



INQUÉRITO A PASSAGEIROS INTERNACIONAIS DE CRUZEIRO

PORTO DE LISBOA

2011

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 internacional de cruzeiros com escala no Porto de Lisboa, foi realizada uma nova edição durante o ano de 2011, também com o propósito de avaliar a satisfação com a visita à cidade de Lisboa.

Neste sentido, foi estabelecida uma amostra de 48 navios que fizeram escala em Lisboa entre os meses de Maio e Novembro, tendo sido entrevistados 995 passageiros.

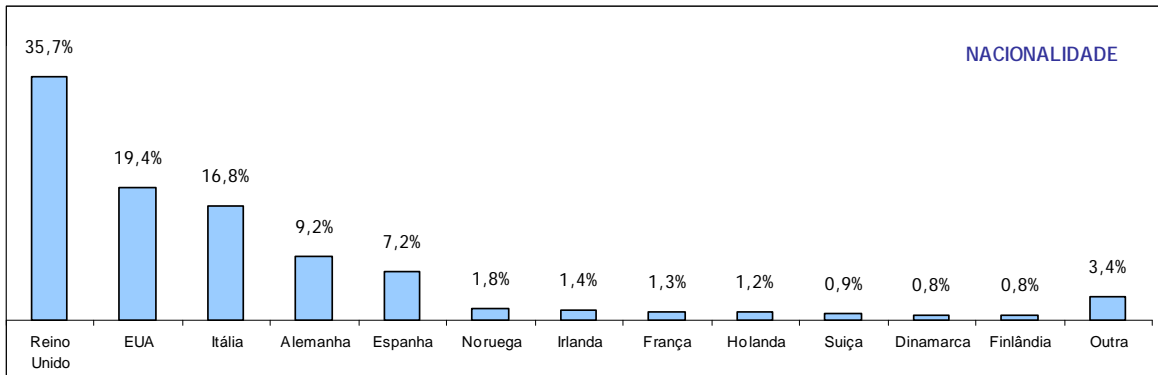
Com base num questionário elaborado pelo Observatório do Turismo de Lisboa, as entrevistas foram levadas a cabo pela empresa 2ii - Informática e Informação, Lda.

Este relatório pretende fazer uma análise dos dados recolhidos, evidenciando os principais resultados da informação recolhida.

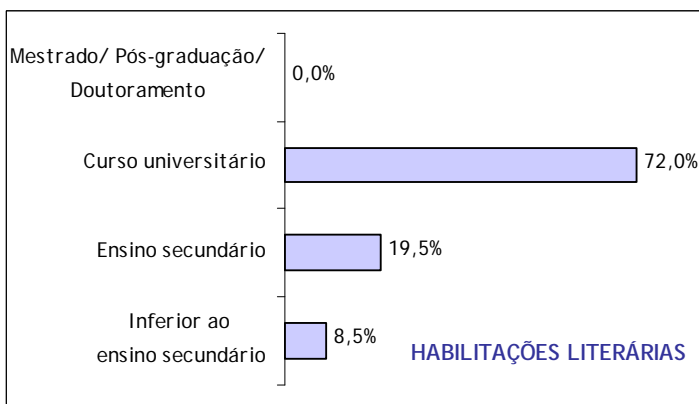
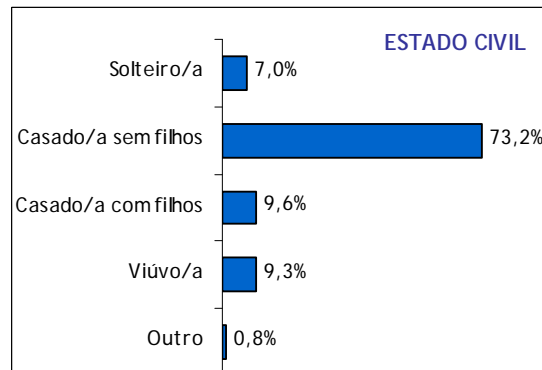
PRINCIPAIS RESULTADOS

PERFIL

No que respeita à nacionalidade, 35,7% os passageiros entrevistados é britânico (61,8% em 2010). O segundo lugar é ocupado, a grande distância, pelos Estados Unidos (terceiro lugar com 10,4% em 2010) e o terceiro pela Itália (6,3% em 2010).



