



INQUÉRITO  
A PASSAGEIROS  
DE CRUZEIRO

PORTO DE LISBOA

2016

# INQUÉRITO A PASSAGEIROS 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 2016, cujos resultados aqui se apresentam.

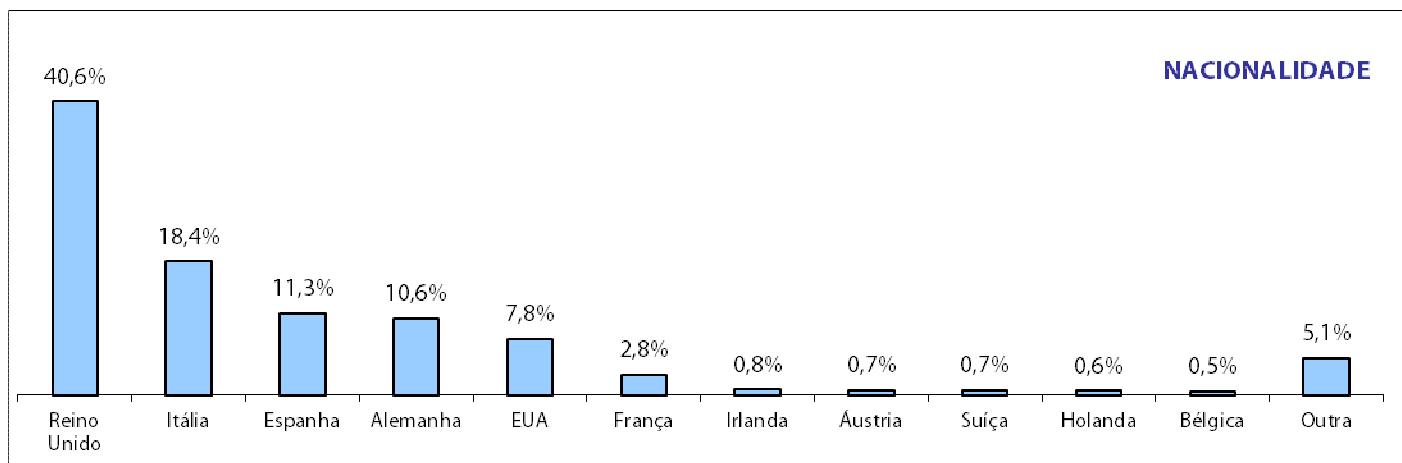
Neste sentido, foi estabelecida uma amostra de 52 navios que fizeram escala em Lisboa entre os meses de abril e novembro, tendo sido entrevistados 998 passageiros estrangeiros.

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

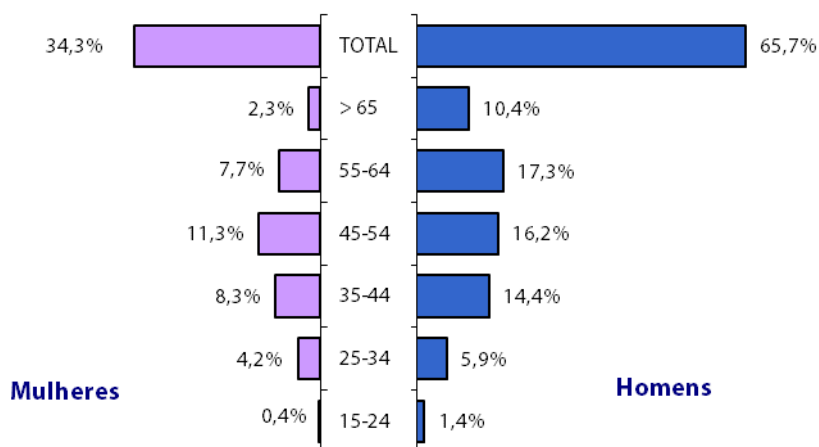
Este relatório pretende fazer uma análise dos dados recolhidos, evidenciando os seus principais resultados.

## PERFIL

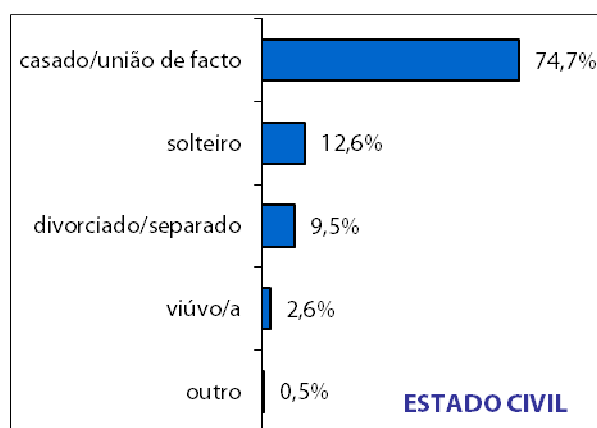
À semelhança dos anos anteriores, no que respeita à nacionalidade, 40,6% dos passageiros estrangeiros entrevistados é do Reino Unido (50,8% em 2015). O 2º lugar é ocupado pela Itália (13,8% em 2015) e o 3º pela Espanha (6,1% em 2015).



