



INQUÉRITO A PASSAGEIROS INTERNACIONAS DE CRUZEIRO

PORTO DE LISBOA

2015

INQUÉRITO A PASSAGEIROS INTERNACIONAIS DE CRUZEIRO

INTRODUÇÃO

Na continuidade do estudo que vem sendo realizado pelo Observatório do Turismo de Lisboa, em conjunto com a Administração do Porto de Lisboa sobre o perfil do passageiro de cruzeiros com escala no Porto de Lisboa e a sua satisfação com a visita a Lisboa, foi realizada uma nova edição durante o ano de 2015, cujos resultados aqui se apresentam.

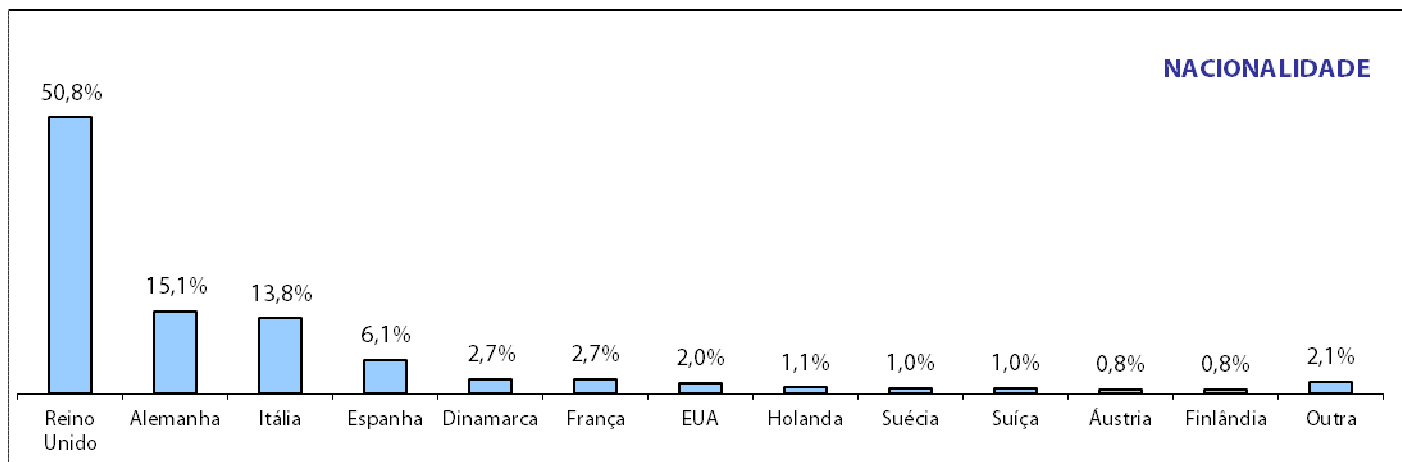
Neste sentido, foi estabelecida uma amostra de 47 navios que fizeram escala em Lisboa entre os meses de junho e outubro, tendo sido entrevistados 1000 passageiros estrangeiros.

Com base num questionário elaborado pelo Observatório do Turismo de Lisboa, as entrevistas foram levadas a cabo pela empresa 2ii – Informática e Informação, Lda.

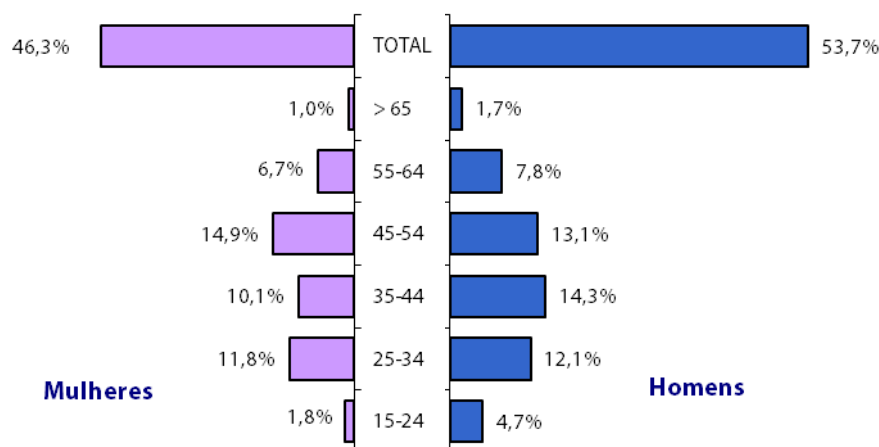
Este relatório pretende fazer uma análise dos dados recolhidos, evidenciando os seus principais resultados.