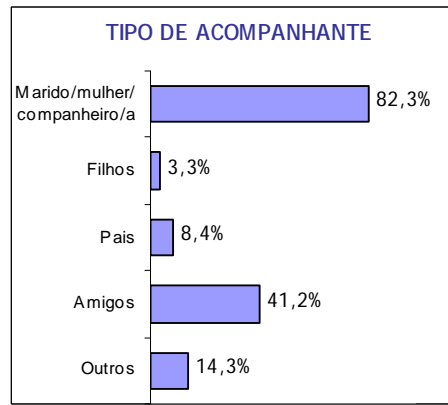
56,4% dos passageiros é do sexo masculino (58,7% em 2010), com uma média de idades de 57,5 anos (56,6 em 2010); 52,3 anos no caso das mulheres (59,3 em 2010) e 55,3 no global (57,7 em 2010). A proporção de passageiros com mais de 65 anos, 28,5% foi quase idêntica à verificada o ano passado (28,9%). À semelhança dos anos anteriores, no que respeita ao estado civil, a larga maioria dos passageiros é casado e sem filhos.



No que se refere às habilitações literárias, 72,0% dos passageiros possui pelo menos um grau universitário (92,3% em 2010).

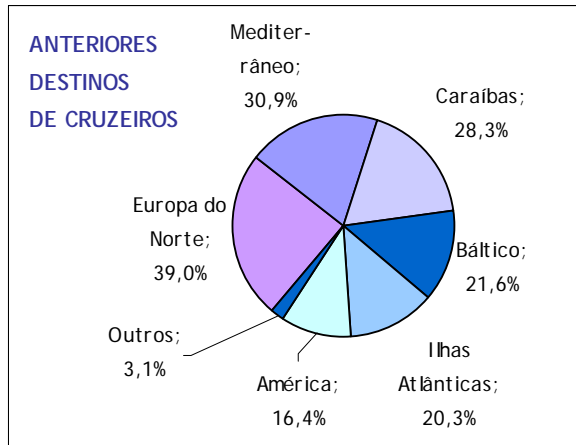
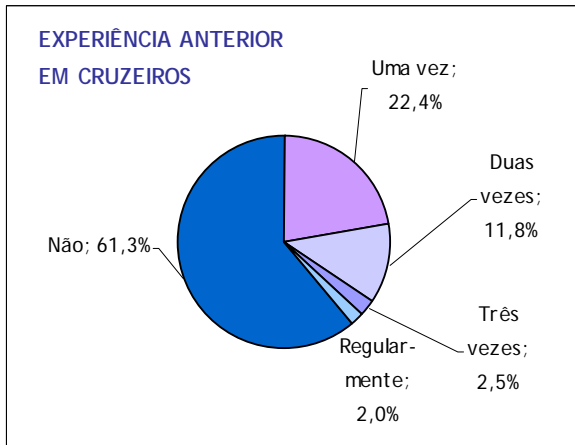
Face ao ano passado, o peso de passageiros reformados diminuiu ligeiramente de 48,8% para 31,9% em 2011.

Tal como nos anos anteriores, a quase totalidade dos passageiros entrevistados viaja acompanhado (98,8% face a 99,0% em 2010). A grande maioria destes faz-se acompanhar pelo o/a seu/sua companheiro/a. 43,2% viaja apenas em casal (89,2% em 2010), enquanto 8,4% viaja apenas com amigos (33,7% em 2010).