65,7% dos passageiros é do sexo masculino (53,7% em 2015). Em termos etários, 50,3% situa-se entre os 35 e os 54 anos, com 37,8% acima dos 55 e 11,9% abaixo dos 35 anos. Em 2015, essas percentagem foram, respectivamente, de 52,4%, 17,2% e 30,4%.

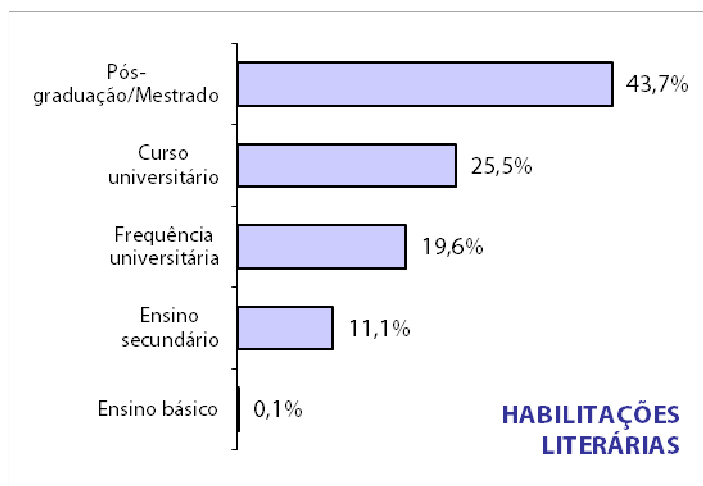


À semelhança dos anos anteriores, no que respeita ao estado civil, a grande maioria dos passageiros dos cruzeiros analisados é casado ou em união de facto (61,0% em 2015).

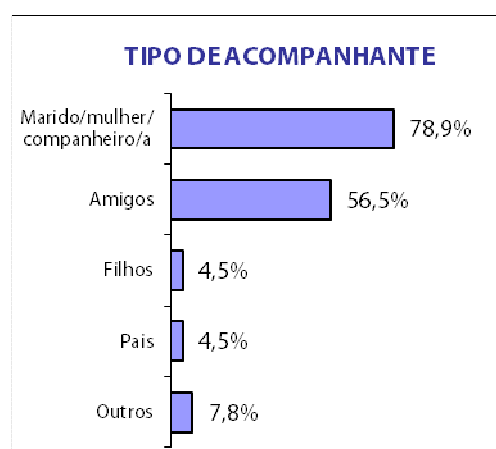


No que se refere às habilitações literárias, 69,1% dos passageiros possui pelo menos um grau universitário (51,4% em 2015).

O peso de passageiros reformados foi de 12,0% (9,5% em 2015).

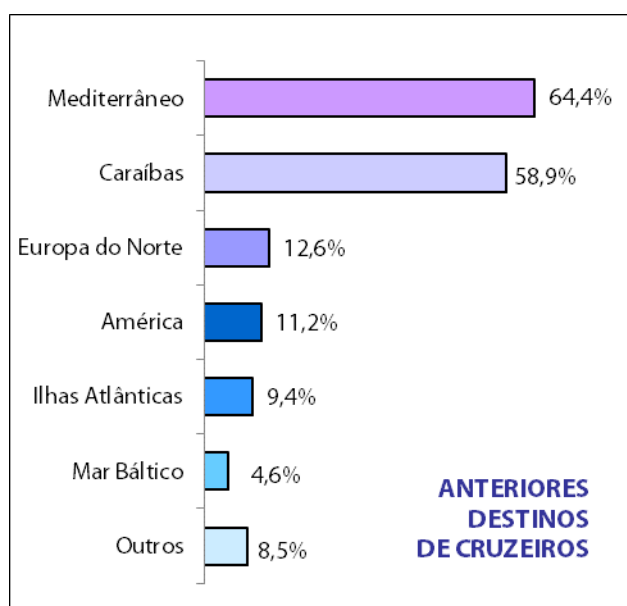
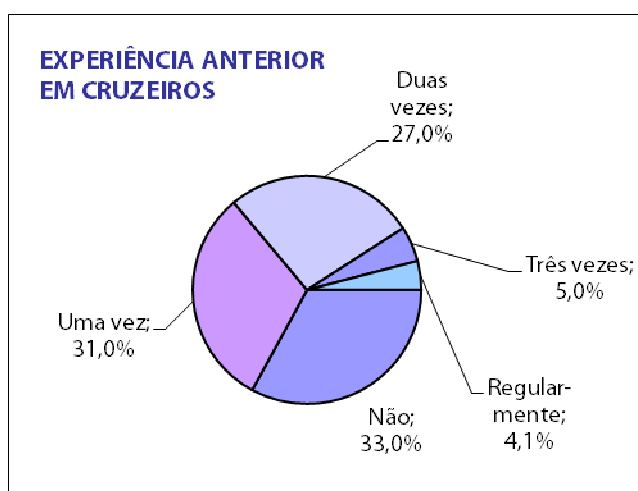


Como tem sido habitual, a esmagadora maioria dos passageiros entrevistados viaja acompanhado (98,1% face a 92,9% em 2015). A grande maioria destes fez-se acompanhar por um companheiro/a, enquanto no ano passado a resposta com mais peso foi os amigos. 28,1% viaja apenas em casal (20,8% em 2015), enquanto 12,8% o faz apenas com amigos (28,1% em 2015).

