

Projeto de Pesquisa Linha Turismo – 2014



fonte: SMCS / PMC

Elaborado por Marcelo Hidemi Uemura e Maykel Fogaça de Oliveira

Curitiba
2015

INSTITUTO MUNICIPAL
CURITIBA TURISMO

Rua da Glória, 362 – Centro Cívico
www.turismo.curitiba.pr.gov.br
turismoserv@turismo.curitiba.pr.gov.br
Disque Turismo: 3352-8000
(41) 3250-7728 / 3250-7729

Presidente

Carlos Henrique Sá De Ferrante

Superintendente

Marcelo Contin

Diretoria Administrativo Financeiro

Léslie de Cássia Demário Hoffmann

Diretoria de Turismo

Cristiane dos Santos

Coordenação da Pesquisa

Marcelo Hidemi Uemura
Maykel Fogaça de Oliveira

Colaboração

Alexander Roger Silva

Aline Robles Ortega

Carla Männich

Celita Weigert

Dalci Sontag Junior

Felipe César Braga Pinto

Maíra Pedron

Rafael Werner

Tayene Coelho Gonçalves de Oliveira

Wellington Rafael Medeiros

AGRADECIMENTO

Urbanização de Curitiba S/A – URBS.

APRESENTAÇÃO

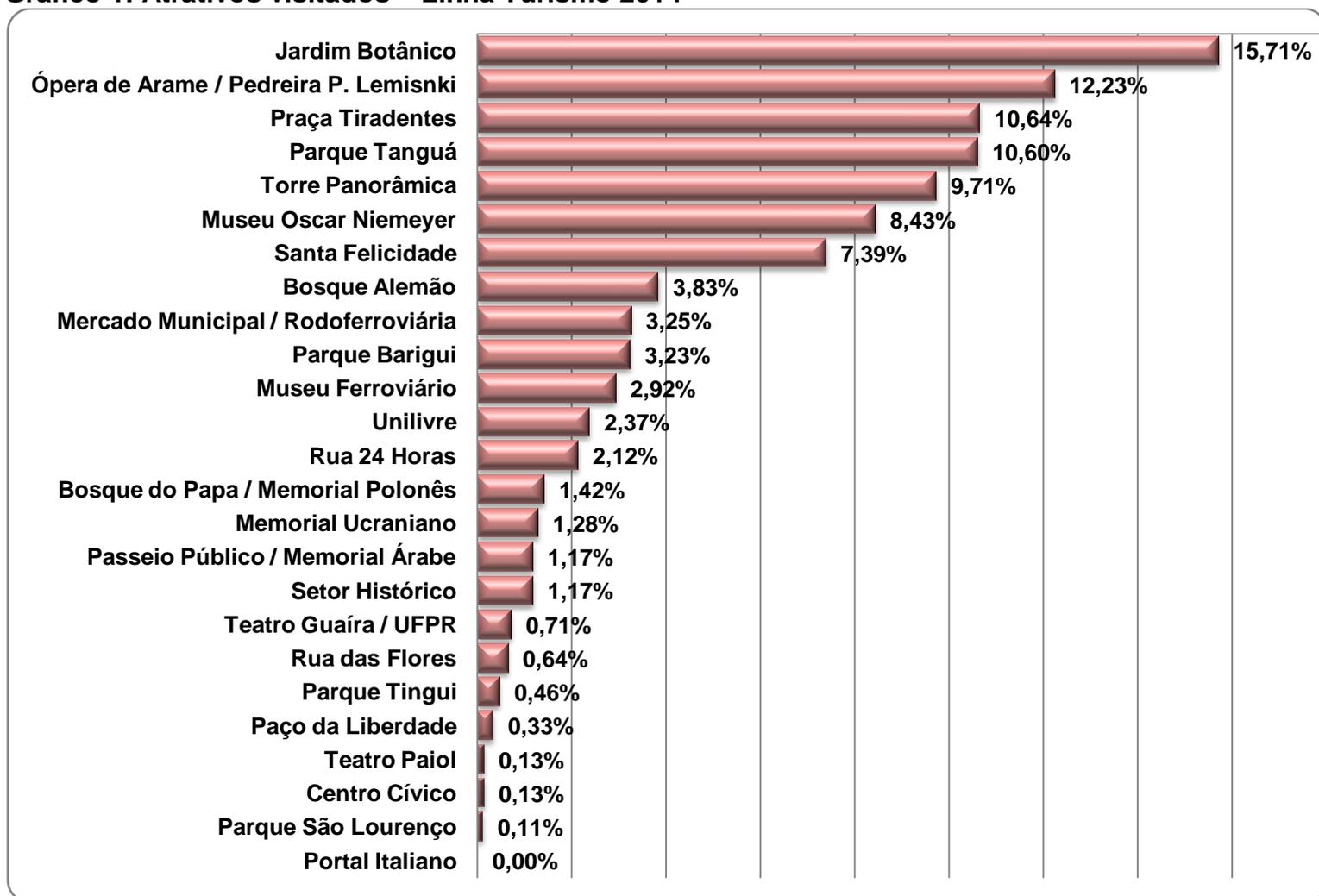
A fim de observar a demanda turística, o perfil, opinião e a percepção entre moradores e turistas que usam a Linha Turismo, realizou-se entre os dias 27 de novembro a 22 de dezembro de 2014 o quarto levantamento de informações a respeito da linha.

A pesquisa foi baseada através de uma amostra de 419 usuários de uma população de 659.047 embarques em 2014. Os resultados das análises apontaram 95% de confiança e um erro amostral de 4,9%.

VISITAÇÃO DOS ATRATIVOS

De acordo com a pesquisa e a contagem de embarques e desembarques, segue a relação dos atrativos visitados pelos usuários da linha:

Gráfico 1: Atrativos visitados – Linha Turismo 2014



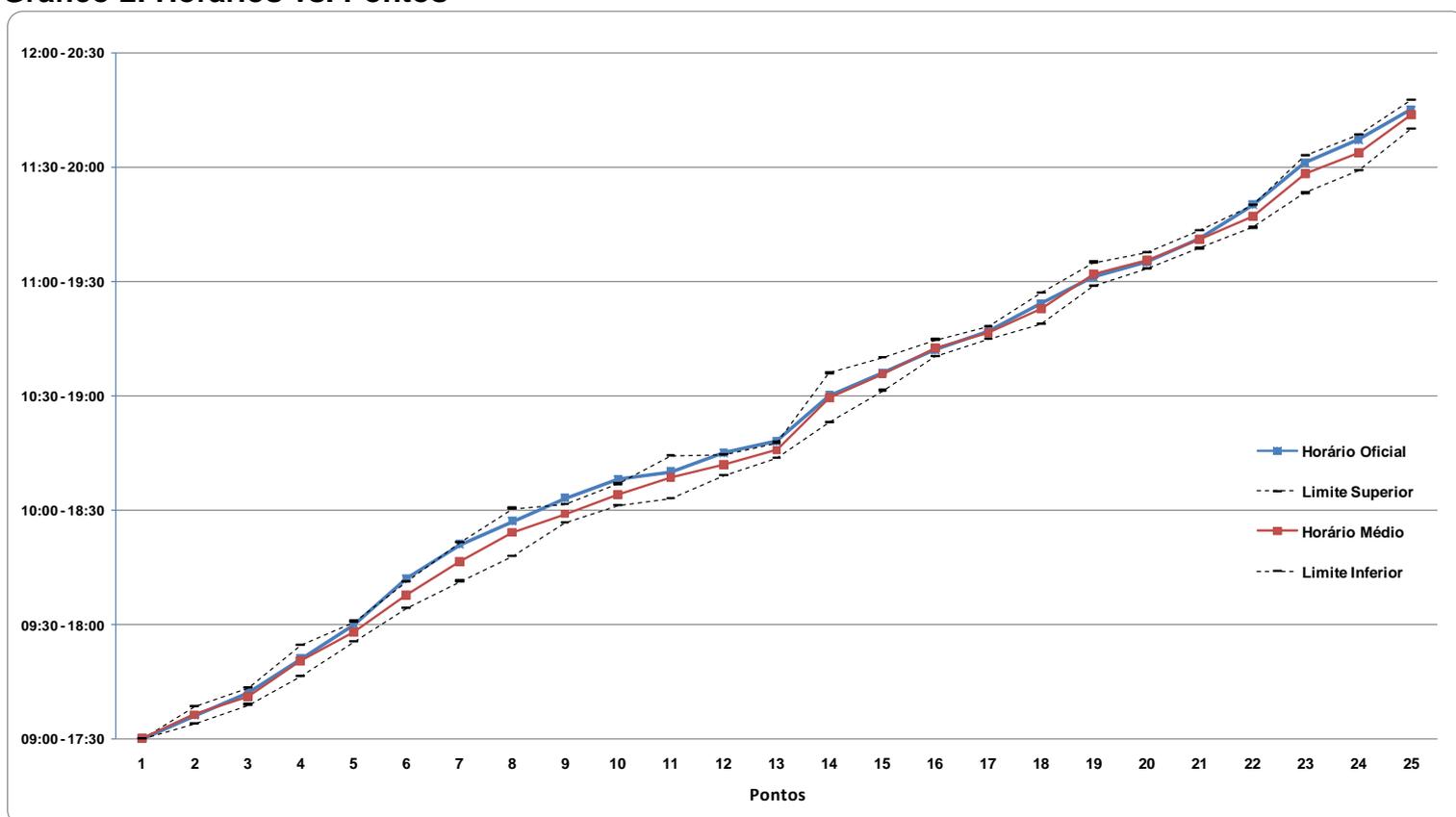
Pelo 4º ano consecutivo de pesquisa, os quatro primeiros atrativos mais visitados são os mesmos, com o Jardim Botânico sendo o primeiro colocado. A Ópera de Arame / Pedreira Paulo Leminski recuperou a posição de número 2, mesmo estando fechada para visitação. Observa-se também que não houve embarques, desembarques e não foi citada visitação no ponto do Portal Italiano.

De acordo com o número de atrativos visitados pelos usuários da linha, os moradores utilizaram em média 3,4 tickets por cartela, ou seja, 68,8% do total, e os turistas utilizaram 4,1 tickets por cartela, representando 81,9% das cartelas adquiridas.

ANÁLISE DOS HORÁRIOS

No gráfico abaixo temos uma comparação do horário oficial com o horário médio estimado de cada ponto e seu respectivo intervalo de confiança, que representa uma variação em torno da média, sendo considerada uma margem de erro de 5%. Nos horários médios estimados foram desconsiderados os atrasos do ponto inicial (Praça Tiradentes) para poder verificar com mais precisão os horários no decorrer do percurso.

Gráfico 2: Horários vs. Pontos



Verificou-se que com os novos horários da Linha Turismo iniciados à partir de 18 de janeiro de 2014, considerando o aumento do tempo de percurso em 15 minutos, que os ônibus conseguem manter-se no horário praticamente o trajeto inteiro, chegando a estar adiantado de 1 a 5 minutos do pontos 3 (Rua 24 horas) até o ponto 15 (Unilivre)

Observa-se que o intervalo de confiança do ponto 14 (Bosque Alemão) está com uma amplitude maior que os demais, provavelmente porque é o ponto onde os motoristas param por um tempo.

Segue abaixo uma tabela comparativa do horário atual com o horário sugestivo, de acordo com as análises da pesquisa.

