUÇÃO

Analfabeto	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
9,20	32,00	47,80	11,00

NÍVEL ECONÔMICO

Sem rendimentos	Até 2 s.m.	2 a 5 s.m.	Mais de 5 s.m.
6,00	66,70	24,00	3,30

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

Linha	Qtde	% Geral	Área
100	3	0,31	Área 1
101	2	0,21	Área 1
102	4	0,41	Área 1
103	6	0,62	Área 1
104	5	0,52	Área 1
106	12	1,24	Área 1
108	2	0,21	Área 1
109	3	0,31	Área 1
110	5	0,52	Área 1
111	1	0,10	Área 1
112	9	0,93	Área 1
113	12	1,24	Área 1
201	5	0,52	Área 2
202	4	0,41	Área 2
203	8	0,83	Área 2
204	4	0,41	Área 2
205	6	0,62	Área 2
206	4	0,41	Área 2
207	2	0,21	Área 2
208	7	0,73	Área 2
209	10	1,04	Área 2
210	21	2,18	Área 2
213	13	1,35	Área 2
214	6	0,62	Área 2
215	3	0,31	Área 2
216	1	0,10	Área 2
217	13	1,35	Área 2
218	3	0,31	Área 2
219	14	1,45	Área 2
220	1	0,10	Área 2
221	1	0,10	Área 2
222	5	0,52	Área 2
225	1	0,10	Área 2
226	2	0,21	Área 2
228	5	0,52	Área 2
229	2	0,21	Área 2
231	1	0,10	Área 2
250	4	0,41	Área 2
260	9	0,93	Área 2
270	1	0,10	Área 2
272	2	0,21	Área 2
275	10	1,04	Área 2
280	8	0,83	Área 2
290	5	0,52	Área 2
295	10	1,04	Área 2
301	3	0,31	Área 1
302	4	0,41	Área 1
303	6	0,62	Área 1
307	7	0,73	Área 1
308	9	0,93	Área 1
309	5	0,52	Área 1
310	17	1,76	Área 1
311	41	4,25	Área 1

312	12	1,24	Área 1
313	12	1,24	Área 1
314	16	1,66	Área 1
315	3	0,31	Área 1
351	2	0,21	Área 1
400	3	0,31	Área 1
401	2	0,21	Área 1
402	5	0,52	Área 1
404	9	0,93	Área 1
405	35	3,63	Área 1
406	38	3,94	Área 1
407	40	4,15	Área 1
408	5	0,52	Comp.
412	5	0,52	Área 1
413	9	0,93	Área 1
414	6	0,62	Área 1
415	5	0,52	Área 1
419	6	0,62	Área 1
420	14	1,45	Área 1
421	3	0,31	Área 1
423	12	1,24	Área 1
425	6	0,62	Área 1
426	2	0,21	Área 1
427	2	0,21	Área 1
428	11	1,14	Área 1
430	9	0,93	Área 1
444	7	0,73	Área 1
445	1	0,10	Área 1
447	1	0,10	Área 1
501	37	3,84	Área 1
502	20	2,07	Área 1
504	1	0,10	Área 1
505	33	3,42	Área 1
600	4	0,41	Área 2
601	26	2,70	Área 2
602	43	4,46	Área 2
603	18	1,87	Área 2
800	20	2,07	Comp.
801	7	0,73	Comp.
802	2	0,21	Comp.
803	14	1,45	Área 1
804	2	0,21	Comp.
806	4	0,41	Comp.
900	4	0,41	Área 1
901	2	0,21	Área 1
902	2	0,21	Área 1
904	50	5,19	Área 1
905	5	0,52	Área 2
906	14	1,45	Área 2
907	24	2,49	Área 2
913	3	0,31	Comp.
931	1	0,10	Área 1
TOTAL	964 *	100%	

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

Área 1	65,30%
Área 2	34,70%

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

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

NOTA	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	0,20%	2,70%	1,10%	1,90%	7,10%	3,70%
10%	0,20%	0,40%	0,30%			
20%	0,70%	1,30%	0,90%			
30%	0,20%	1,30%	0,60%			
40%	0,50%	1,30%	0,80%	4,00%	13,00%	7,20%
50%	4,00%	13,00%	7,20%			
60%	1,70%	5,40%	3,00%			
70%	13,10%	17,50%	14,60%			
80%	27,90%	24,20%	26,60%	94,10%	79,90%	89,10%
90%	18,30%	17,50%	18,00%			
100%	33,10%	15,20%	26,90%			
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	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	0,20%	2,70%	1,10%	0,90%	6,70%	3,00%
10%	0,00%	0,40%	0,20%			
20%	0,00%	0,90%	0,30%			
30%	0,00%	0,00%	0,00%			
40%	0,70%	2,70%	1,40%	5,20%	8,10%	6,20%
50%	5,20%	8,10%	6,20%			
60%	4,30%	5,40%	4,70%			
70%	10,20%	18,80%	13,20%			
80%	22,40%	21,10%	21,90%	93,90%	85,20%	90,80%
90%	18,60%	17,90%	18,40%			
100%	38,30%	22,00%	32,70%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