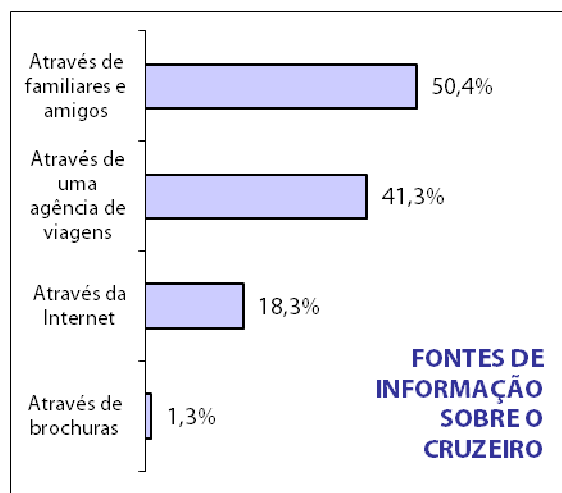


### O CRUZEIRO

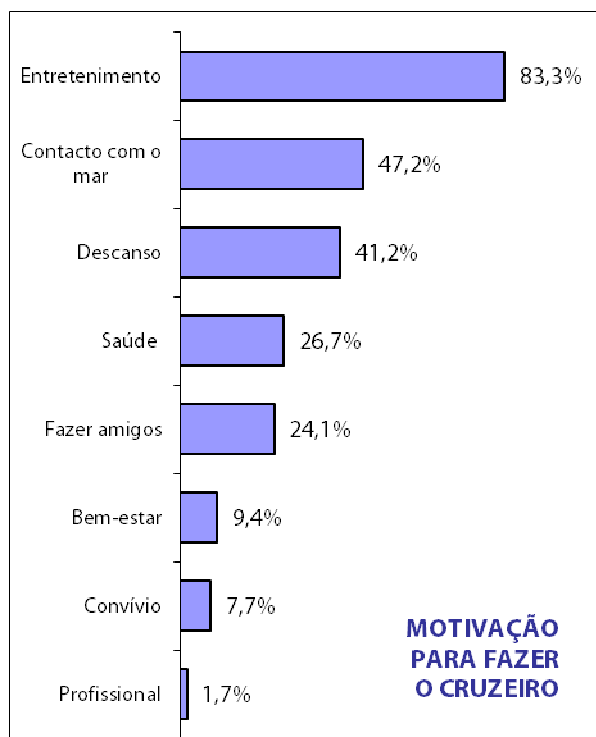
33,0% dos passageiros encontrava-se a realizar o seu primeiro cruzeiro (50,1% em 2015). Em média, os cruzeiros em questão tinham uma duração de 12,6 dias. 67,0% tinha já alguma experiência prévia em cruzeiros (49,9% em 2015). A grande maioria destes optou pelo Mediterrâneo ou pelas Caraíbas.



À semelhança do ano passado, a fonte privilegiada para recolha de informação sobre o cruzeiro foram os familiares e amigos (54,8% em 2015), Em segundo lugar surge a agência de viagens (apenas 24,9% em 2015).

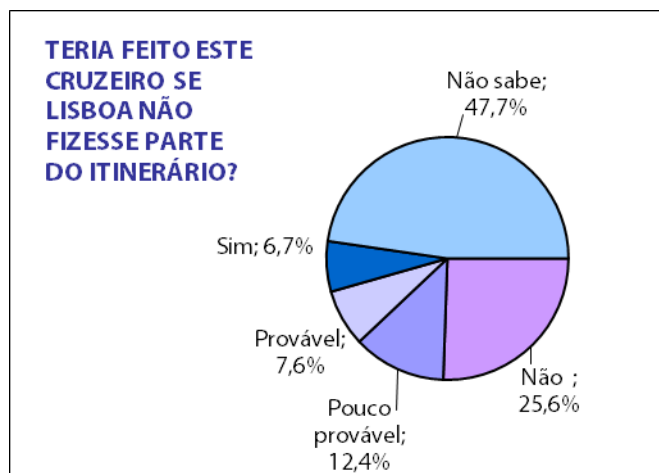


O aspecto lúdico continua a ser, para estes passageiros, a principal razão para a realização do seu cruzeiro (71,9% em 2015). Em seguida, surgem o Contacto com o mar e o Descanso.