Tabela 1: Sugestão de horários – Linha Turismo 2014

Ponto	Horário Oficial		Sugerido		≠ min
	Primeiro	Último	Primeiro	Último	
1 Praça Tiradentes	09:00	17:30	09:00	17:30	→0
2 Rua das Flores	09:06	17:36	09:06	17:36	→0
3 Rua 24 Horas	09:12	17:42	09:11	17:41	↓-1
4 Museu Ferroviário	09:21	17:51	09:20	17:50	↓-1
5 Teatro Paiol	09:30	18:00	09:28	17:58	↓-2
6 Jardim Botânico	09:42	18:12	09:37	18:07	↓-5
7 Mercado Municipal / Rodoferroviária	09:51	18:21	09:46	18:16	↓-5
8 Teatro Guaíra / UFPR	09:57	18:27	09:54	18:24	↓-3
9 Paço da Liberdade	10:03	18:33	09:58	18:28	↓-5
10 Passeio Público / Memorial Árabe	10:08	18:38	10:03	18:33	↓-5
11 Centro Cívico	10:10	18:40	10:08	18:38	↓-2
12 Museu Oscar Niemeyer	10:15	18:45	10:11	18:41	↓-4
13 Bosque do Papa / Memorial Polonês	10:18	18:48	10:15	18:45	↓-3
14 Bosque Alemão	10:30	19:00	10:29	18:59	↓-1
15 Unilivre	10:36	19:06	10:35	19:05	↓-1
16 Parque São Lourenço	10:42	19:12	10:42	19:12	→0
17 Ópera de Arame / Pedreira P. Lemisnki	10:47	19:17	10:46	19:16	↓-1
18 Parque Tanguá	10:54	19:24	10:52	19:22	↓-2
19 Parque Tingui	11:01	19:31	11:01	19:31	→0
20 Memorial Ucraniano	11:05	19:35	11:05	19:35	→0
21 Portal Italiano	11:11	19:41	11:10	19:40	↓-1
22 Santa Felicidade	11:20	19:50	11:17	19:47	↓-3
23 Parque Barigui	11:31	20:01	11:28	19:58	↓-3
24 Torre Panorâmica	11:37	20:07	11:33	20:03	↓-4
25 Setor Histórico	11:45	20:15	11:43	20:13	↓-2

SUGESTÕES E CRÍTICAS

As principais sugestões e críticas dos entrevistados foram agrupadas e resumidas. Seguem na tabela abaixo:

Tabela 2: Principais sugestões – Linha Turismo 2014

Sugestões	Procedência		
	Morador	Turista	Geral
Mais reembarques / Embarques livres para pagamento diário	11,5%	12,4%	12,3%
Baratear o valor / Descontos para moradores, idosos, estudantes	30,8%	7,0%	11,0%
Melhorar Divulgação / Informação / Sinalização	3,8%	11,6%	10,3%
Melhorar o Áudio / Mais idiomas	7,7%	10,1%	9,7%
Ter cobertura em todos os ônibus	7,7%	4,7%	5,2%
Ter Guia de Turismo	3,8%	4,7%	4,5%
Melhorar informações do folder	3,8%	4,7%	4,5%
Passar em outros atrativos / Novos roteiros	7,7%	3,9%	4,5%
Parar um pouco em cada atrativo	3,8%	4,7%	4,5%
Ter mais ônibus no roteiro	3,8%	3,1%	3,2%
Ter outra linha no sentido contrário	0,0%	3,1%	2,6%
Atualizar os horários nos pontos	0,0%	3,1%	2,6%
Indicar horário de funcionamento dos atrativos e da Linha Turismo	0,0%	3,1%	2,6%
Colocar banco nos pontos	0,0%	2,3%	1,9%
Ter fone de ouvidos	0,0%	2,3%	1,9%
Melhorar segurança no veículo	3,8%	1,6%	1,9%
Vender / Disponibilizar Água nos ônibus	0,0%	2,3%	1,9%
Aceitar pagamento com cartão	0,0%	1,6%	1,3%
Melhorar a pontualidade	0,0%	1,6%	1,3%
Ter ar condicionado no ônibus	0,0%	1,6%	1,3%
Melhorar a limpeza	3,8%	0,8%	1,3%
Treinar motoristas e cobradores	3,8%	0,8%	1,3%
Só utilizar os ônibus Double Decker	0,0%	1,6%	1,3%
Colocar banheiro nos ônibus	0,0%	0,8%	0,6%
Outros	3,8%	7,0%	6,5%
Total	100%	100%	100%

Tabela 3: Principais críticas – Linha Turismo 2014

Críticas	Procedência		
	Morador	Turista	Geral
Áudio ruim / Baixo	5,9%	22,2%	19,4%
Dificuldade em receber informações	0,0%	13,6%	11,2%
Bancos sujos / apertados / molhados	17,6%	6,2%	8,2%
Segurança ruim / fios e galhos passam perto	17,6%	6,2%	8,2%
Faltou folder / Informações desatualizadas	23,5%	3,7%	7,1%
Ópera fechada	0,0%	7,4%	6,1%
Crítica a motoristas ou cobradores	5,9%	6,2%	6,1%
Preço caro	5,9%	4,9%	5,1%
Ônibus passou adiantado / atrasado	5,9%	4,9%	5,1%
Ônibus muito lotado / falta lugares	0,0%	4,9%	4,1%
Pouca divulgação	5,9%	2,5%	3,1%
Cinto de segurança não funciona	5,9%	2,5%	3,1%
Muita pichação pela cidade	0,0%	3,7%	3,1%
Faltou cartela de tickets para vender	0,0%	2,5%	2,0%
Trajetos muito extensos	0,0%	1,2%	1,0%
Falta de cobertura em todos os ônibus	0,0%	1,2%	1,0%
Outros	5,9%	6,2%	6,1%
Total	100%	100%	100%

ANÁLISE TURÍSTICA

A pesquisa apontou que 83,8% dos usuários da Linha Turismo são turistas, 2,6% são excursionistas, 11,5% são moradores de Curitiba e 2,1% são moradores da Região Metropolitana de Curitiba. Observou-se que a maior parte dos usuários, 54,0%, é do gênero feminino. A faixa etária predominante situa-se entre 25 e 34 anos, com 32,0% dos pesquisados. Dentre eles, 47,9% possuem ensino superior completo e as faixas de renda mensal individual mais citadas estão entre R\$ 4.901,00 e R\$ 9.800,00 (25,7%) e R\$ 2.801,00 e R\$ 4.900,00 (23,8%).

Com relação aos turistas e excursionistas, notou-se que a maioria, 62,9%, utilizou avião como meio de transporte para vir até Curitiba, 35,2% viajaram com a família e 64,3% utilizaram hotel como meio de hospedagem. O principal motivo da viagem para 55,4% dos entrevistados foi lazer / descanso, 49,7% vieram para Curitiba pela primeira vez e o gasto médio diário na cidade foi de R\$ 299,30. Os excursionistas permaneceram por 9h24min e os turistas ficaram 4,4 dias na cidade, em média.

Ainda com relação aos turistas e excursionistas entrevistados, notou-se que 35,9% deles ficaram sabendo sobre a Linha Turismo através de amigos ou parentes e 84,0% utilizaram a linha pela primeira vez.

Referente às avaliações do ônibus e serviços da linha pelos turistas, as maiores queixas são em relação ao áudio (gravação dos pontos), que corresponde a 38,7% do total, somando-se ruim e regular, seguida pelo preço da cartela, representando 28,2% da soma, e divulgação da linha, com 20,6% do total. E a maior satisfação é em relação à condução do veículo (motorista), com 93,4% do total, somando-se bom e ótimo, seguido por 92,9% de satisfação com atendimento do cobrador, e 92,3% com o itinerário.

O morador de Curitiba e RMC, com uma estimativa de 89.656 embarques contra 569.391 embarques de turistas em 2014, tem um comportamento parecido em alguns quesitos e diferente na maioria deles. Com relação a como ficou sabendo sobre a Linha Turismo, o item mais citado pelos moradores foi “vendo circulando pelas ruas” (66,7%) e 58,9% deles utilizaram a linha pela primeira vez.

Com relação às avaliações, os fatores que menos agradam os moradores são: o preço da cartela (49,1%), somando-se ruim e regular, seguido pela divulgação da linha, com 34,0% do total e o áudio, representando 32,1% da soma. Em contrapartida, 92,5% dos moradores opinaram bom ou ótimo sobre o itinerário do ônibus, seguido por 90,6% de satisfação com a disponibilidade de horários da Linha Turismo.

1. PROCEDÊNCIA DOS USUÁRIOS

Gráfico 1.1: Procedência dos usuários – Linha Turismo – 2014

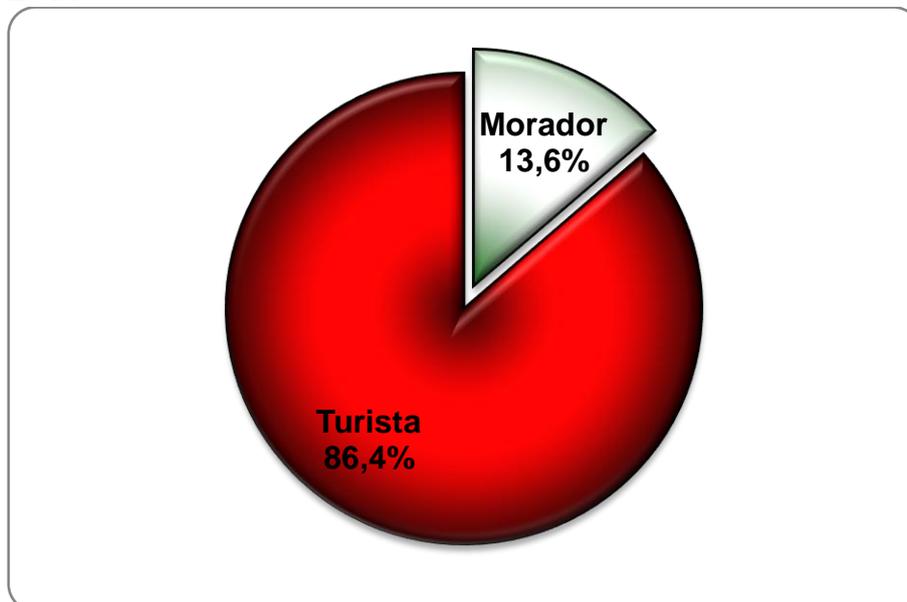
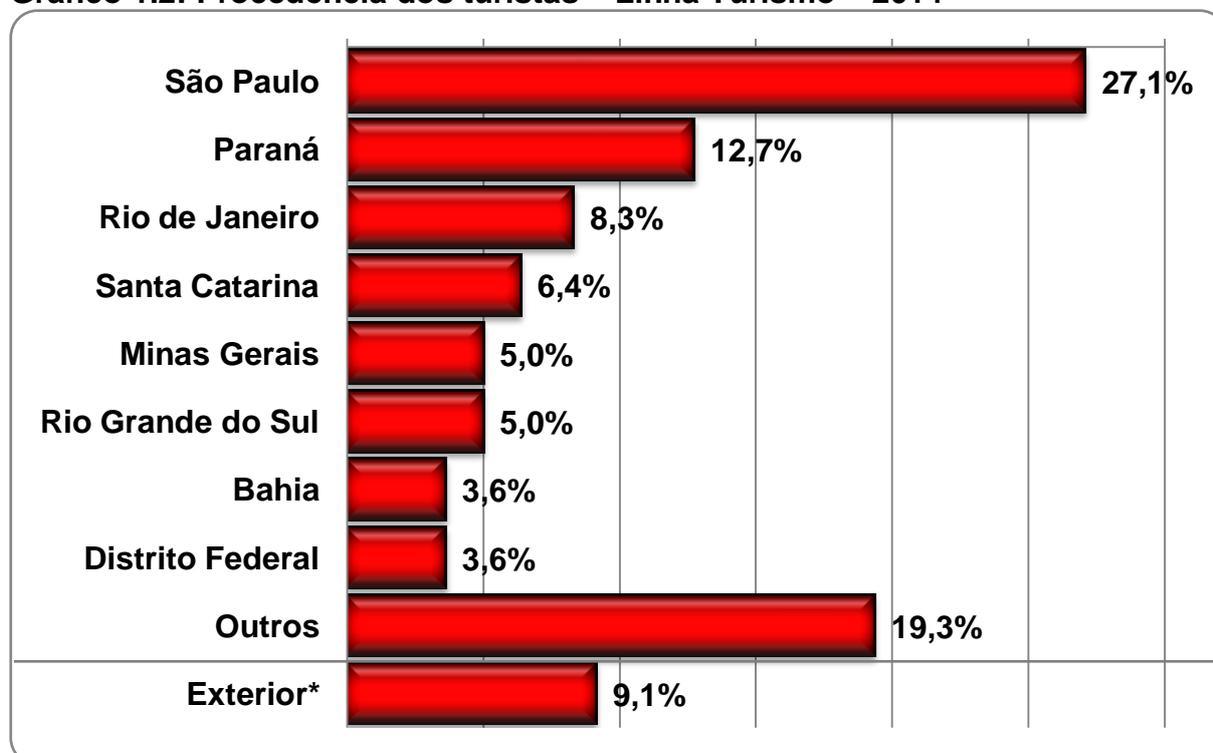