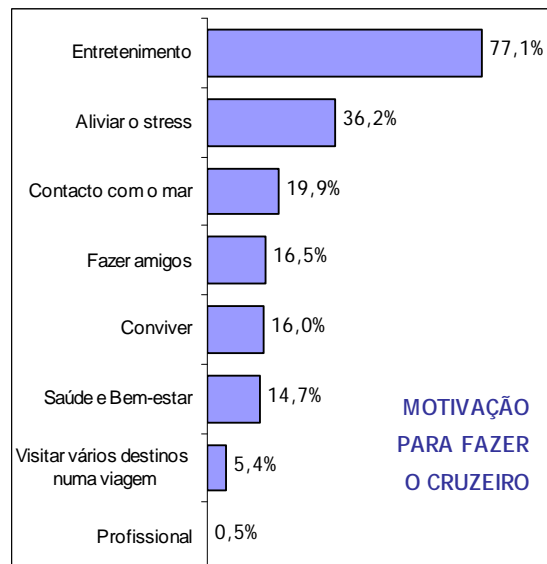
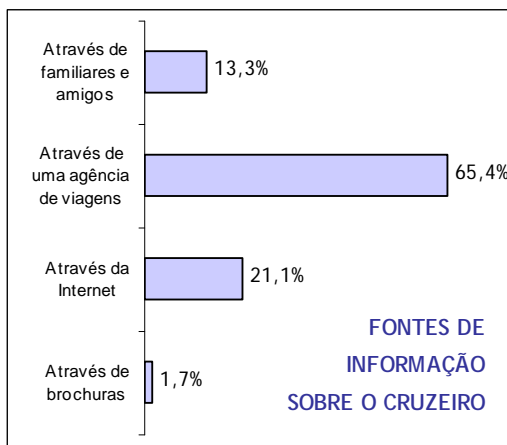
O CRUZEIRO

61,3% dos passageiros encontrava-se a realizar o seu primeiro cruzeiro (37,1% em 2010). 38,7% tinha já alguma experiência prévia em cruzeiros (61,3% em 2010). Destes, a maioria tinha optado pela Europa do Norte e pelo Mediterrâneo para o seu cruzeiro.



A fonte privilegiada para recolha de informação sobre o cruzeiro foram as Agências de Viagens, seguida da Internet, que suplantou os Amigos e/ou Familiares.

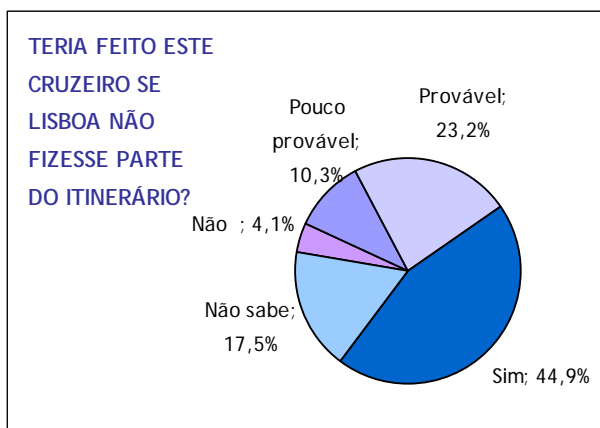
Em 2010, os valores tinham sido 53,0%, 17,8% e 27,8%, respectivamente.



O aspecto lúdico foi a motivação dominante para a maioria dos passageiros entrevistados ter optado por realizar um cruzeiro. A diminuição da sua percentagem face a 2010 (92,7%) foi acompanhada por um aumento na motivação de aliviar o stress, que aumentou de 20,8% para 36,2%.

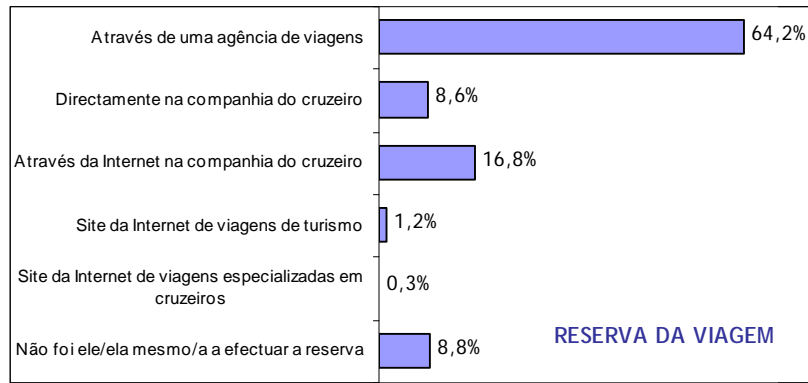
INFLUÊNCIA NA ESCOLHA DO CRUZEIRO (1 - nada importante; 5 - extremamente importante)	média
Possibilidade de descanso a bordo	4,27
Condições de alojamento a bordo	4,25
A qualidade da restauração a bordo	4,24
Conjunto de cidades a visitar pelo cruzeiro	4,24
A animação a bordo	4,20
Preço do cruzeiro	4,13
A companhia que realiza o cruzeiro	4,11
Possibilidade de visitar Lisboa	3,99
Conselhos de agências de viagens	3,81
Cruzeiros realizados anteriormente no mesmo destino	3,47
Programas para pessoas singulares	3,45
Número de passageiros	3,42
Cruzeiros realizados anteriormente em outros destinos	3,38