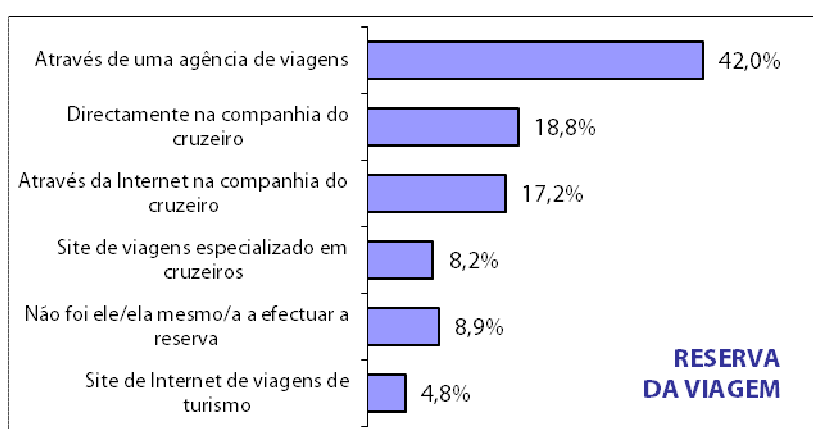
INFLUÊNCIA NA ESCOLHA DO CRUZEIRO	nada importante	pouco importante	muito importante
Conjunto de cidades a visitar pelo cruzeiro	4,4%	39,0%	56,6%
Possibilidade de visitar Lisboa	12,2%	38,4%	49,4%
Possibilidade de descanso a bordo	13,6%	54,2%	32,2%
Preço do cruzeiro	14,2%	54,3%	31,5%
A animação a bordo	13,2%	61,3%	25,5%
Condições de alojamento a bordo	14,9%	70,8%	14,2%
A qualidade da restauração a bordo	15,8%	69,9%	14,2%
Programas para pessoas singulares	39,6%	49,1%	11,3%
Número de passageiros	35,5%	54,4%	10,1%
A companhia que realiza o cruzeiro	53,9%	36,0%	10,1%
Conselhos de agências de viagens	53,3%	39,1%	7,6%
Cruzeiros realizados anteriormente em outros destinos	61,5%	31,3%	7,2%
Cruzeiros realizados anteriormente no mesmo destino	69,5%	25,5%	5,0%

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, como no ano anterior (77,1% e 76,7%, respectivamente, classificou essa influência como muito importante em 2015). A possibilidade de descanso a bordo e o preço do cruzeiro assumem também alguma relevância como factores influenciadores.



12,4% dos passageiros entrevistados considera pouco provável a realização do cruzeiro na eventualidade da cidade de Lisboa não estar incluída no percurso, sendo que 25,6% certamente não o teria realizado (em 2015, estas percentagens foram de 22,2% e 31,5%, respectivamente).

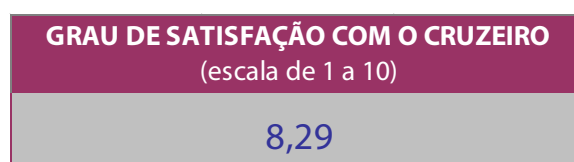
A reserva do cruzeiro foi feita, maioritariamente, através de agência de viagens (18,8% em 2015), sendo que 18,8% optou por reservar directamente com a companhia de cruzeiros (18,2% em 2015).



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 novamente na liderança. No final da lista surge a Relação com outros passageiros.

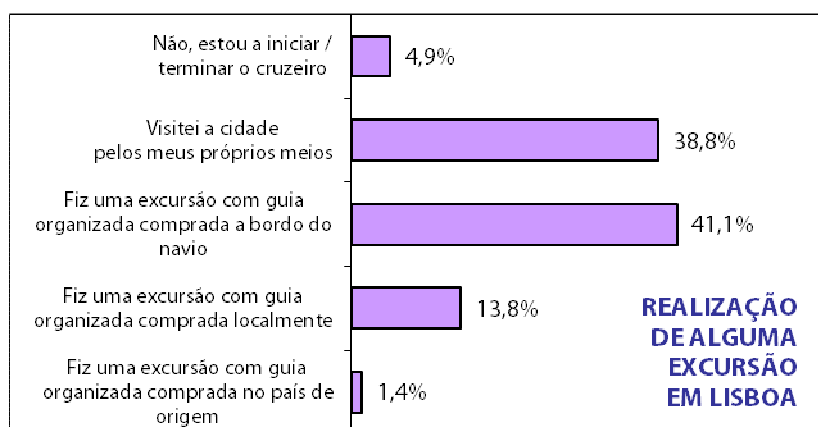
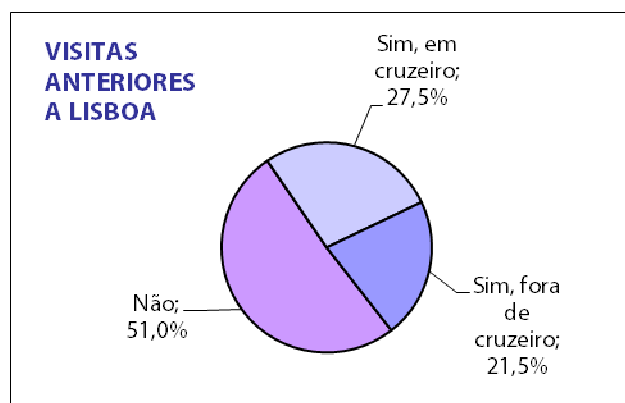
CONDIÇÕES A BORDO DO NAVIO	avaliação (escala 1 a 10)
Segurança e navegação	8,84
Funcionalidade e estética do navio	8,70
Ambiente a bordo	8,69
Animação e entretenimento	8,54
Serviços/facilidades a bordo	8,54
Relação com o staff do navio	8,49
Relação Qualidade-preço	8,44
Relação com outros passageiros	8,41

Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com o Cruzeiro efectuado é de 8,29 (8,89 em 2015).



## A VISITA A LISBOA

49,0% dos passageiros entrevistados tinha já visitado Lisboa anteriormente (29,1% em 2015), sendo que 27,5% o fez igualmente em contexto de cruzeiro (18,6% em 2015).

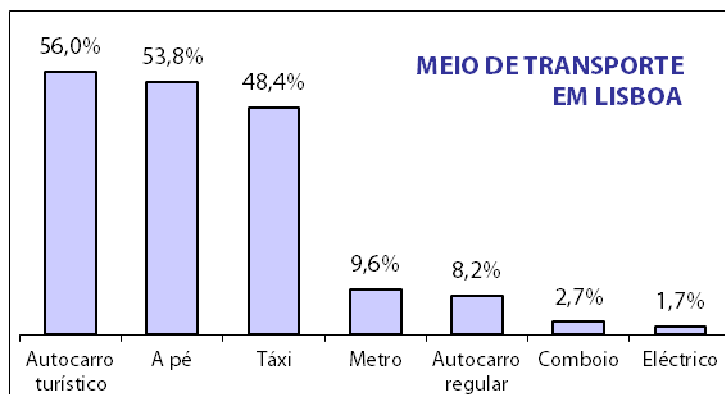


Enquanto no ano passado, a maioria dos passageiros inquiridos optou por visitar a cidade pelos seus próprios meios (37,8%), em 2016 a maioria optou por fazer uma excursão com guia comprada no navio (34,6% em 2015).

No que respeita ao uso de fontes de informação sobre Lisboa, os mais utilizados foram os Familiares e amigos, o Navio e as Redes sociais. Todos estes se situavam também nas posições cimeiras em 2015, com a Publicidade, agora na quarta posição, a ocupar o segundo lugar. No final da tabela surgem os Livros/filmes e os Artigos/notícias na imprensa.

FONTES DE INFORMAÇÃO SOBRE LISBOA (nível de uso)	NS/NR	nada	pouco	bastante
Junto de amigos/família	0,9%	30,8%	22,5%	45,8%
No navio	0,9%	10,6%	43,2%	45,3%
Através de redes sociais na Internet	0,9%	43,1%	13,6%	42,4%
Através de publicidade	0,9%	34,8%	29,1%	35,3%
Através de outros sites oficiais	0,9%	39,0%	30,0%	30,2%
Através de catálogos/brochuras	0,9%	38,1%	37,0%	24,0%
Por email	0,9%	48,8%	27,0%	23,3%
Através da TV	0,9%	33,2%	49,3%	16,6%
Através do site www.visitlisboa.com	0,9%	48,5%	38,0%	12,6%
Através de agência de viagens	0,9%	43,9%	47,9%	7,3%
Através de livros/filmes	0,9%	51,7%	41,2%	6,2%
Através de artigos/notícias na imprensa	0,9%	49,9%	44,2%	5,0%

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 2015 (54,8% e 54,1%, respectivamente). A utilização do metro aumentou do ano anterior: de 4,0% para 9,6% em 2016.