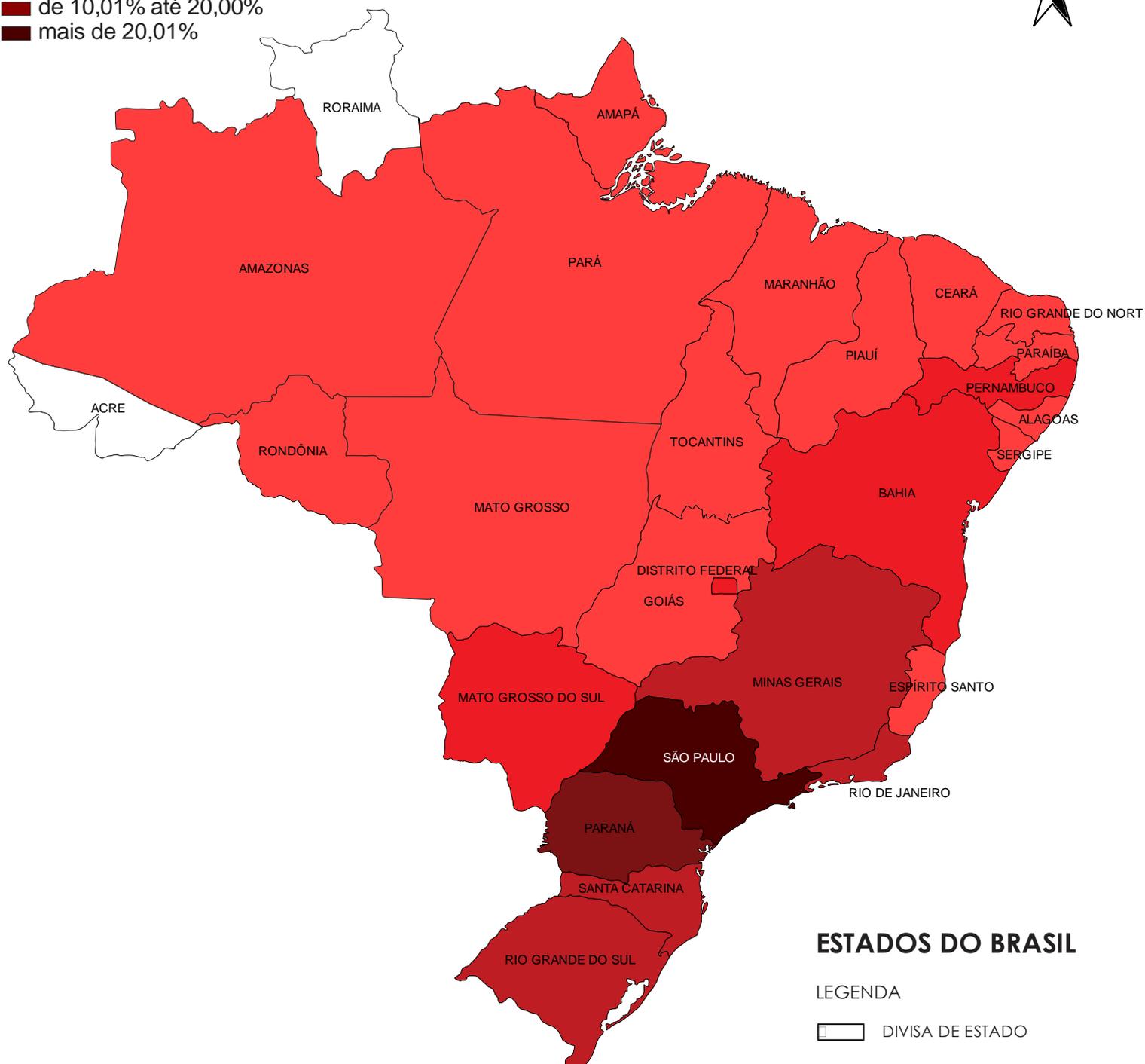
Gráfico 1.2: Procedência dos turistas – Linha Turismo – 2014



* – Argentina, Suíça, Alemanha, Chile, Colômbia, Espanha, França, Japão, México, Peru, Portugal, etc.
– Percentual em relação ao total de turistas

Figura 1.1: Estados dos turistas – Linha Turismo – 2014

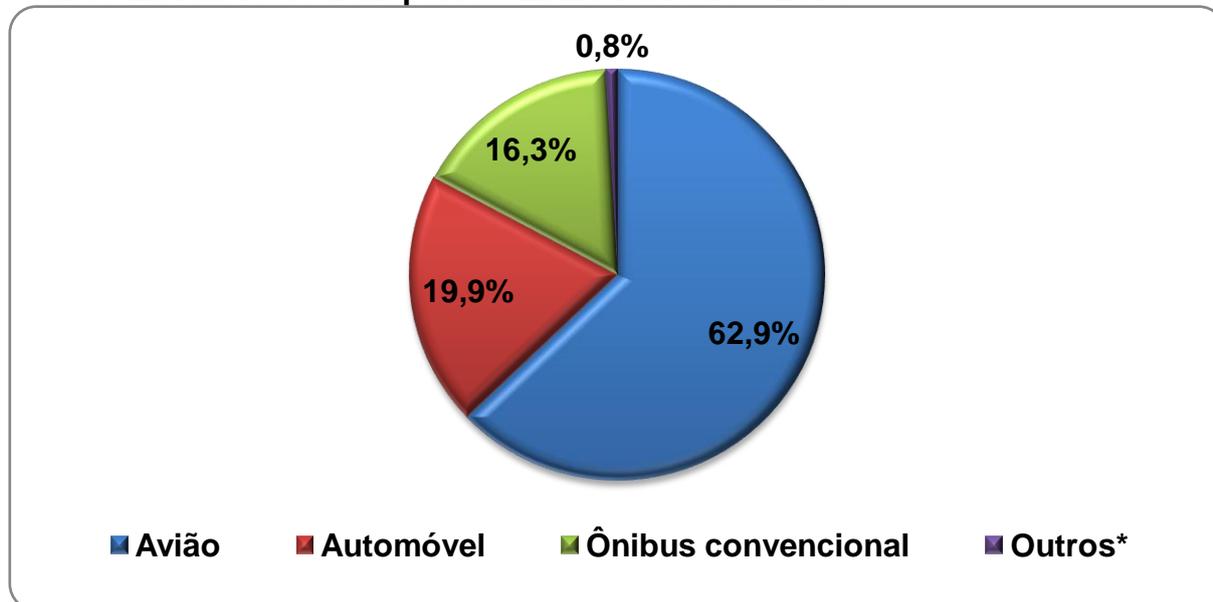
- até 2,00%
- de 2,01% até 5,00%
- de 5,01% até 10,00%
- de 10,01% até 20,00%
- mais de 20,01%



– Percentual em relação ao total de turistas

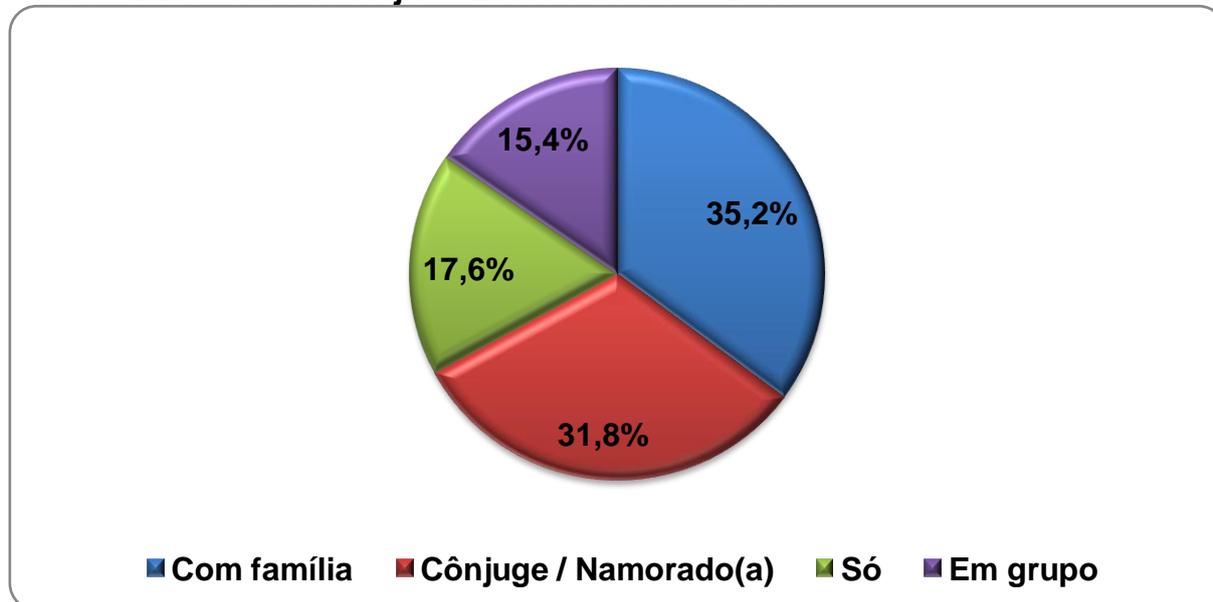
2. INFORMAÇÕES DOS TURISTAS

Gráfico 2.1: Meio de transporte – Linha Turismo – 2014



* - Ônibus de Excursão, Van, Caminhão.