PERFIL

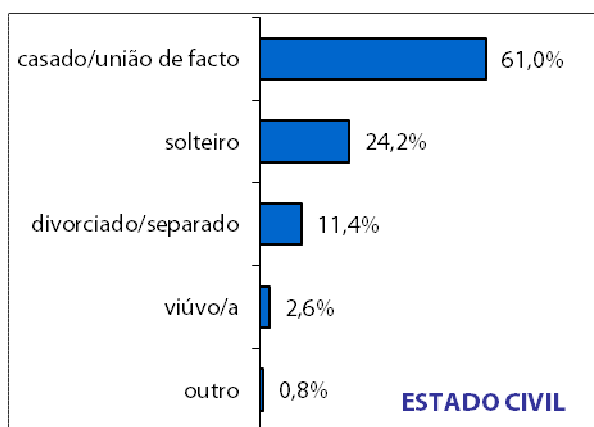
À semelhança dos anos anteriores, no que respeita à nacionalidade, 50,8% dos passageiros estrangeiros entrevistados é do Reino Unido (27,4% em 2014). O 2º lugar é novamente ocupado pela Alemanha, com 15,1% (21,6% em 2014) e o 3º pela Itália com 13,8% (21,0% em 2014).



53,7% dos passageiros é do sexo masculino (51,2% em 2014), a maioria entre os 35 e os 44 anos. No caso das mulheres, a idade preponderante é entre os 45 e os 54 anos. A proporção de passageiros com 65 anos ou mais foi de 2,7% (bastante inferior aos 21,2% de 2014).

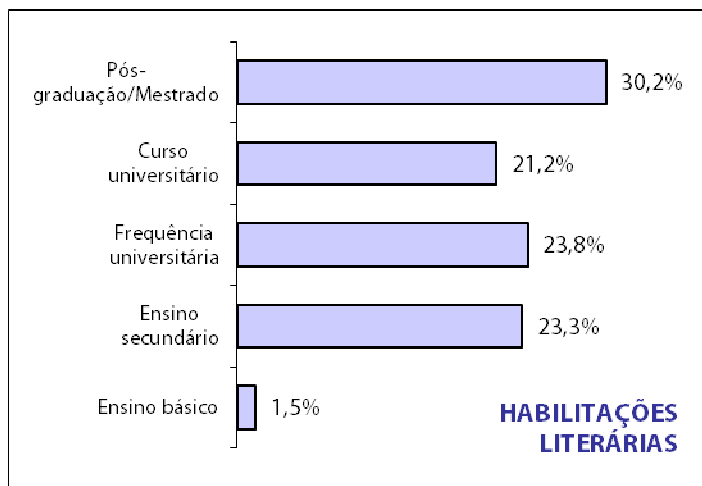


À semelhança dos anos anteriores, no que respeita ao estado civil, a grande maioria dos passageiros dos cruzeiros analisados é casado ou em união de facto.

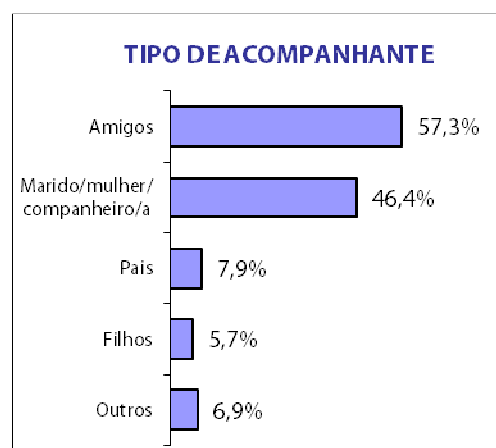


No que se refere às habilitações literárias, 51,4% dos passageiros possui pelo menos um grau universitário (51,0% em 2014).

De forma consistente com a distribuição etária, nesta edição o peso de passageiros reformados é bastante inferior ao verificado no ano passado: 9,5% face a 25,5% em 2014.