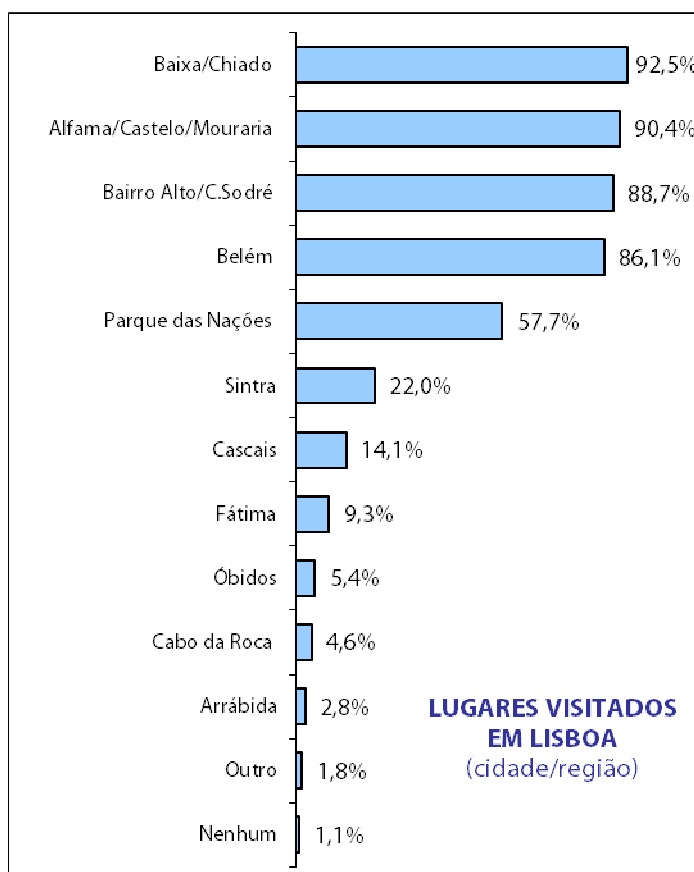


À semelhança do ano anterior, os locais mais visitados na cidade de Lisboa foram a Baixa-Chiado, Alfama/Castelo/Mouraria e o Bairro Alto/Cais do Sodré (estes dois invertendo as posições do ano passado).

No âmbito da Região de Lisboa, Sintra supera Cascais como os locais mais visitados (13,7% e 28,1% em 2015, respectivamente).

Em média, estes passageiros estiveram 11:21 horas em Lisboa (10:12 em 2015).

5,1% dos passageiros entrevistados pernitoou em Lisboa (2,5% em 2015).





Na apreciação da oferta de Lisboa, a avaliação mais elevada coube ao Clima, aos Passeios a pé pela cidade, aos Preços e à Gastronomia e Vinhos. Em 2015, as posições cimeiras eram detidas pelos Preços, o Serviço nos restaurantes, o Clima e a Gastronomia e Vinhos.

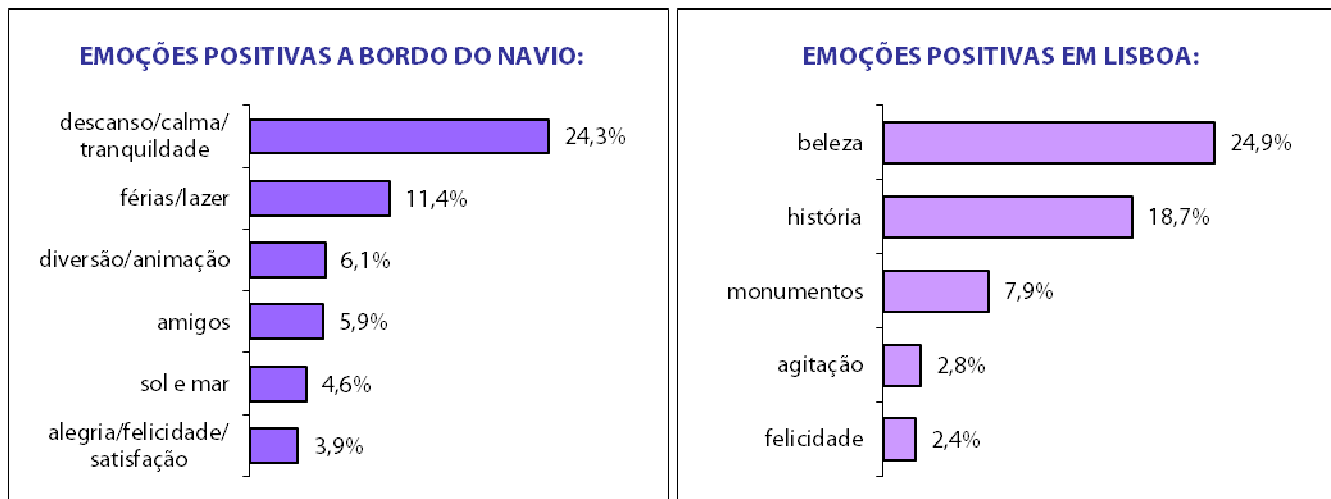
<b>OFERTA DE LISBOA</b>	<b>avaliação (escala 1 a 10)</b>
Clima	9,19
Passear a pé pela cidade	9,07
Preços	8,80
Gastronomia e vinhos	8,79
Monumentos, igrejas e museus	8,77
Higiene e limpeza	8,73
Segurança	8,73
Serviço nos restaurantes	8,69
Qualidade da oferta cultural	8,55
Envolvente/ambiente urbano e paisagístico	8,52
Qualidade da oferta comercial	8,48
Atendimento profissional em Lisboa	8,34
Interacção com os outros visitantes em Lisboa	8,14
Rapidez nas formalidades de embarque/desembarque	8,14
Rapidez no acesso à cidade	8,09
Segurança no embarque/desembarque	8,09
Qualidade dos serviços de acolhimento a passageiros no porto	8,07
Relação com a população local	8,00
Qualidade da excursão organizada em Lisboa	7,97
Qualidade da informação turística sobre Lisboa	7,81
Acesso a informação turística sobre Lisboa	7,75

No que se refere ao grau de satisfação com os serviços no Porto de Lisboa, os passageiros entrevistados avaliaram-na com 8, numa escala de 1 a 10 (9,31 em 2015).