Gráfico 2.2: Forma de viajar – Linha Turismo – 2014

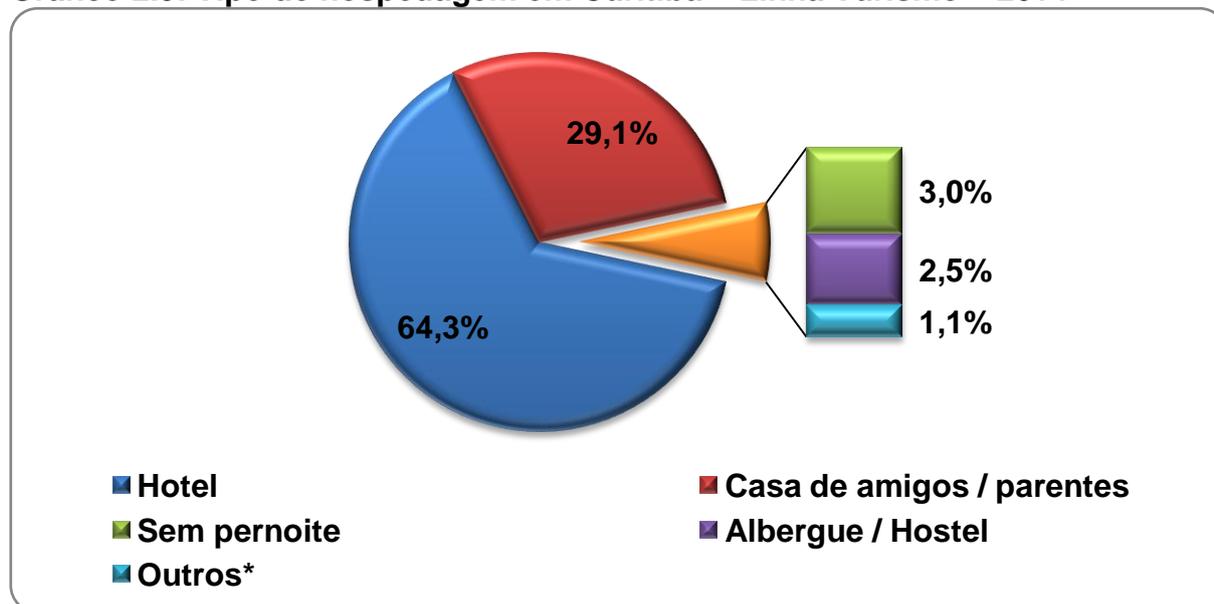


Média de acompanhantes: 2,5 pessoas

Tabela 2.1: Permanência média do turista –
Linha Turismo – 2014

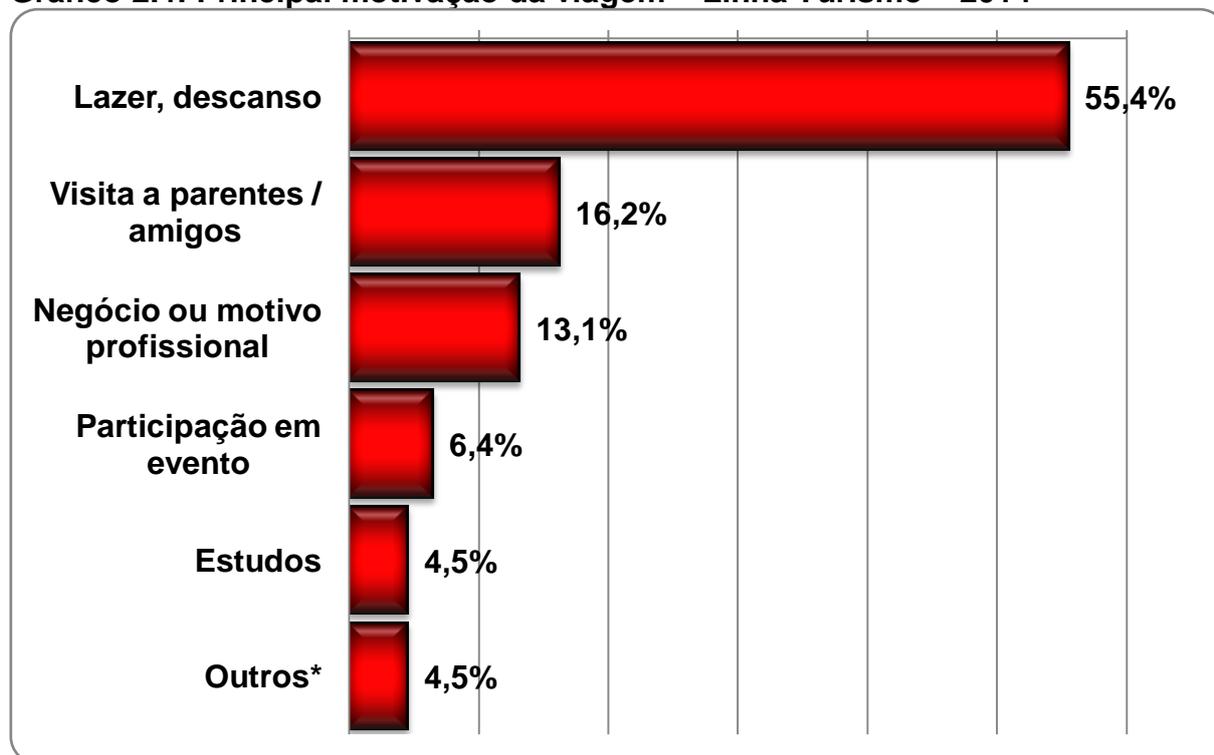
Procedência	Permanência
Turista	4,4 dias
Excursionista	9h24min

Gráfico 2.3: Tipo de hospedagem em Curitiba – Linha Turismo – 2014



* – Flat, Imóvel alugado, Imóvel próprio, pousada

Gráfico 2.4: Principal motivação da viagem – Linha Turismo – 2014



* – Tratamento de saúde, passagem pela cidade, concurso, matrícula da faculdade, igreja, visita técnica.

Gráfico 2.5: Frequência com que vem a Curitiba – Linha Turismo – 2014



Tabela 2.2: Gasto médio diário do turista em Curitiba – Linha Turismo – 2014

Moeda	Valor
R\$	299,30
US\$	114,22

US\$ 1 ≈ R\$ 2,6205 (entre o período da pesquisa)