Numa escala de 1 a 5, os factores que maior importância exerceram na escolha do cruzeiro foram a possibilidade de descanso a bordo e as condições de alojamento a bordo (tal como no ano passado ambas, mas em posições inversas). A qualidade da restauração a bordo e o conjunto de cidades incluídas no percurso foram também elementos influentes, tendo este último ocupado o terceiro lugar em 2010.



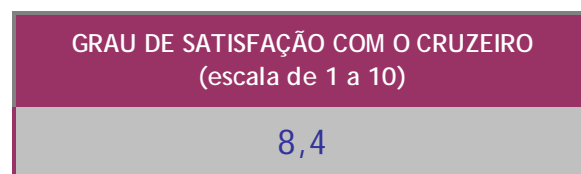
10,3% dos passageiros entrevistados considera pouco provável a realização do cruzeiro na eventualidade da cidade de Lisboa não estar incluída no percurso, sendo que 4,1% certamente não o teria realizado (em 2010, estas percentagens foram de 39,3% e 12,6%, respectivamente).

Na sua maioria, a reserva do cruzeiro foi feita através de um agente de viagens (a mesma percentagem que em 2010). 16,8% efectuou a reserva através do website da companhia de cruzeiros (5,9% em 2010).



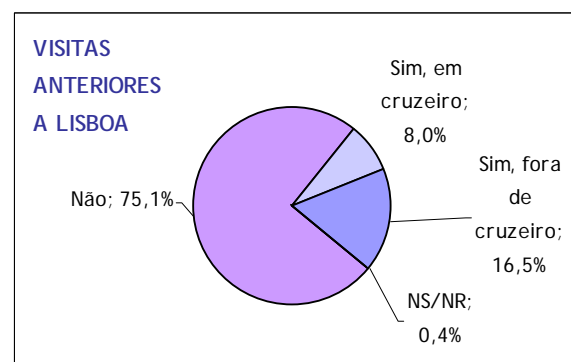
52,8% dos inquiridos efectuou algumas das excursões organizadas no âmbito do cruzeiro (46,5% em 2010), tendo o serviço de Bar sido utilizado por 32,5% dos inquiridos (39,1% em 2010). 29,1% aproveitou todas as excursões disponibilizadas (43,2% em 2010).

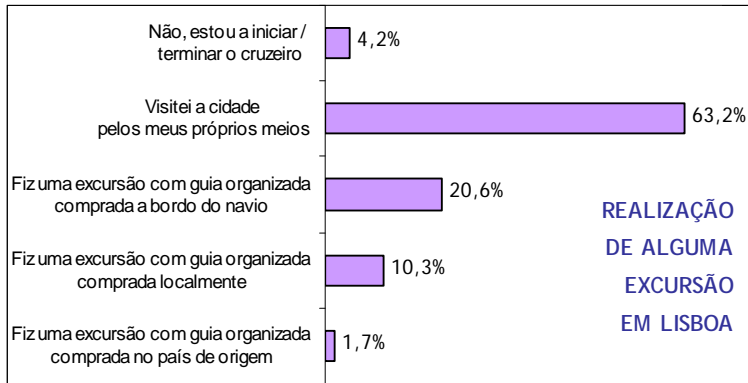
Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com o Cruzeiro efectuado é de 8,4 (7,9 em 2010).