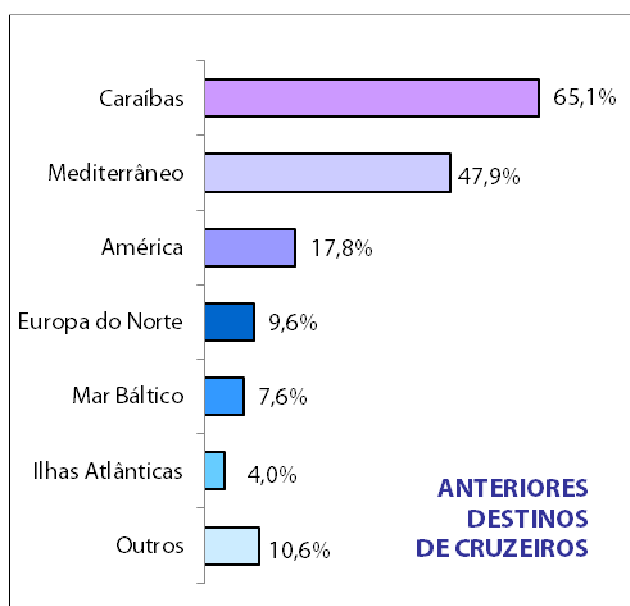
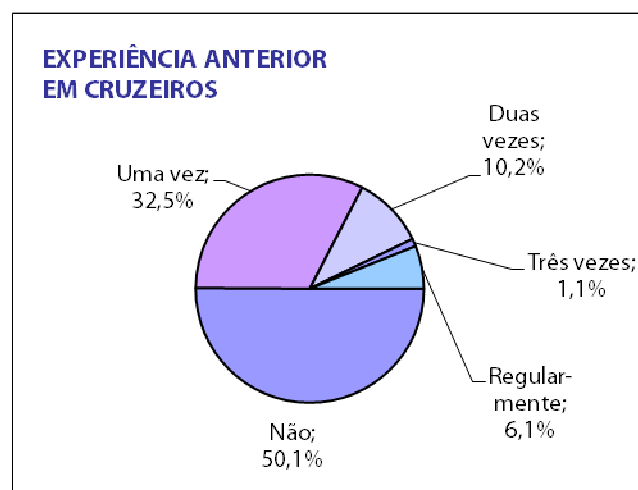
Como tem sido habitual, grande parte dos passageiros entrevistados viaja acompanhado (92,9% face a 90,5% em 2014). A grande maioria destes fez-se acompanhar por amigos, enquanto no ano passado a resposta com mais peso foi a de companheiro/a. 20,8% viajava apenas em casal (32,1% em 2014), enquanto 28,1% apenas com amigos (20,1% em 2014).



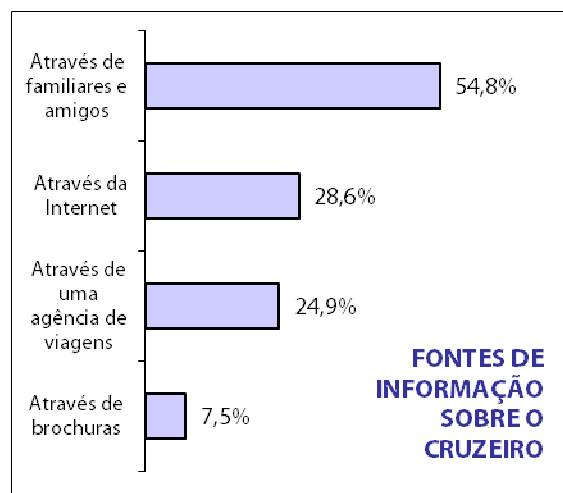
O CRUZEIRO

50,1% dos passageiros encontrava-se a realizar o seu primeiro cruzeiro (86,8% em 2014). Em média, os cruzeiros em questão tinham uma duração de 12,8 dias. 49,9% tinha já alguma experiência prévia em cruzeiros (13,2% em 2014).

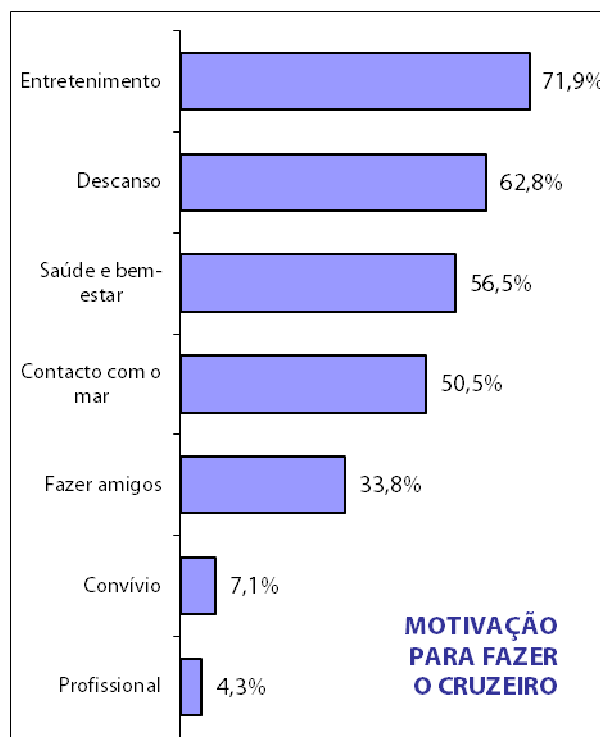
Destes, a grande maioria optou pelas Caraíbas ou pelo Mediterrâneo.



Ao contrário do ano passado, em que a fonte privilegiada para recolha de informação sobre o cruzeiro foi a Internet (40,7%), em 2015 a liderança coube aos familiares e amigos (21,9% em 2014).