3. PERFIL DOS USUÁRIOS

Gráfico 3.1: Gênero dos usuários – Linha Turismo – 2014

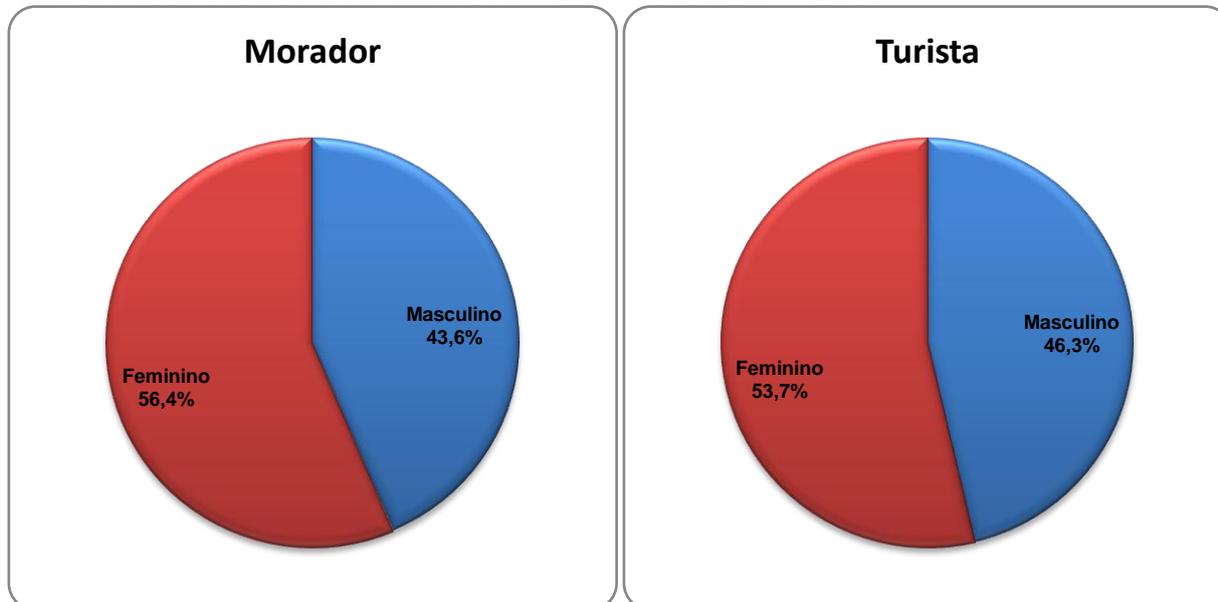


Gráfico 3.2: Faixa etária dos usuários – Linha Turismo – 2014

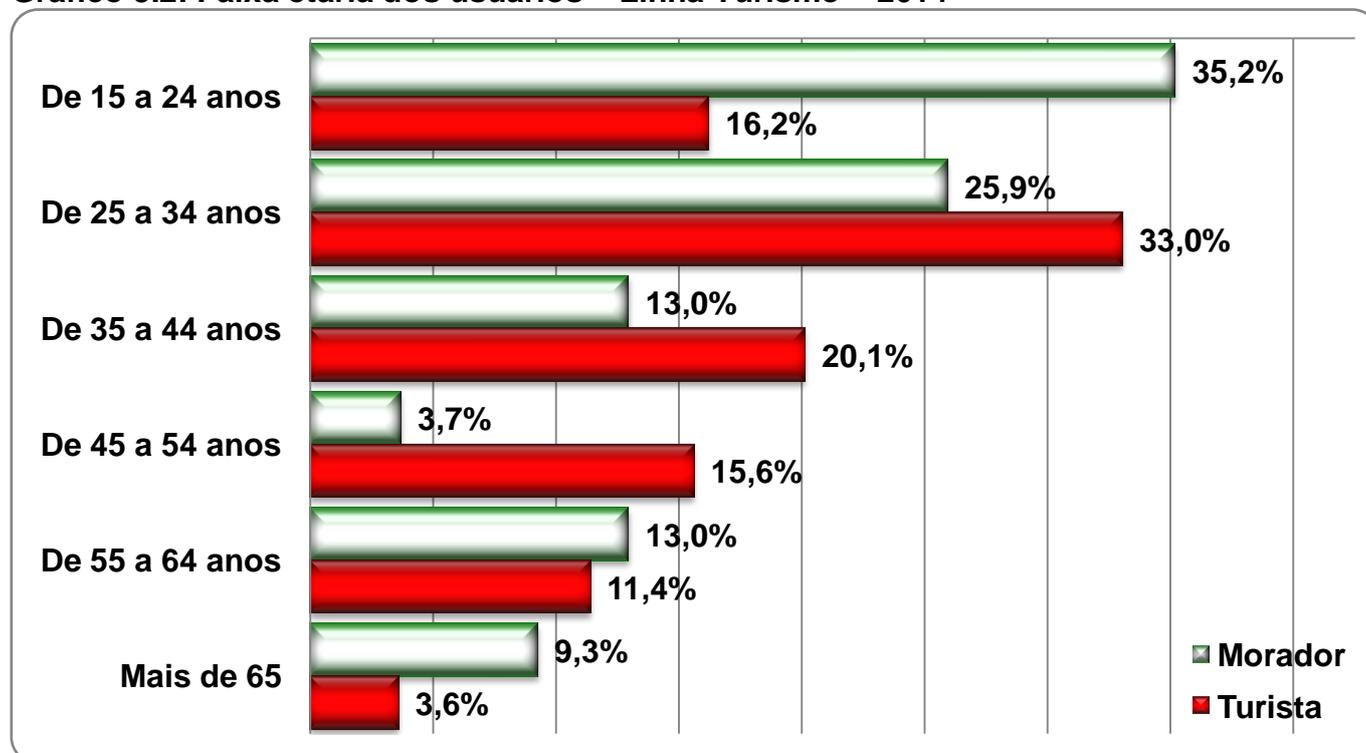


Tabela 3.1: Idade média dos usuários – Linha Turismo – 2014

Procedência	Média
Morador	35,3 anos
Turista	38,1 anos

Gráfico 3.3: Grau de instrução dos usuários – Linha Turismo – 2014

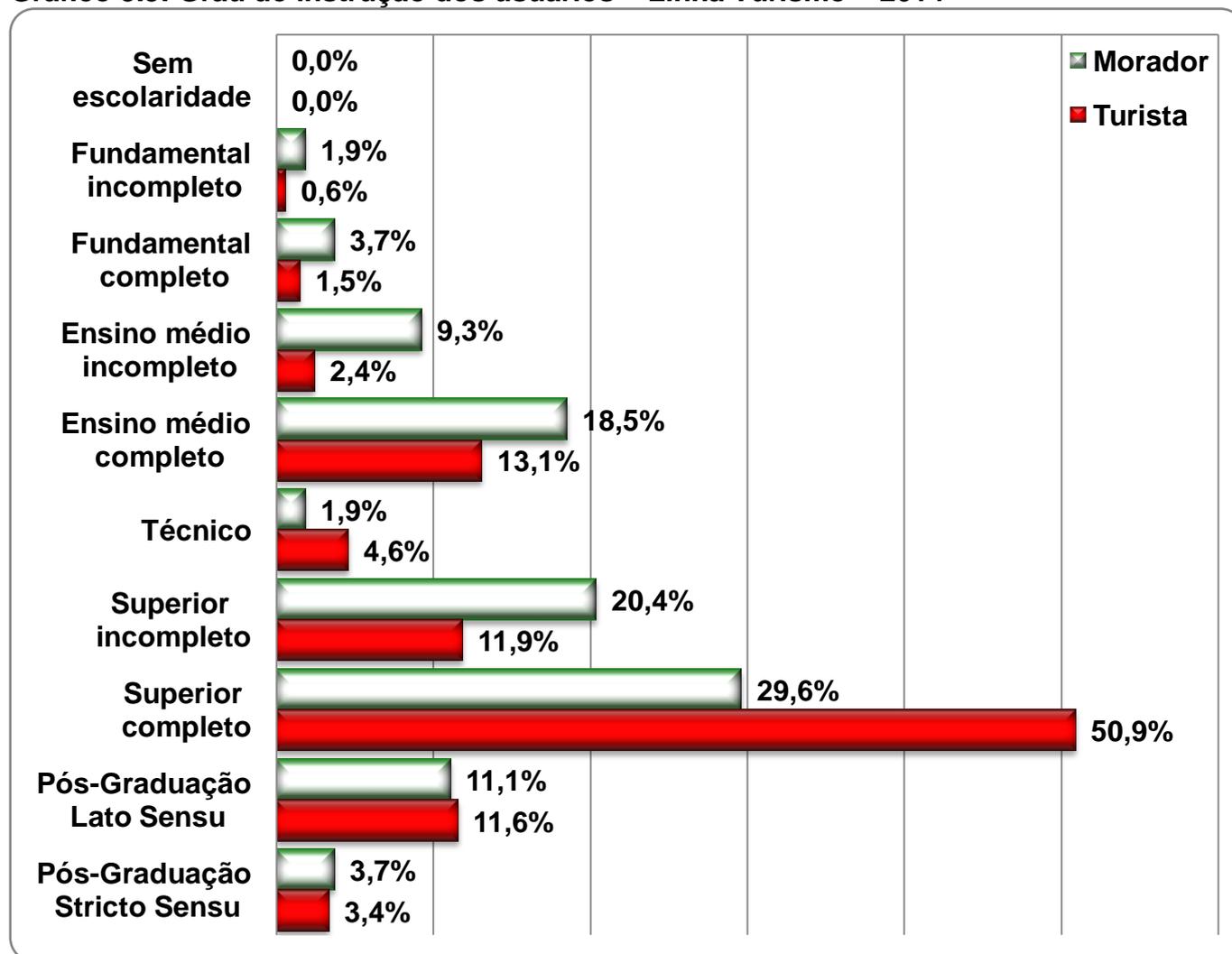


Gráfico 3.4: Renda mensal individual dos usuários – Linha Turismo – 2014

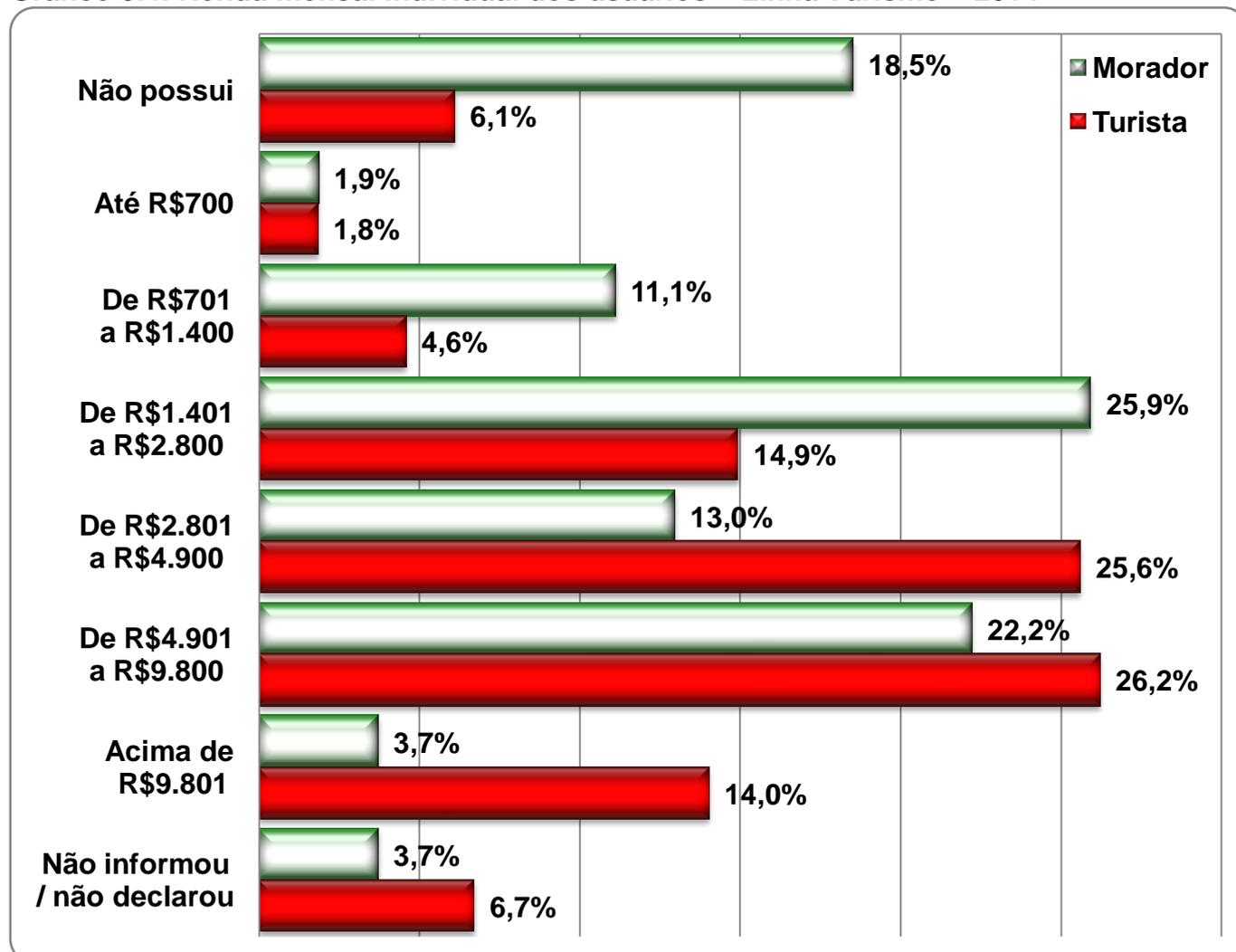
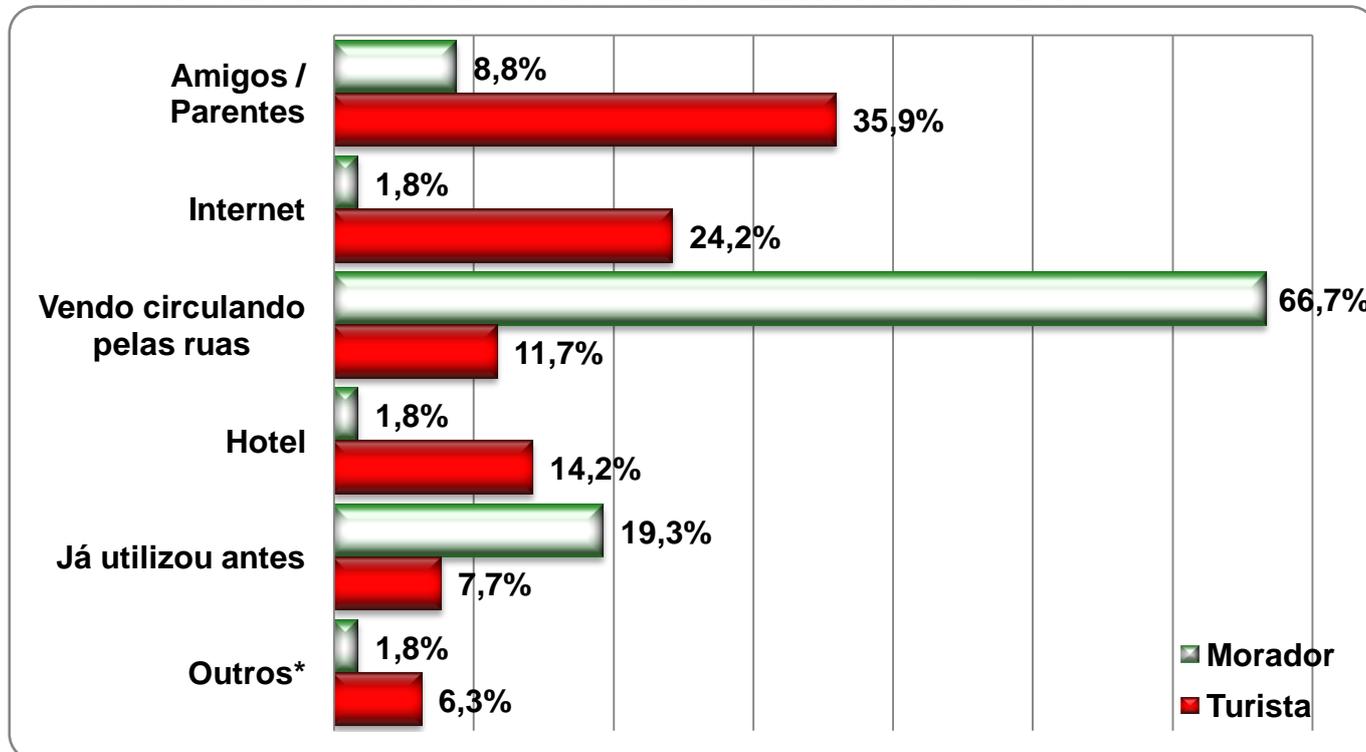