A VISITA A LISBOA

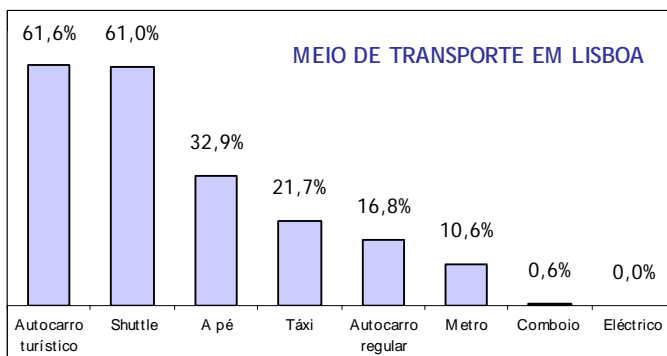
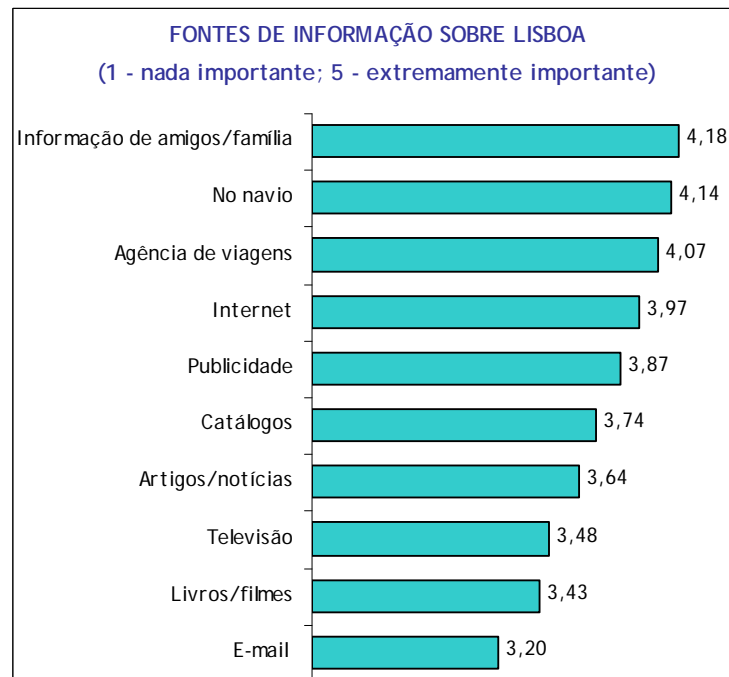
24,5% dos passageiros entrevistados tinha já visitado Lisboa anteriormente (55,5% em 2010), sendo que 8,0% o fez igualmente em contexto de cruzeiro.





À semelhança do ano passado, a grande maioria dos passageiros preferiu visitar a cidade pelos seus próprios meios (50,5% em 2010). As excursões com guia foram, preferencialmente, adquiridas a bordo.

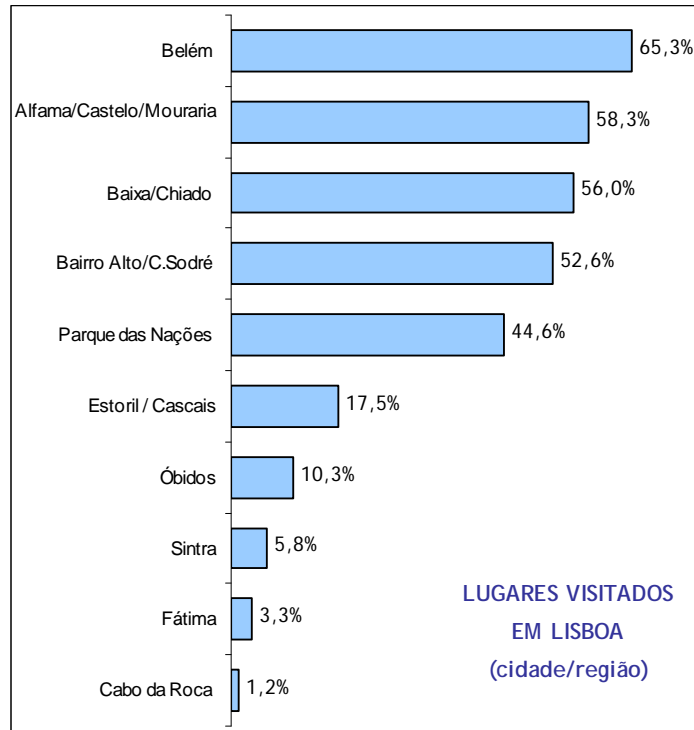
As fontes privilegiadas para a recolha de informação sobre Lisboa foram as fornecidas por Amigos e/ou Familiares, as disponibilizadas no navio e a Agência de Viagens. Em 2010, o navio liderava a ordem de importância da informação recolhida, com a opinião de Amigos e/ou Familiares e a Internet a seguirem equiparadas em segundo lugar.