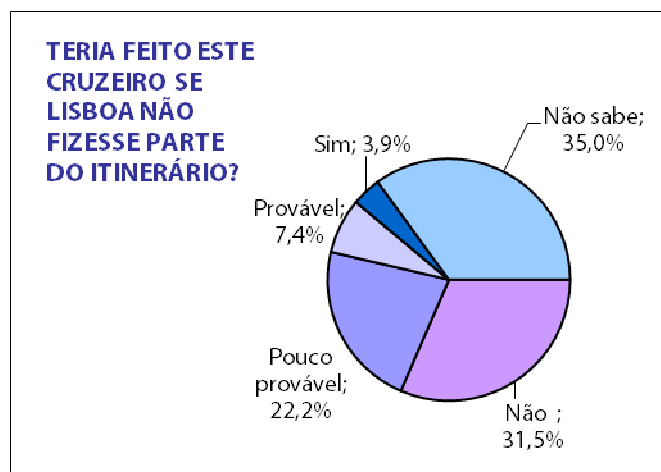


O aspecto lúdico foi, para os passageiros entrevistados neste inquérito, a principal motivação para a realização do seu cruzeiro (24,1% em 2014). Em segundo lugar surge o Descanso (17,8% em 2014).



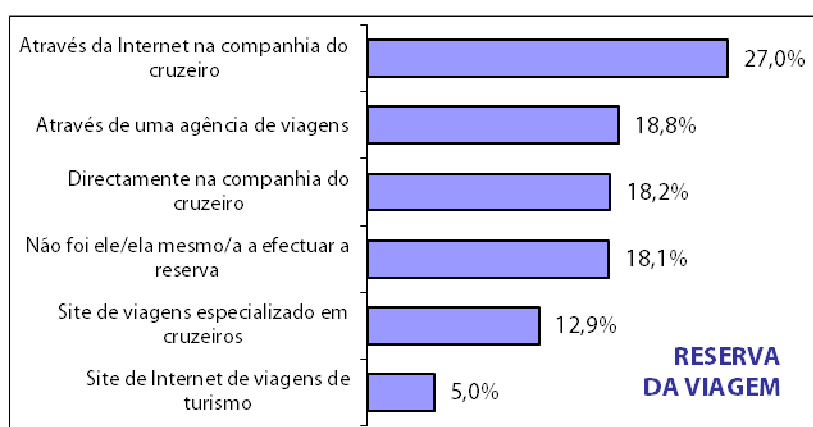
INFLUÊNCIA NA ESCOLHA DO CRUZEIRO	nada importante	pouco importante	muito importante
Conjunto de cidades a visitar pelo cruzeiro	2,0%	20,9%	77,1%
Possibilidade de visitar Lisboa	1,9%	21,4%	76,7%
Possibilidade de descanso a bordo	1,9%	34,4%	63,7%
A animação a bordo	2,1%	35,5%	62,4%
A qualidade da restauração a bordo	2,9%	42,0%	55,1%
Preço do cruzeiro	3,3%	42,7%	54,0%
Condições de alojamento a bordo	2,7%	47,6%	49,7%
Programas para pessoas singulares	20,0%	46,4%	33,6%
Número de passageiros	17,1%	51,3%	31,6%
A companhia que realiza o cruzeiro	35,2%	40,3%	24,5%
Conselhos de agências de viagens	53,7%	26,5%	19,8%
Cruzeiros realizados anteriormente em outros destinos	55,3%	25,8%	18,9%
Cruzeiros realizados anteriormente no mesmo destino	68,8%	13,9%	17,3%

Como factores que exerceram maior importância na escolha do cruzeiro, o conjunto de cidades integrantes do percurso do cruzeiro e a possibilidade de visitar Lisboa surgem em primeiro lugar, ainda que em posições inversas às de 2014. A possibilidade de descanso a bordo e a animação a bordo, assumem também bastante relevância, repetindo as posições do ano anterior.



22,2% dos passageiros entrevistados considera pouco provável a realização do cruzeiro na eventualidade da cidade de Lisboa não estar incluída no percurso, sendo que 31,5% certamente não o teria realizado (em 2014, estas percentagens foram de 31,7% e 26,7%, respectivamente).

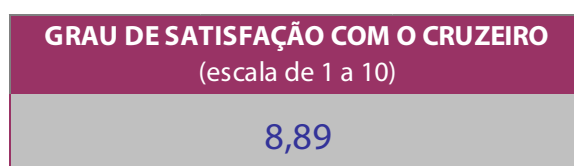
A reserva do cruzeiro foi feita, maioritariamente, através do website da companhia de cruzeiros (10,8% em 2014), sendo que 18,8% efectuou a reserva através de uma agência de viagens (54,8% em 2014).



Na avaliação das condições a bordo do navio (numa escala de 1 a 10), a Segurança e navegação, bem como a Funcionalidade e estética do navio, surgem na liderança. No final da lista surge a Relação qualidade-preço.