Tabela 3.2: Renda média dos usuários – Linha Turismo – 2014

Procedência	Média
Morador	R\$ 3.501,95
Turista	R\$ 4.445,78

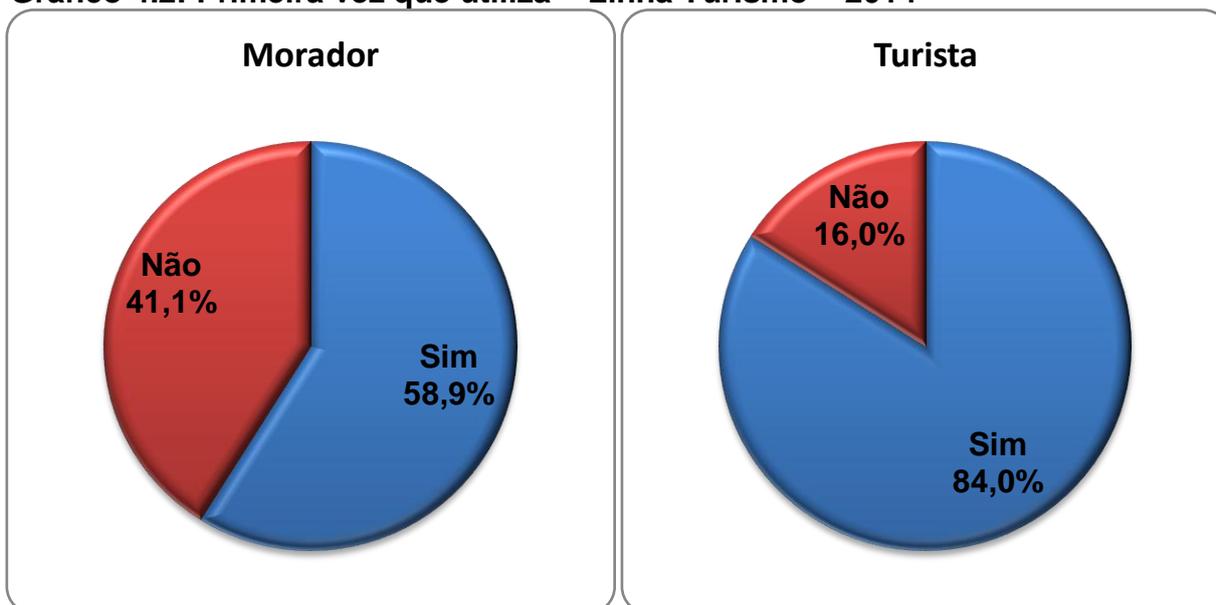
4. COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS

Gráfico 4.1: Como ficou sabendo sobre a linha – Linha Turismo – 2014



* – PIT's (Postos de Informações Turísticas), folder / jornal / revista, TV, Taxista, Hostel, Rodoferroviária.

Gráfico 4.2: Primeira vez que utiliza – Linha Turismo – 2014



5. OPINIÃO DO PÚBLICO

Gráfico 5.1 – Avaliação quanto ao itinerário do ônibus – Linha Turismo – 2014

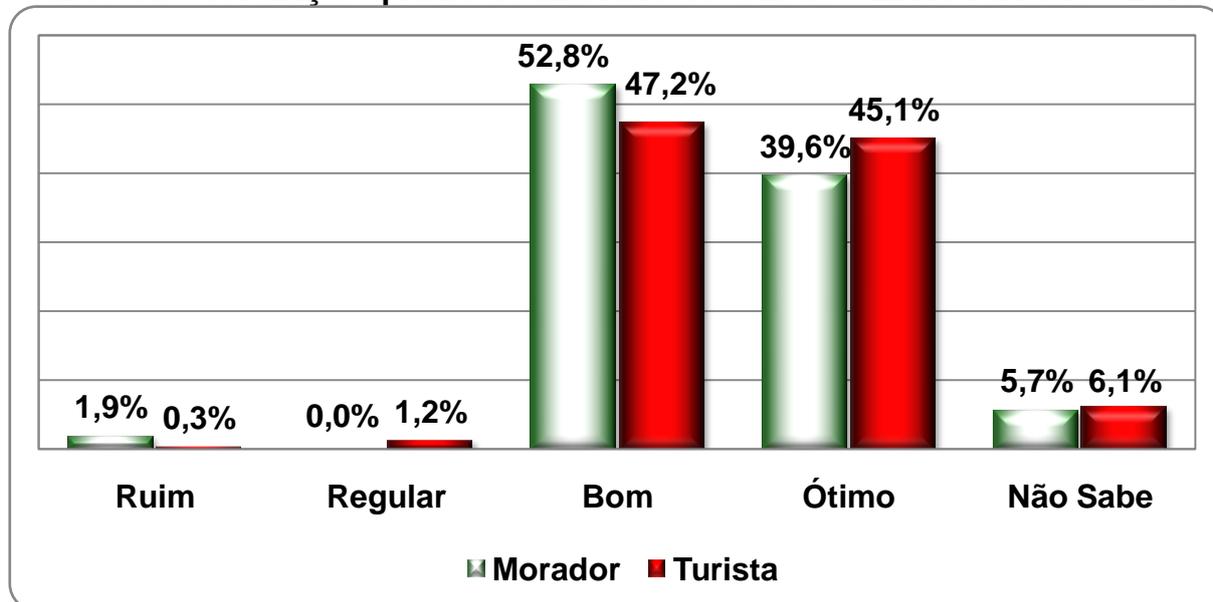


Gráfico 5.2 – Avaliação quanto à pontualidade do ônibus – Linha Turismo – 2014

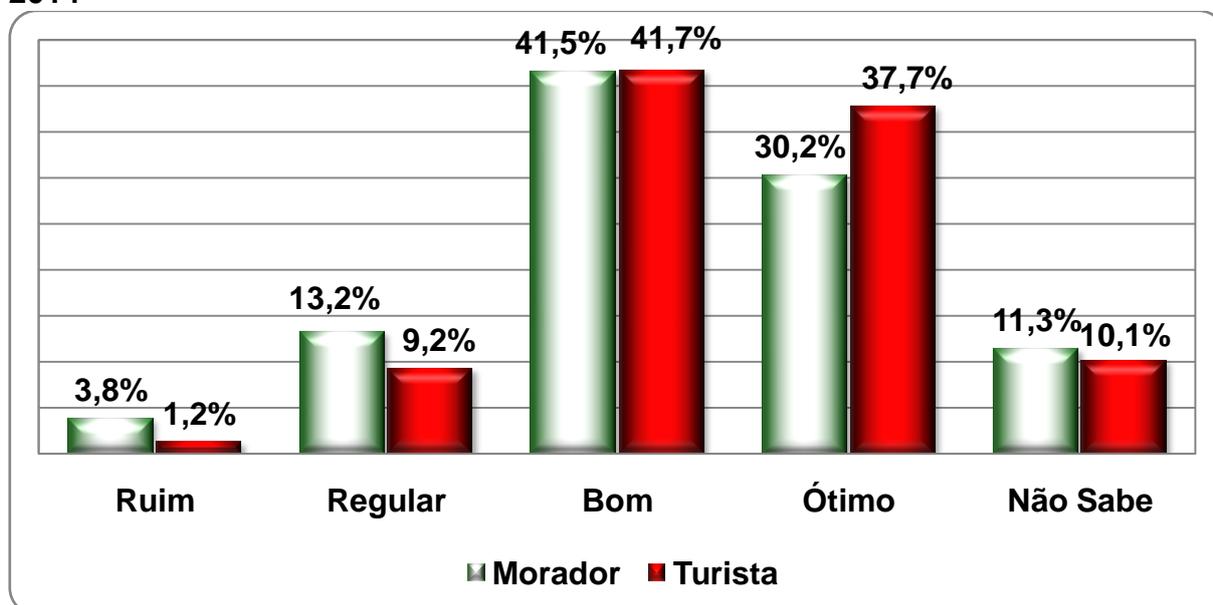


Gráfico 5.3 – Avaliação quanto à disponibilidade de horários dos ônibus – Linha Turismo – 2014