No contexto da sua visita a Lisboa, os meios de transporte mais utilizados foram, quase empatados, o autocarro turístico e o *shuttle*. Em 2010 o primeiro lugar pertencia ao *shuttle* com 76,7%, seguido do táxi e dos passeios a pé (31,1% e 21,2%, respectivamente).

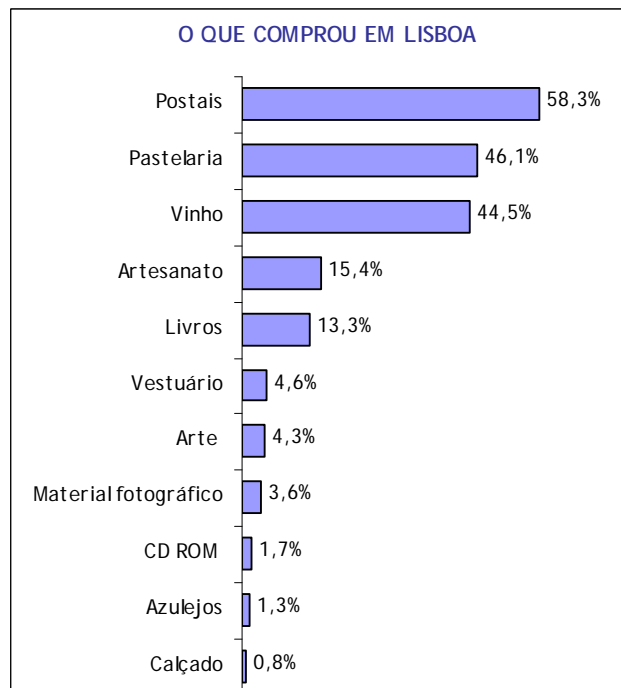
Em 2011, os locais mais visitados foram Belém, Alfama/Castelo/Mouraria e Baixa-Chiado. Enquanto Belém e Baixa-Chiado repetem as posições cimeiras de anos anteriores, Alfama/Castelo/Mouraria sobe de um quinto para um segundo lugar este ano.

Em média, estes passageiros estiveram 9,25 horas em Lisboa (9,22 em 2010), tendo 2,3% passado um dia na cidade e 0,4% dois dias.



0,3% dos passageiros entrevistados pernitoou em Lisboa (0,0% em 2010).

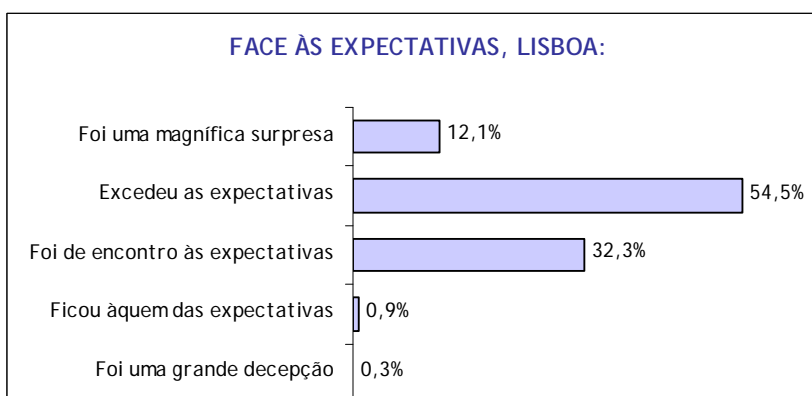
Das compras efectuadas, e à semelhança do ano passado, os quatro produtos mais procurados, ainda que em diferente ordem, foram os Postais, a Pastelaria, o Vinho e o Artesanato. Em 2010, o Vinho ocupava o primeiro lugar das preferências.