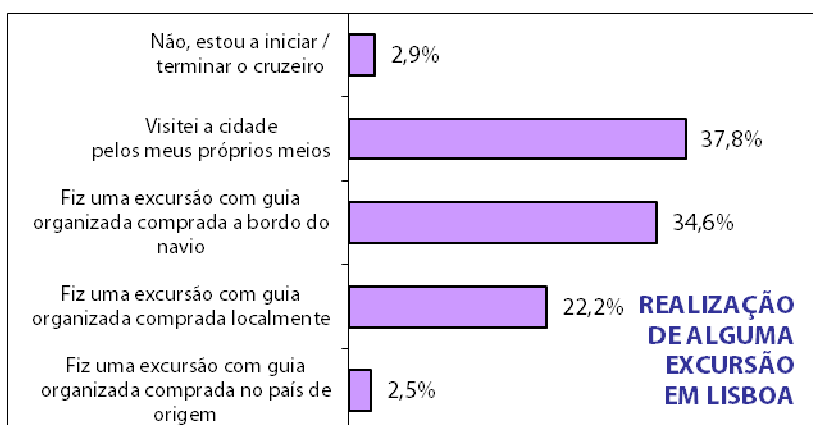
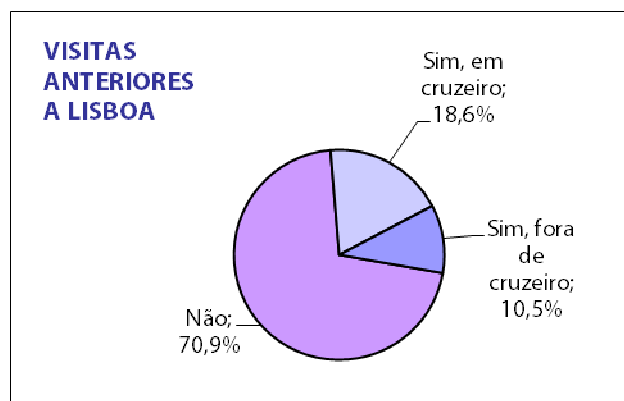
CONDIÇÕES A BORDO DO NAVIO	avaliação (escala 1 a 10)
Segurança e navegação	9,40
Funcionalidade e estética do navio	9,40
Serviços/facilidades a bordo	9,36
Ambiente a bordo	9,31
Animação e entretenimento	9,31
Relação com o staff do navio	9,23
Relação com outros passageiros	9,21
Relação Qualidade-preço	8,76

Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com o Cruzeiro efectuado é de 8,89 (9,64 em 2014).



A VISITA A LISBOA

29,1% dos passageiros entrevistados tinha já visitado Lisboa anteriormente (43,0% em 2014), sendo que 18,6% o fez igualmente em contexto de cruzeiro (5,4% em 2014).

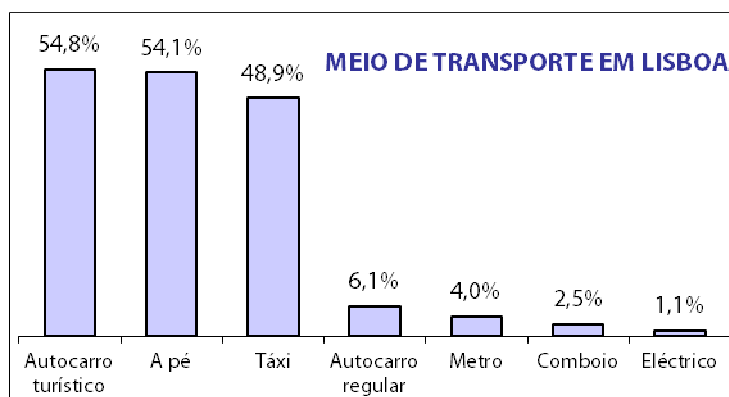


Tal como no ano passado, a maioria dos passageiros inquiridos optou por visitar a cidade pelos seus próprios meios (44,1% em 2014). 22,2% fez uma excursão com guia comprada localmente (17,3% em 2014).

No que respeita ao uso de fontes de informação sobre Lisboa, os mais utilizados foram os Familiares e amigos, a Publicidade e o Navio. Todos estes se situavam também nas posições cimeiras em 2014. No entanto, a Agência de Viagens, que ocupava o 2º passa agora em 2015 para o 9º lugar, e o E-mail, no final da tabela em 2014, surge agora em 7º.