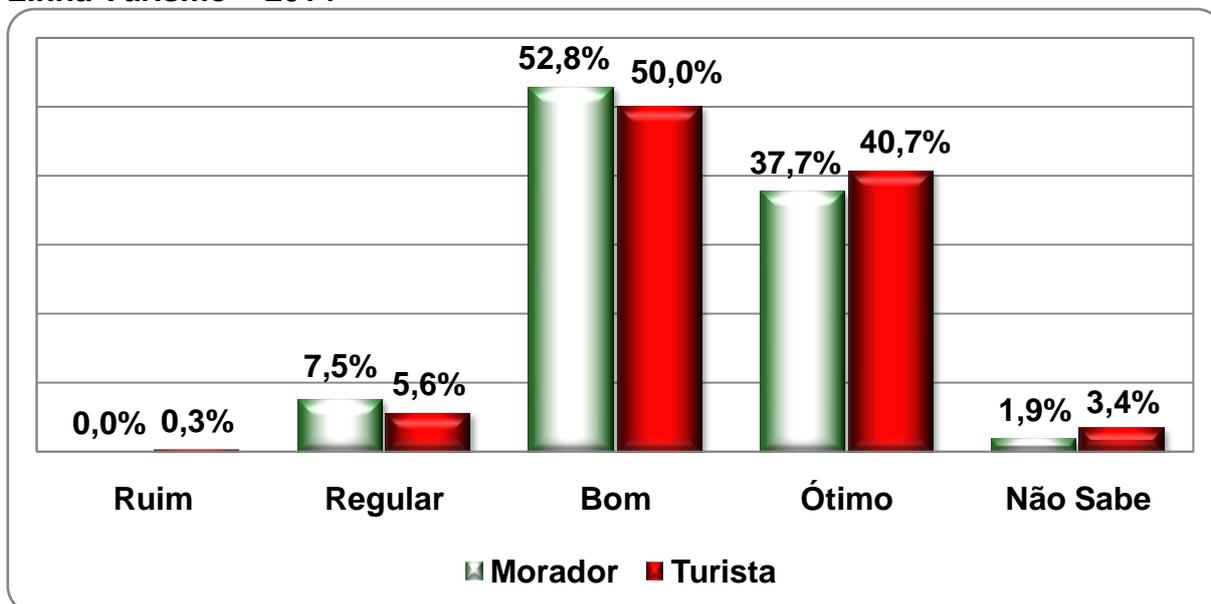


Gráfico 5.4 – Avaliação quanto à duração do trajeto – Linha Turismo – 2014

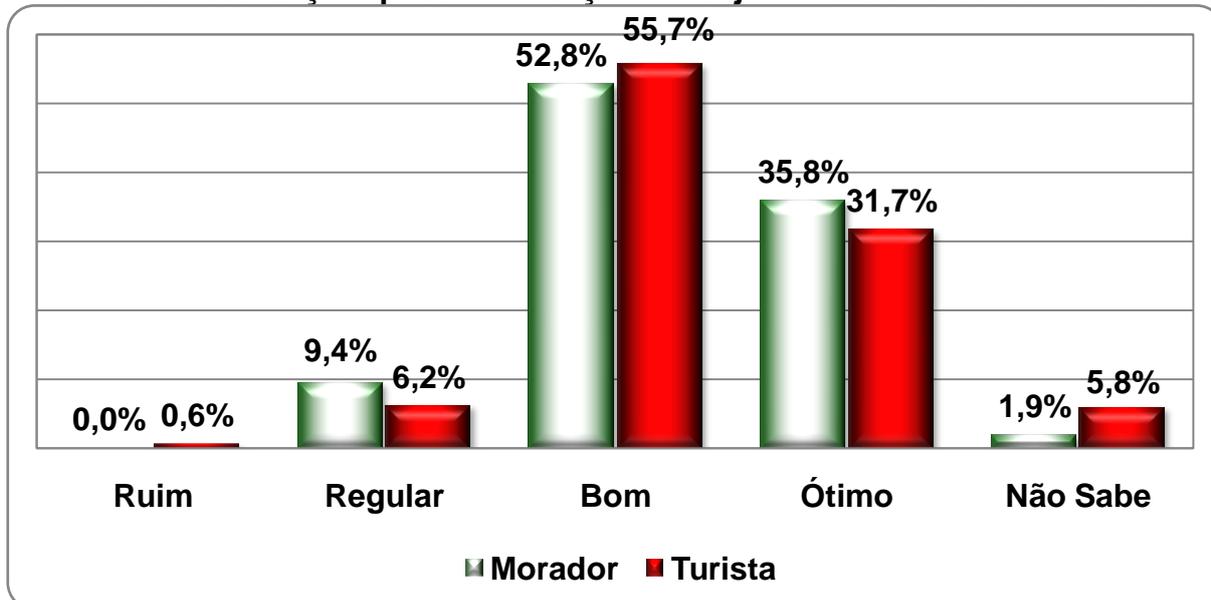


Gráfico 5.5 – Avaliação quanto ao conforto no ônibus – Linha Turismo – 2014

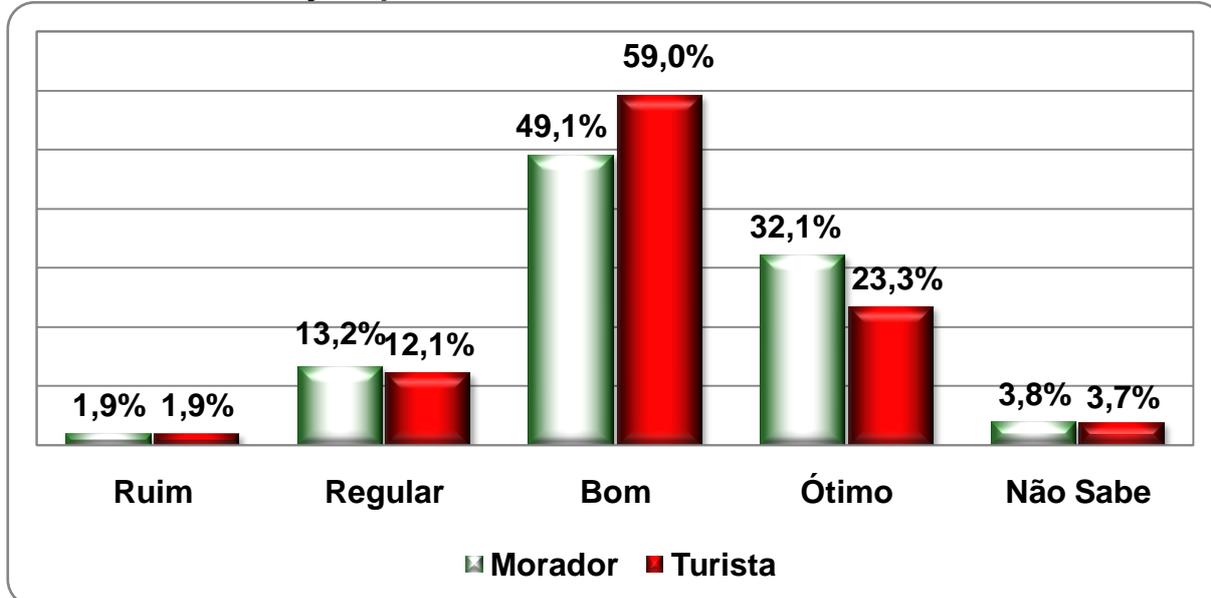


Gráfico 5.6 – Avaliação quanto ao áudio (gravação dos pontos) – Linha Turismo – 2014

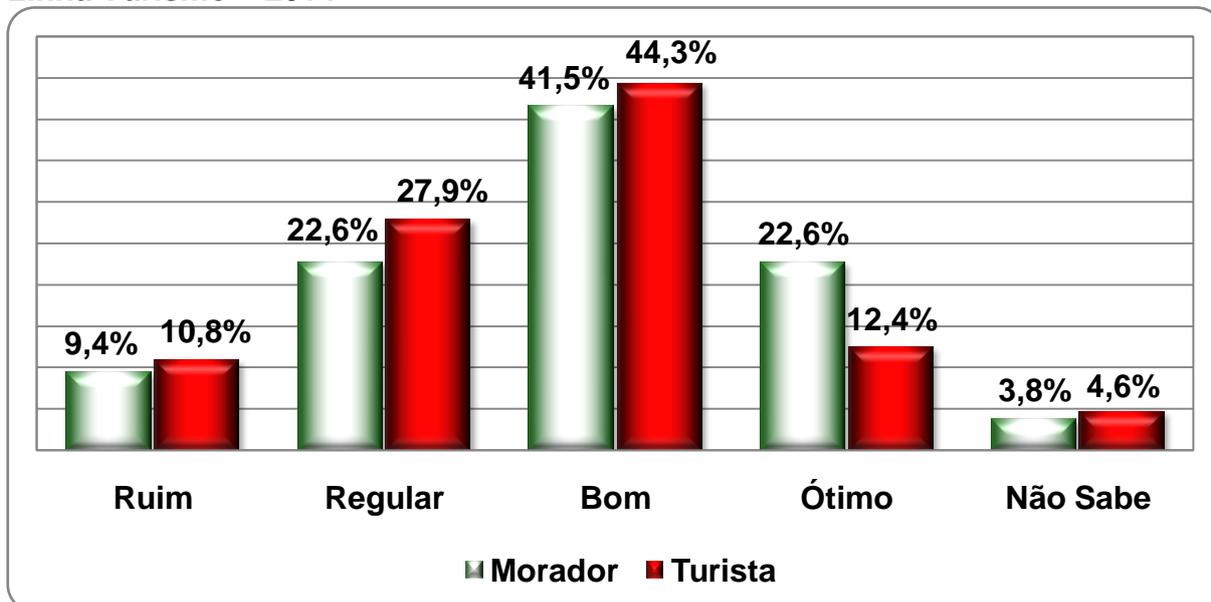


Gráfico 5.7 – Avaliação quanto à segurança do ônibus – Linha Turismo – 2014

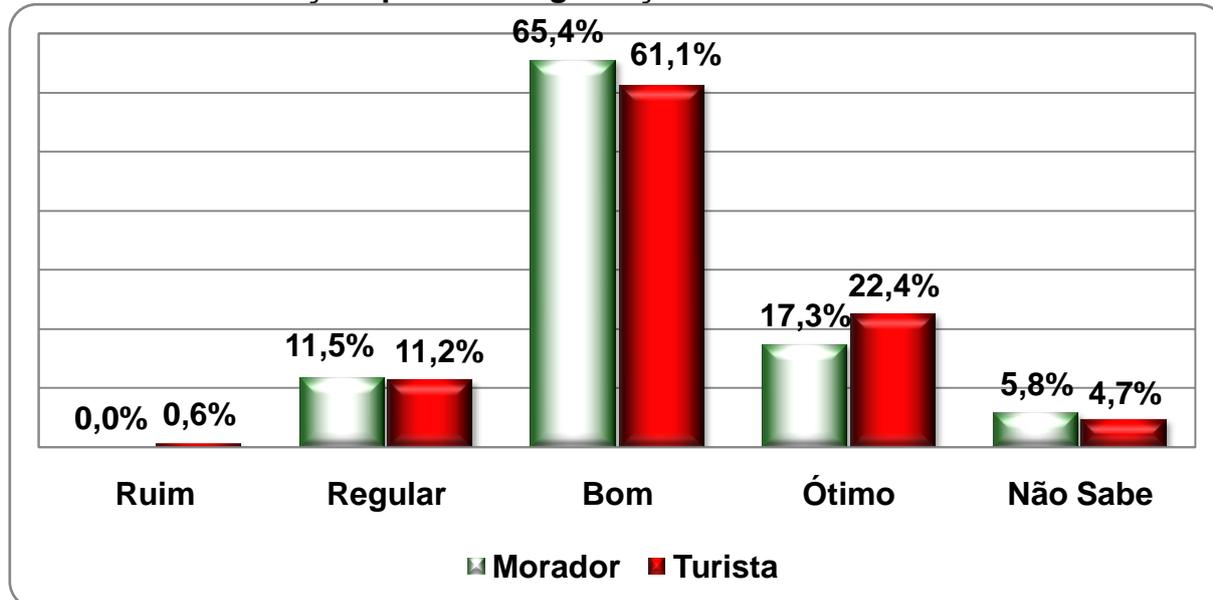


Gráfico 5.8 – Avaliação quanto ao atendimento / cortesia do cobrador – Linha Turismo – 2014