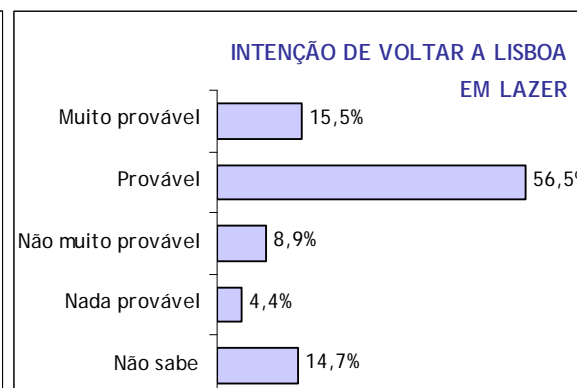
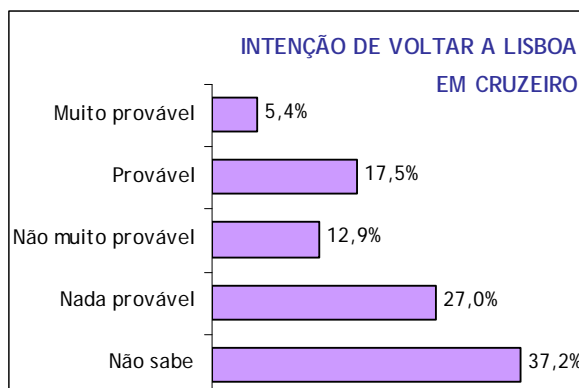
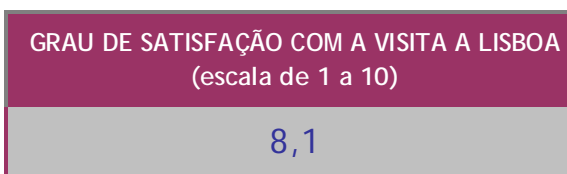
Na apreciação de Lisboa, o Clima ocupa a posição cimeira, seguido da População local e dos Preços. Em 2010, os elementos mais valorizados tinham sido a Segurança, a Higiene e Limpeza e o Clima.

O QUE APRECOU NA CIDADE			
(1 - muito baixo; 5 - muito elevado)			
Clima	8,23	Qualidade da excursão organizada em Lisboa	7,77
População local	8,09	Higiene e limpeza	7,72
Preços	8,09	Serviço nos restaurantes	7,70
Passear a pé pela cidade	7,99	Qualidade dos serviços de acolhimento a passageiros no porto	7,67
Qualidade da oferta cultural	7,98	Rapidez nas formalidades de embarque/desembarque	7,65
Segurança	7,97	Artesanato	7,60
Monumentos, Igrejas e Museus	7,97	Segurança no embarque / desembarque	7,56
Gastronomia e Vinhos	7,93	Casinos	5,53
Qualidade da informação turística sobre Lisboa	7,88		
Qualidade da oferta comercial	7,87		
Acesso a informação turística sobre Lisboa	7,81		
Rapidez no acesso à cidade	7,77		

Relativamente à expectativa prévia à sua viagem a Lisboa, 66,5% dos passageiros entrevistados viu as suas expectativas excedidas.

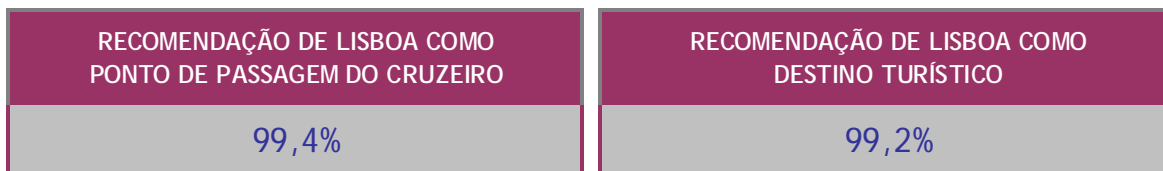


Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com a visita a Lisboa é de 8,1 (7,4 em 2010).