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

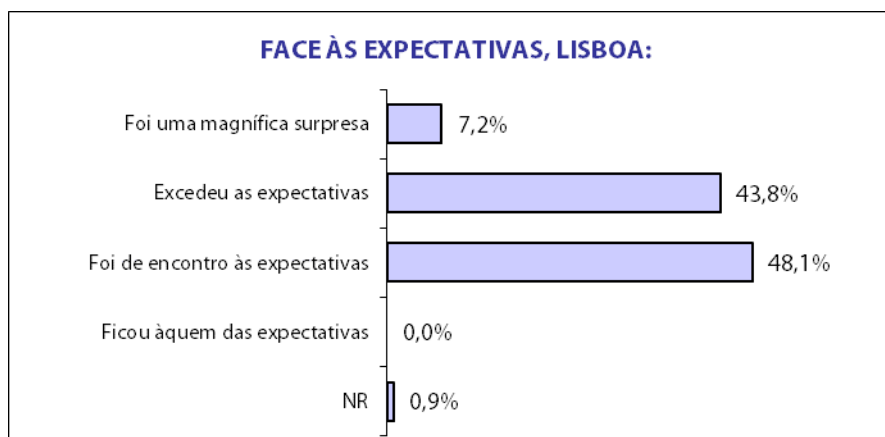
**8,00**

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

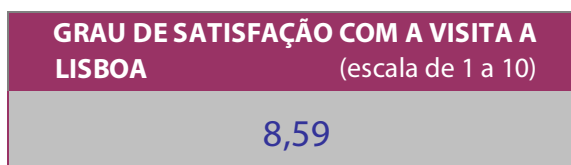


No extremo oposto, o ruído foi referenciado por 1,0% dos inquiridos como o único aspecto negativo na sua visita a Lisboa.

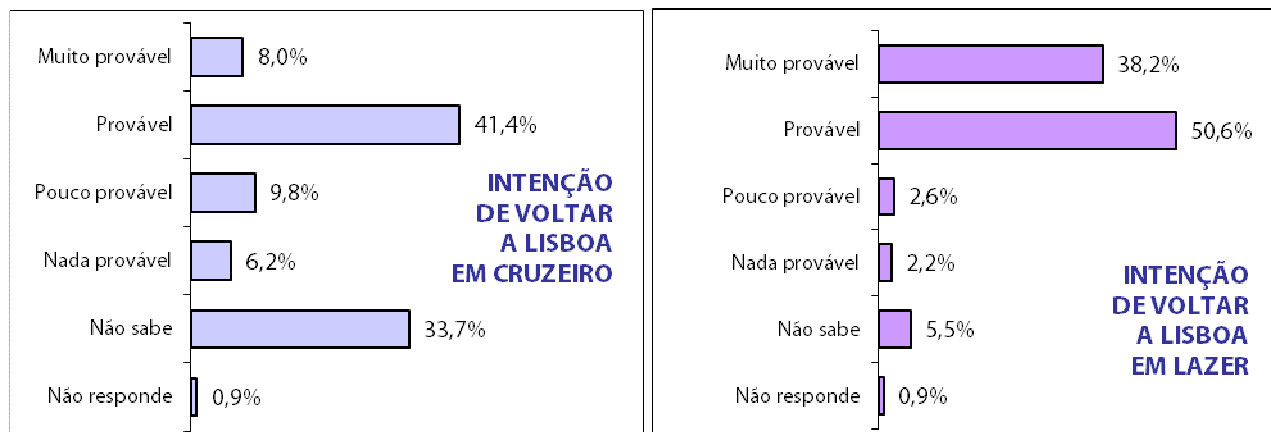
Relativamente à expectativa prévia à sua viagem a Lisboa, 51,0% dos passageiros entrevistados viu as suas expectativas serem excedidas (67,8% em 2015).



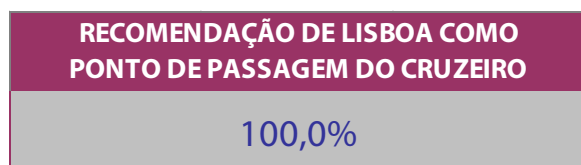
Numa escala de 1 a 10, o grau de satisfação médio com a visita a Lisboa é de 8,59 (9,39 em 2015).