NOTA	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	0,50%	3,60%	1,60%	1,20%	11,10%	4,70%
10%	0,00%	0,40%	0,20%			
20%	0,00%	2,20%	0,80%			
30%	0,50%	3,10%	1,40%			
40%	0,20%	1,80%	0,80%	4,50%	10,80%	6,70%
50%	4,50%	10,80%	6,70%			
60%	4,30%	6,30%	5,00%			
70%	9,00%	15,70%	11,40%			
80%	20,70%	18,80%	20,10%	94,30%	78,10%	88,60%
90%	20,00%	18,40%	19,40%			
100%	40,20%	18,80%	32,80%			
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	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,60%	3,10%	1,60%
10%	0,20%	0,40%	0,30%			
20%	0,00%	0,90%	0,30%			
30%	0,20%	0,00%	0,20%			
40%	0,20%	1,80%	0,80%	2,40%	5,40%	3,40%
50%	2,40%	5,40%	3,40%			
60%	3,60%	5,40%	4,20%	97,00%	91,50%	95,00%
70%	11,20%	9,90%	10,70%			
80%	18,80%	24,70%	20,80%			
90%	18,80%	14,30%	17,30%			
100%	44,50%	37,20%	42,00%			
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	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	0,00%	1,30%	0,50%	1,60%	6,60%	3,60%
10%	0,00%	0,40%	0,20%			
20%	0,00%	1,30%	0,50%			
30%	1,40%	2,70%	1,90%			
40%	0,20%	0,90%	0,50%	5,70%	4,90%	5,40%
50%	5,70%	4,90%	5,40%			
60%	3,10%	8,50%	5,00%			
70%	11,90%	12,60%	12,10%			
80%	20,20%	24,20%	21,60%	92,70%	88,50%	91,00%
90%	16,20%	17,50%	16,60%			
100%	41,20%	25,60%	35,80%			
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	Area 1	Area 2	TOTAL	Area 1	Area 2	TOTAL
0%	1,20%	3,10%	1,90%	3,80%	12,00%	6,70%
10%	0,50%	0,90%	0,60%			
20%	0,70%	2,20%	1,20%			
30%	0,20%	3,60%	1,40%			
40%	1,20%	2,20%	1,60%	5,50%	10,80%	7,30%
50%	5,50%	10,80%	7,30%			
60%	6,70%	9,90%	7,80%			
70%	11,40%	13,00%	12,00%			
80%	16,00%	14,80%	15,60%	90,70%	77,20%	86,00%
90%	14,80%	16,10%	15,20%			
100%	41,90%	23,30%	35,50%			
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

8- Qual a sua avaliação/percepção sobre o serviço de transporte público coletivo prestado pela:

Transporte Coletivo Grande Londrina

AVALIAÇÃO	%	%
Ótimo	35,70	99,80
Bom	52,10	
Regular	11,90	
Péssimo	0,20	0,20
TOTAL	100	100

Londrisul Transportes Coletivos

AVALIAÇÃO	%	%
Ótimo	23,80	98,20
Bom	53,40	
Regular	21,10	
Péssimo	1,80	1,80
TOTAL	100	100

GERAL

AVALIAÇÃO	%	%
Ótimo	31,60	99,20
Bom	52,60	
Regular	15,10	
Péssimo	0,80	0,80
TOTAL	100	100

9- Qual sua avaliação/percepção sobre os Terminais de transporte público coletivo?

Por Terminal

AVALIAÇÃO	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
Ótimo	27,40%	35,90%	37,80%	33,00%	6,70%	13,80%	40,40%	6,70%
Bom	59,70%	48,70%	54,10%	57,80%	60,00%	61,30%	51,10%	40,00%
Regular	12,90%	15,40%	5,40%	8,30%	30,00%	19,20%	8,50%	20,00%
Péssimo	0,00%	0,00%	2,70%	0,90%	3,30%	5,70%	0,00%	33,30%
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

AVALIAÇÃO	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
Ótimo	100,00%	100,00%	97,30%	99,10%	96,70%	94,30%	100,00%	66,70%
Bom								
Regular								
Péssimo	0,00%	0,00%	2,70%	0,90%	3,30%	5,70%	0,00%	33,30%
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

GERAL

AVALIAÇÃO	%	%
Ótimo	23,20	96,20
Bom	57,80	
Regular	15,20	
Péssimo	3,80	3,80
TOTAL	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	1,90%	0,90%	1,20%	0,60%	1,60%	3,80%	1,67%
Neutro	4,00%	5,20%	4,50%	2,40%	5,70%	5,50%	4,55%
Satisfeito	94,10%	93,90%	94,30%	97,00%	92,70%	90,70%	93,78%

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	7,10%	6,70%	11,10%	3,10%	6,60%	12,00%	7,77%
Neutro	13,00%	8,10%	10,80%	5,40%	4,90%	10,80%	8,83%
Satisfeito	79,90%	85,20%	78,10%	91,50%	88,50%	77,20%	83,40%

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	3,70%	3,00%	4,70%	1,60%	3,60%	6,70%	3,89%
Neutro	7,20%	6,20%	6,70%	3,40%	5,40%	7,30%	6,03%
Satisfeito	89,10%	90,80%	88,60%	95,00%	91,00%	86,00%	90,08%

RESULTADO

Área 1 - Transportes Coletivos Grande Londrina

Área 2 - Londrisul

Área 1	93,78
Área 2	83,40
Nota Geral (área 1 e 2)	90,08