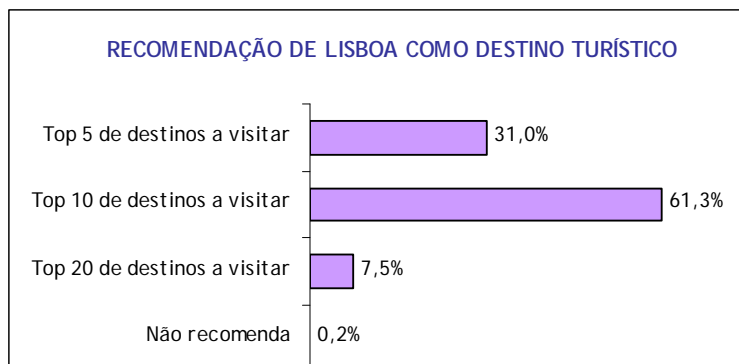


22,9% dos inquiridos considera o seu regresso a Lisboa em cruzeiro como provável ou muito provável, enquanto 72,0% classifica de igual modo o seu regresso a Lisboa mesmo fora do contexto de cruzeiro.

99,4% dos passageiros entrevistados recomendam Lisboa como ponto de passagem de cruzeiro. Na recomendação de Lisboa como destino turístico essa percentagem é de 99,2%. Em 2010, os valores foram de 98,6% em ambos os casos.



No que se refere à sua recomendação como destino turístico, 31,0% dos passageiros de cruzeiro insere Lisboa no Top 5 de destinos a serem visitados, enquanto 61,3% a incluem no Top 10.



DESPESAS

Em termos médios, os passageiros de cruzeiro entrevistados efectuaram uma despesa individual de **52,91 euros** durante a sua passagem por Lisboa (60,08 euros em 2010).

DESPESAS	% passageiros que efectua esta despesa	valor médio dos que efectuam esta despesa (por dia, por pessoa)
Visita a monumentos e/ou atracções	6,3%	13,89 €
Compras	85,9%	30,75 €
Alimentação	66,8%	18,96 €
Deslocações na cidade	51,3%	14,94 €
Alojamento	0,2%	30,00 €
Outros	2,9%	13,22 €

No que se refere à composição dessa despesa, foi possível determinar que: 6,3% dos passageiros realizou despesas na visita a Museus, Monumentos ou Atracções, num valor médio de 13,89 euros. 95,2% efectuaram despesas em Compras, numa média de 30,75 euros por pessoa. Quanto à Alimentação, 66,8% teve gastos nessa componente, na ordem dos 18,96 euros. 51,3% teve gastos em Transportes em Lisboa, num valor médio de 14,94 euros. E dos 0,2% que tiveram despesas de alojamento, estas foram, em média, de 30,00 euros.

CONCLUSÃO

O passageiro de cruzeiro tem uma idade média de 55,3 anos, é casado e sem filhos. É profissionalmente activo com habilitações universitárias. Viaja em geral acompanhado pelo seu companheiro ou companheira.

Contrariando os resultados de anos anteriores, a maioria estava a realizar o seu primeiro cruzeiro. Dos que já tinham anteriormente viajado em cruzeiro, a Europa do Norte foi o destino preferido. A fonte de informação sobre o cruzeiro a que recorreu predominantemente foi a Agência de Viagens. Os factores mais importantes na escolha do cruzeiro foram a possibilidade de descanso a bordo e as condições de alojamento a bordo. A inclusão da cidade de Lisboa no percurso do cruzeiro revela-se de alguma importância na decisão de realização do mesmo.

O usufruto de parte das excursões organizadas foi a actividade providenciada pelo cruzeiro mais praticada, ainda que a maioria tenha optado por visitar a cidade de Lisboa pelos seus próprios meios. A mais relevante fonte de informação sobre Lisboa foi a providenciada por amigos e/ou familiares. Das compras efectuadas, destacam-se os postais e a pastelaria.

Em termos médios, os passageiros entrevistados efectuaram uma despesa diária individual na cidade de 52,91 euros, o que indica um ligeiro decréscimo face a anos anteriores.

O grau de satisfação com o cruzeiro é elevado, o mesmo acontecendo com a visita a Lisboa. O Clima, a População local e os Preços são os elementos mais bem classificados numa apreciação específica.

A probabilidade de regresso fora do contexto de cruzeiro (72,0%) é mais forte que num novo cruzeiro (22,9%). A quase totalidade dos entrevistados recomenda fortemente Lisboa tanto como ponto de passagem de cruzeiros, como destino turístico, colocando Lisboa no Top 10 de destinos a visitar.