FONTES DE INFORMAÇÃO SOBRE LISBOA (nível de uso)	NS/NR	nada	pouco	bastante
Junto de amigos/família	1,0%	14,0%	12,5%	73,4%
Através de publicidade	1,0%	13,9%	17,8%	68,3%
No navio	1,0%	6,1%	30,6%	63,3%
Através de redes sociais na Internet	1,0%	22,2%	16,5%	61,3%
Através de outros sites oficiais	1,0%	21,5%	26,9%	51,6%
Através de catálogos/brochuras	1,0%	12,4%	37,6%	50,0%
Por email	1,0%	24,6%	33,0%	42,3%
Através do site www.visitlisboa.com	1,0%	23,1%	39,5%	37,4%
Através de agência de viagens	1,0%	45,7%	23,0%	31,3%
Através da TV	1,0%	25,3%	47,0%	27,8%
Através de artigos/notícias na imprensa	1,0%	39,4%	33,8%	26,8%
Através de livros/filmes	1,0%	32,8%	41,5%	25,7%

Na sua visita a Lisboa, os meios de transporte mais utilizados foram o autocarro turístico e o passeio a pé, do mesmo modo que em 2014 (53,2% e 35,2%, respectivamente). A utilização do metro continua em queda: de 10,1% em 2014 para 4,0% em 2015.

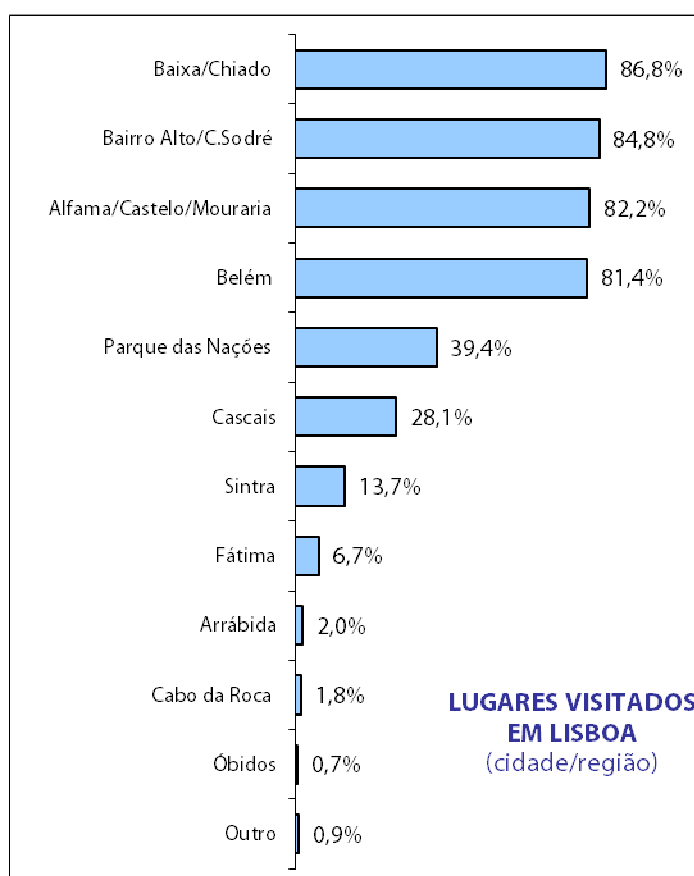


À semelhança do ano anterior, os locais mais visitados na cidade de Lisboa foram o Bairro Alto/Cais do Sodré, a Baixa-Chiado e Alfama/Castelo/Mouraria. Belém aumenta consideravelmente dos 68,8% em 2014 para 81,4%.

No âmbito da Região de Lisboa, Cascais e Sintra são os mais visitados (14,7% e 6,3% em 2014, respectivamente).

Em média, estes passageiros estiveram 10:12 horas em Lisboa (9:32 em 2014).

2,5% dos passageiros entrevistados pernitoou em Lisboa (0,5% em 2014).



Na apreciação da oferta de Lisboa, a avaliação mais elevada coube aos Preços, ao Serviço nos restaurantes, ao Clima e à Gastronomia e Vinhos. Em 2014, as posições cimeiras eram detidas pela Gastronomia e Vinhos, o Serviço nos restaurantes e a Qualidade dos serviços de acolhimento a passageiros no Porto de Lisboa.