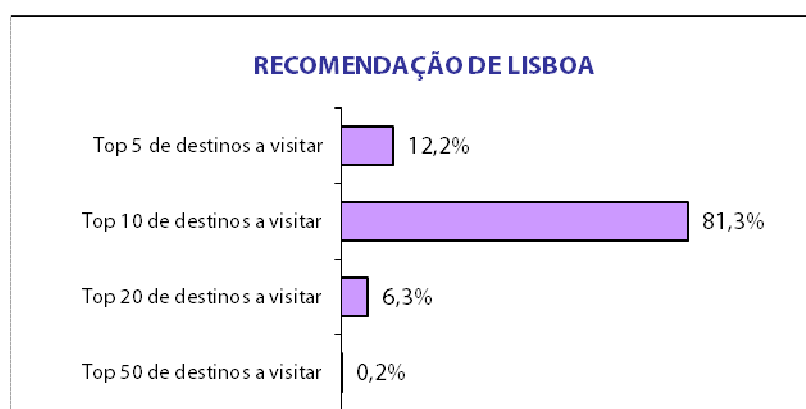
49,4% dos inquiridos considera o seu regresso a Lisboa em cruzeiro como provável ou muito provável (48,1% em 2015), enquanto 88,8% classifica de igual modo o seu regresso a Lisboa em lazer e fora do contexto de cruzeiro (75,3% em 2015).



A totalidade dos passageiros entrevistados recomendam Lisboa como ponto de passagem de cruzeiro, a mesma percentagem na recomendação de Lisboa como destino turístico. Em 2015, os valores foram de 99,7% e 99,8%, respectivamente.



No que se refere à sua recomendação como destino turístico, 12,2% dos passageiros de cruzeiro insere Lisboa no Top 5 de destinos a serem visitados (32,2% em 2015), enquanto 81,3% a incluem no Top 10 (59,6% em 2015).

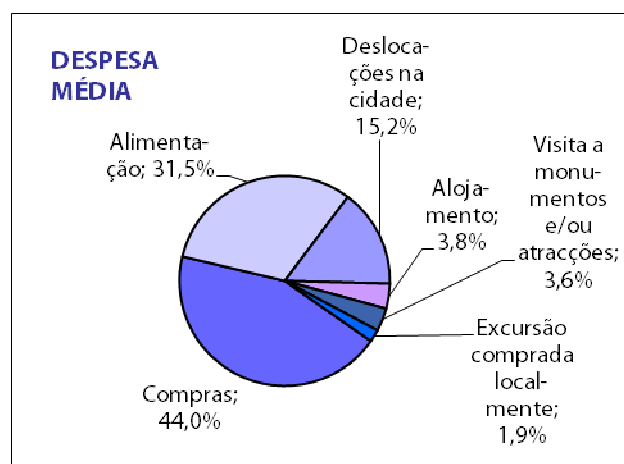


## DESPESAS

Da informação recolhida sobre as despesas efectuadas na sua viagem de cruzeiro (59,6% do total de passageiros), em termos médios, os passageiros entrevistados tiveram uma despesa individual de **56,80 euros** durante a sua passagem por Lisboa (130,28 euros em 2015). De notar que, face ao ano anterior, esta amostra é um pouco mais velha, viaja sobretudo em casal e não em grupo de amigos e fez uso primordial de agência de viagens para reservar a sua viagem, o que pode ter implicado menos gastos extra pacote de cruzeiro.

Em 2016, 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, 13,0% dos passageiros indica ter realizado despesas na visita a Museus, Monumentos ou Atracções (4,7% em 2015), 43,9% diz ter efectuado despesas em Compras (25,0% em 2015), 45,8% teve gastos na componente de Alimentação (26,3% em 2015), 41,0% gastos em Transportes em Lisboa (17,2% em 2015), e 2,6% diz ter tido gastos numa Excursão comprada em Lisboa (3,3% em 2015). Por fim, 1,4% indicam ter tido despesas de alojamento na cidade (2,1% em 2015).

DESPESAS	% passageiros que indica ter efectuado esta despesa	custo médio dos que efectuam esta despesa (por pessoa)
Visita a monumentos e/ou atracções	13,0%	9,33 €
Compras	43,9%	34,24 €
Alimentação	45,8%	23,48 €
Deslocações na cidade	41,0%	12,65 €
Excursão comprada localmente	2,6%	24,90 €
Alojamento	1,4%	93,04 €
Outros	0,0%	n.a.

Em termos médios, os valores individuais despendidos em cada componente foram os seguintes: Museus, Monumentos ou Atracções - 9,33 euros (25,31 euros em 2015); Compras - 34,24 euros (85,85 euros em 2015); Alimentação - 23,48 euros (33,21 euros em 2015); Transportes em Lisboa - 12,65 euros (29,75 euros em 2015), Excursão comprada localmente - 24,90 euros (27,05 euros em 2015) e Alojamento - 93,04 (165,79 euros em 2015).

Apesar de, em comparação com o ano anterior, uma maior percentagem de passageiros ter indicado gastos nas diversas componentes, o gasto médio efectuado em cada uma delas foi inferior ao verificado em 2015, daí que a despesa média individual apurada tenha sofrido uma quebra face ao valor médio apurado na passada edição.