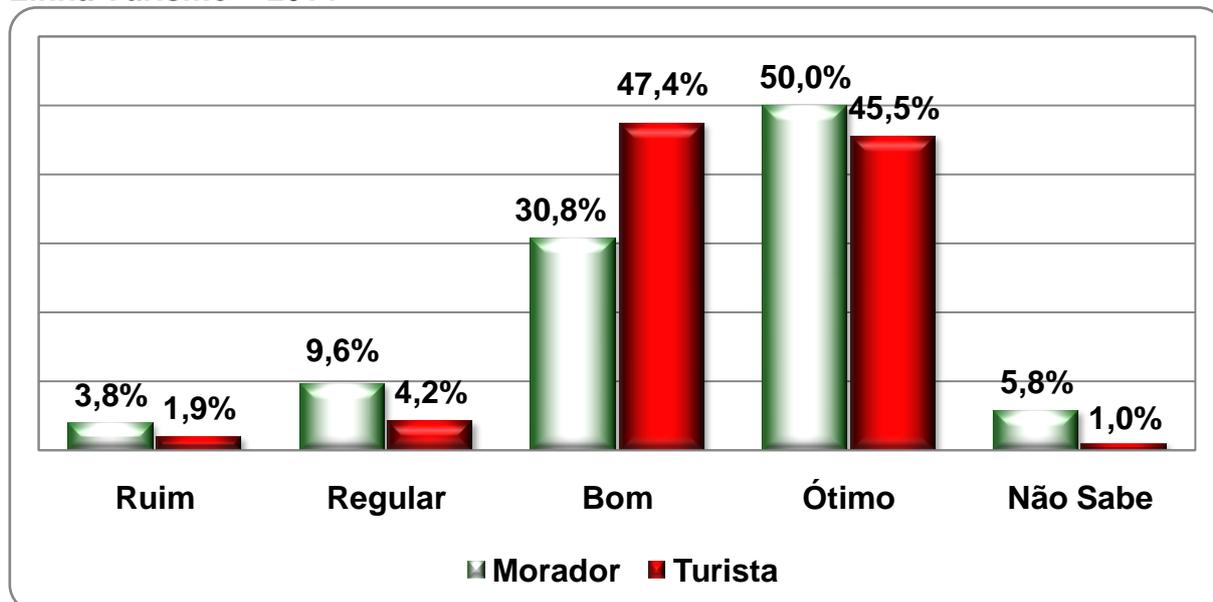


Gráfico 5.9 – Avaliação quanto à condução do veículo – Linha Turismo – 2014

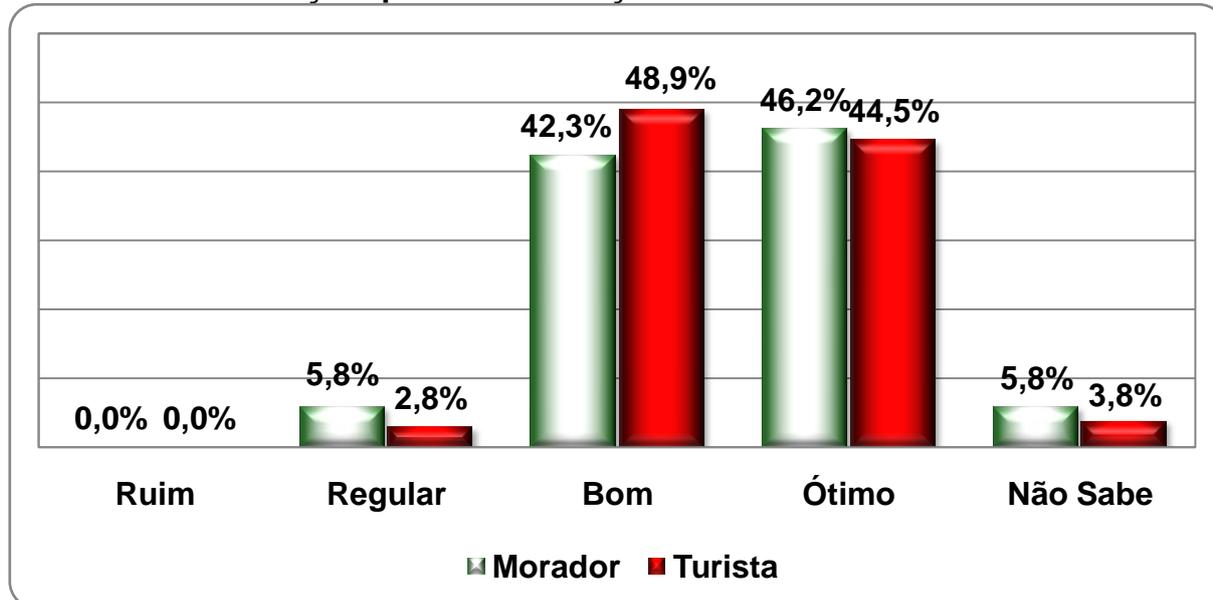


Gráfico 5.10 – Avaliação quanto à limpeza do ônibus – Linha Turismo – 2014

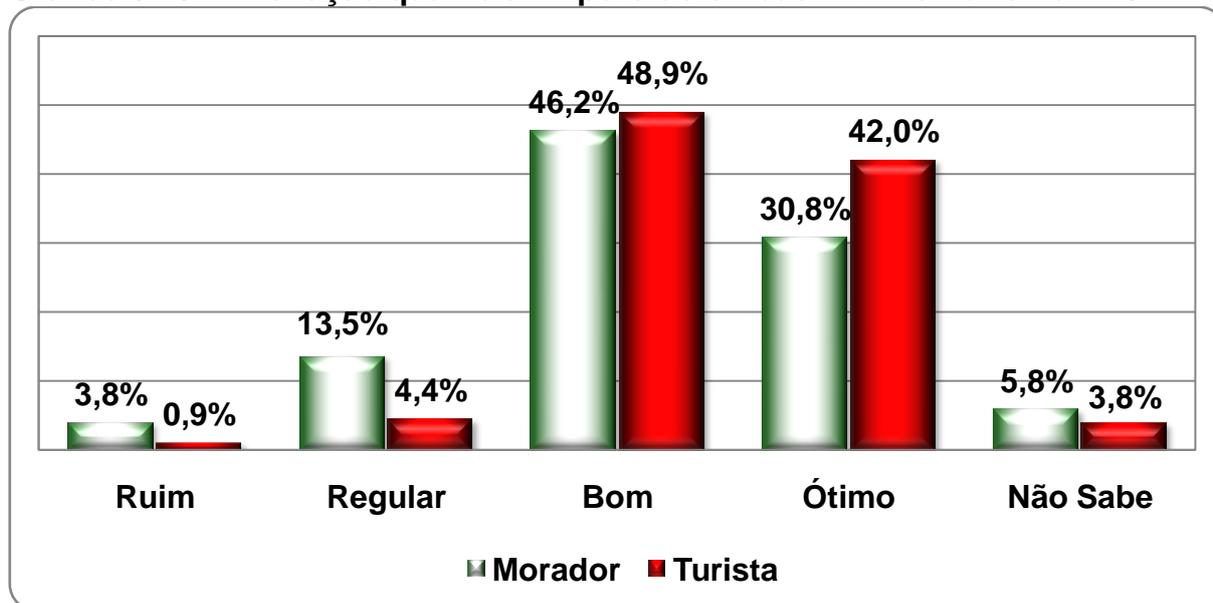


Gráfico 5.11 – Avaliação quanto ao preço da cartela – Linha Turismo – 2014

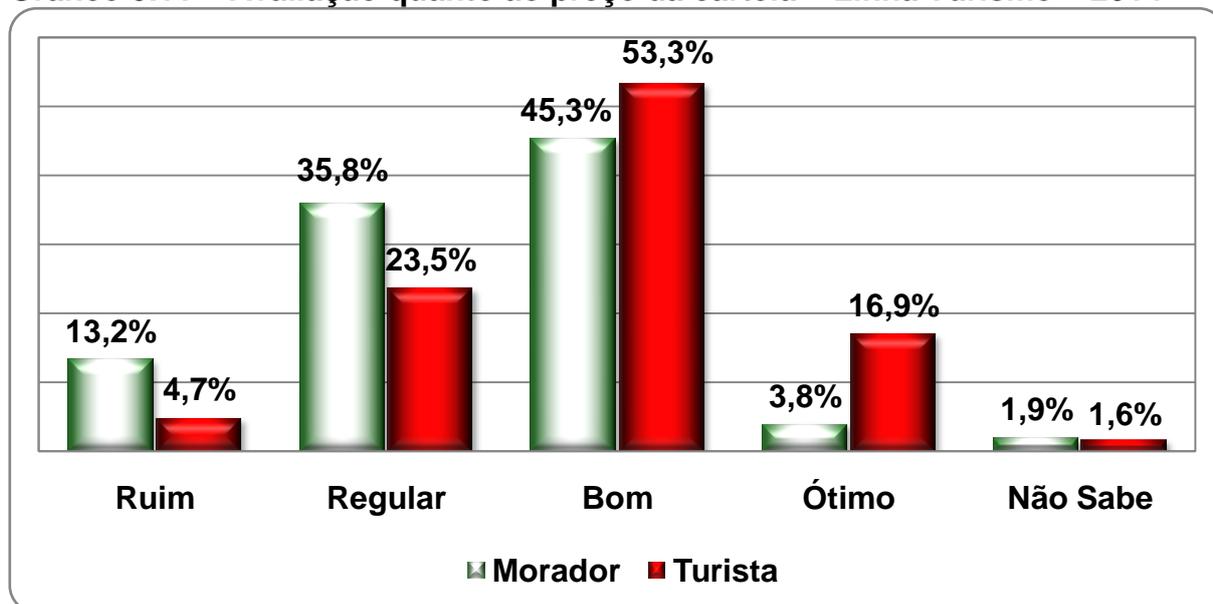


Gráfico 5.12 – Avaliação quanto à informação turística (folder) – Linha Turismo – 2014

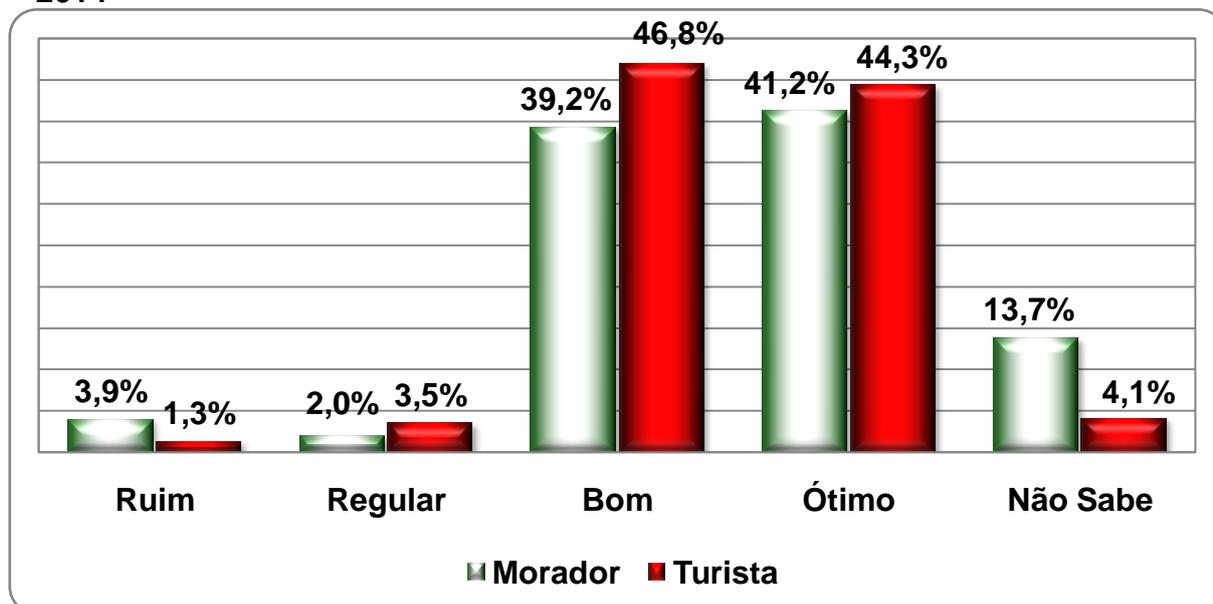


Gráfico 5.13 – Avaliação quanto à divulgação da linha – Linha Turismo – 2014