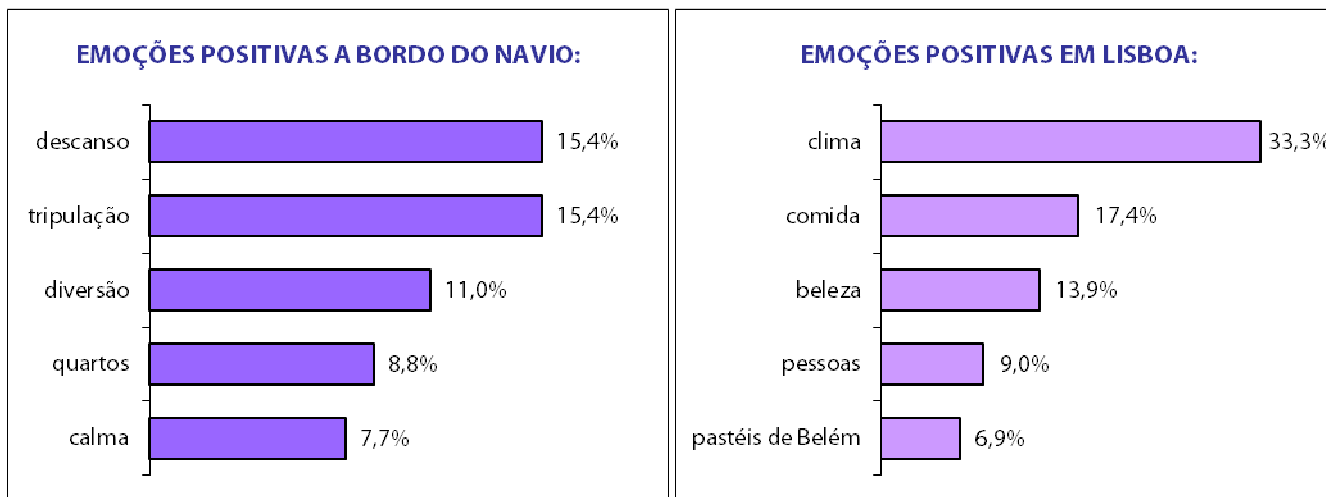
OFERTA DE LISBOA	avaliação (escala 1 a 10)
Preços	9,36
Serviço nos restaurantes	9,33
Clima	9,31
Gastronomia e vinhos	9,27
Passear a pé pela cidade	9,26
Qualidade da oferta cultural	9,23
Monumentos, igrejas e museus	9,15
Qualidade da oferta comercial	9,10
Atendimento profissional em Lisboa	9,09
Envolvente/ambiente urbano e paisagístico	9,08
Interacção com os outros visitantes em Lisboa	9,04
Segurança	9,00
Qualidade dos serviços de acolhimento a passageiros no porto	8,91
Higiene e limpeza	8,90
Relação com a população local	8,85
Rapidez nas formalidades de embarque/desembarque	8,85
Rapidez no acesso à cidade	8,82
Segurança no embarque/ desembarque	8,67
Qualidade da informação turística sobre Lisboa	8,65
Qualidade da excursão organizada em Lisboa	8,59
Acesso a informação turística sobre Lisboa	8,55

No que se refere ao grau de satisfação com os serviços no Porto de Lisboa, os passageiros entrevistados avaliaram-na com 9,31, numa escala de 1 a 10 (9,64 em 2014).

**GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EXPERIÊNCIA
NO PORTO DE LISBOA** (escala de 1 a 10)

9,31

Quando questionados sobre as emoções positivas mais marcantes que foram proporcionadas na viagem, as respostas com maior frequência, foram as seguintes:



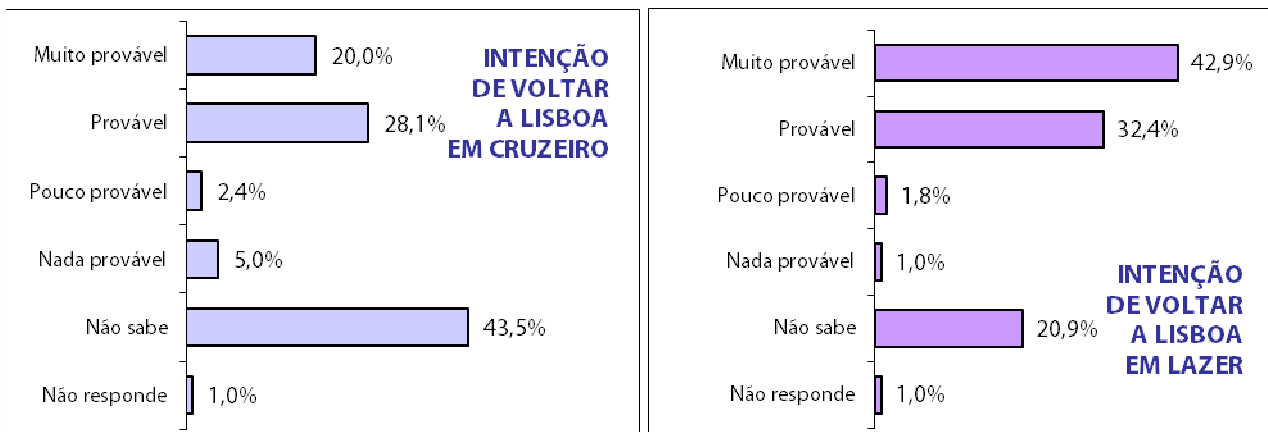
Relativamente à expectativa prévia à sua viagem a Lisboa, 67,8% dos passageiros entrevistados viu as suas expectativas serem excedidas (83,1% em 2014).



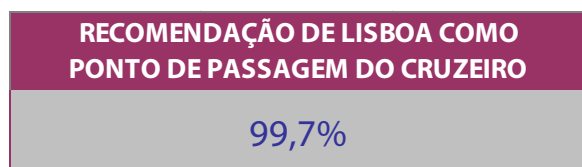
Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com a visita a Lisboa é de 9,39 (9,63 em 2014).



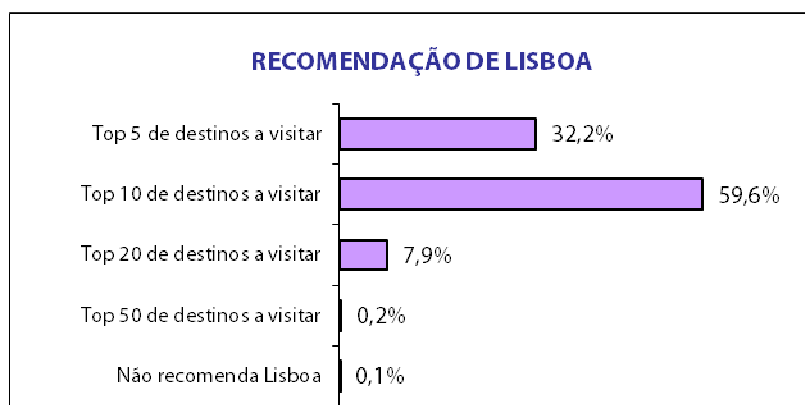
48,1% dos inquiridos considera o seu regresso a Lisboa em cruzeiro como provável ou muito provável (94,5% em 2014), enquanto 75,3% classifica de igual modo o seu regresso a Lisboa em lazer e fora do contexto de cruzeiro (95,7% em 2014).



99,7% dos passageiros entrevistados recomendam Lisboa como ponto de passagem de cruzeiro. Na recomendação de Lisboa como destino turístico essa percentagem é de 99,8%. Em 2014, os valores foram de 98,4% e 99,7%, respectivamente.



No que se refere à sua recomendação como destino turístico, 32,2% dos passageiros de cruzeiro inserem Lisboa no Top 5 de destinos a serem visitados (58,5% em 2014), enquanto 59,6% a incluem no Top 10 (29,5% em 2014).



DESPESAS

Em termos médios, os passageiros de cruzeiro entrevistados efectuaram uma despesa individual de **130,28 euros** durante a sua passagem por Lisboa (183,49 euros em 2014). As componentes desta despesa tiveram, em termos médios, a seguinte distribuição:

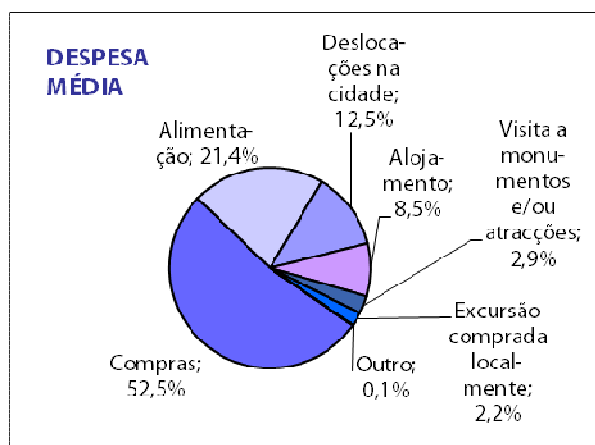
No que se refere à composição dessa despesa, em termos práticos nem todos os inquiridos tiveram gastos em todas as componentes.

Dessa forma, foi possível determinar que:

4,7% dos passageiros indica ter realizado despesas na visita a Museus, Monumentos

ou Atracções, tendo essas tido um valor

médio de 25,31 euros. 25,0% diz ter efectuado despesas em Compras, numa média de 85,85 euros por pessoa. Quanto à Alimentação, 26,3% teve gastos nessa componente, na ordem dos 33,21 euros. 17,2% teve gastos em Transportes em Lisboa, num valor médio de 29,75 euros, e 3,3% diz ter tido gastos numa Excursão comprada em Lisboa, num valor médio de 27,05 euros. Dos 2,1% que indicam ter tido despesas de alojamento, estas foram, em média, de 165,79 euros.



DESPESAS	% passageiros que indica ter efectuado esta despesa	custo médio dos que efectuam esta despesa (por pessoa)
Visita a monumentos e/ou atracções	4,7%	25,31 €
Compras	25,0%	85,85 €
Alimentação	26,3%	33,21 €
Deslocações na cidade	17,2%	29,75 €
Excursão comprada localmente	3,3%	27,05 €
Alojamento	2,1%	165,79 €
Outros	0,2%	15,00 €

Em termos comparativos, apesar das diferentes percentagens de resposta, todas as componentes apresentaram valores médios inferiores aos de 2014: Museus, Monumentos ou Atracções - 29,76 euros por pessoa; Compras - 105,30 euros por pessoa; Alimentação - 45,81 euros; Transportes em Lisboa - 28,71 euros e Alojamento - 178,13 euros.