

INQUÉRITO AO GRAU DE SATISFAÇÃO

REGIÃO DE LISBOA

RELATÓRIO SÍNTESE

ACUMULADO ANUAL 2009

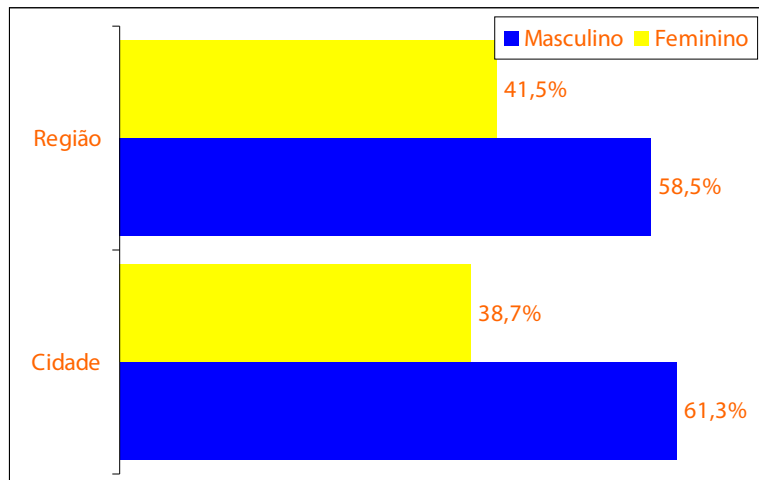


INTRODUÇÃO

Este relatório pretende fazer a análise e emitir as principais conclusões das 4 vagas acumuladas de entrevistas que se realizaram nos meses de Abril, Junho, Agosto e Outubro, de 2009, num total de 3 059 entrevistas a turistas estrangeiros de visita à Região de Lisboa. Tal como nos anos anteriores, são referenciados também os resultados recolhidos individualmente na cidade de Lisboa, num total de 2 121 indivíduos com as mesmas características.

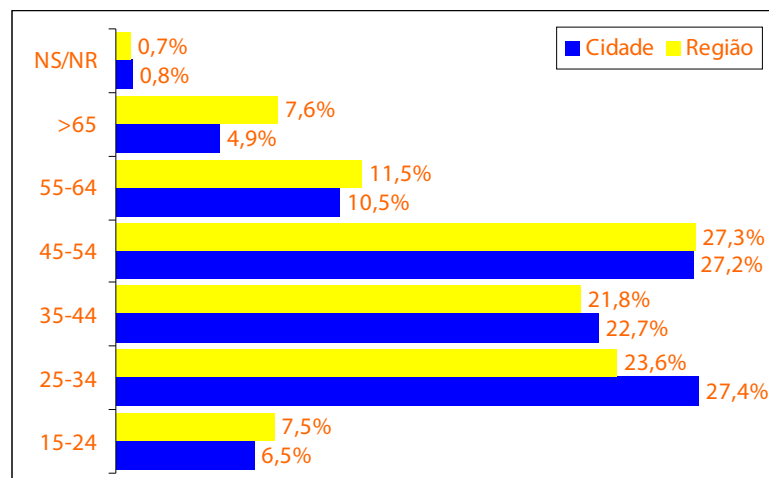
CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

GÉNERO



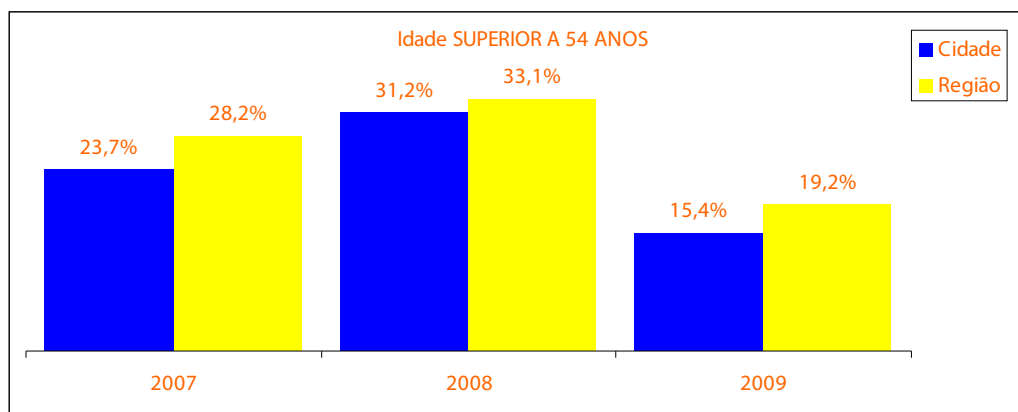
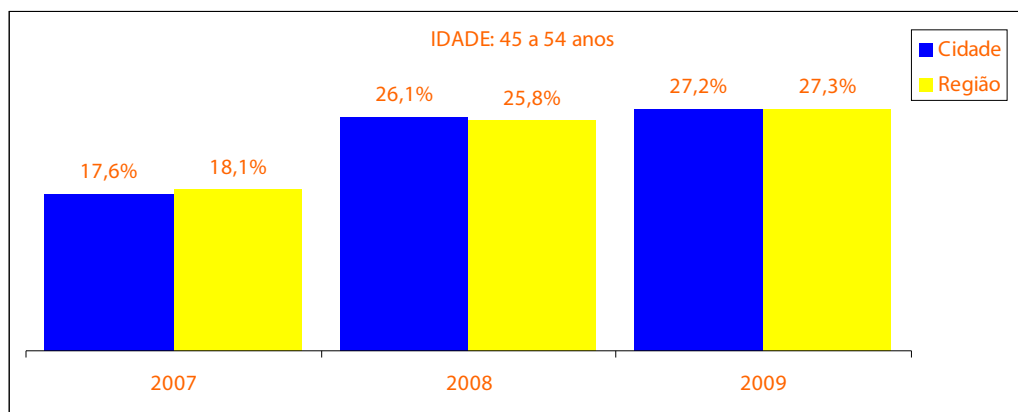
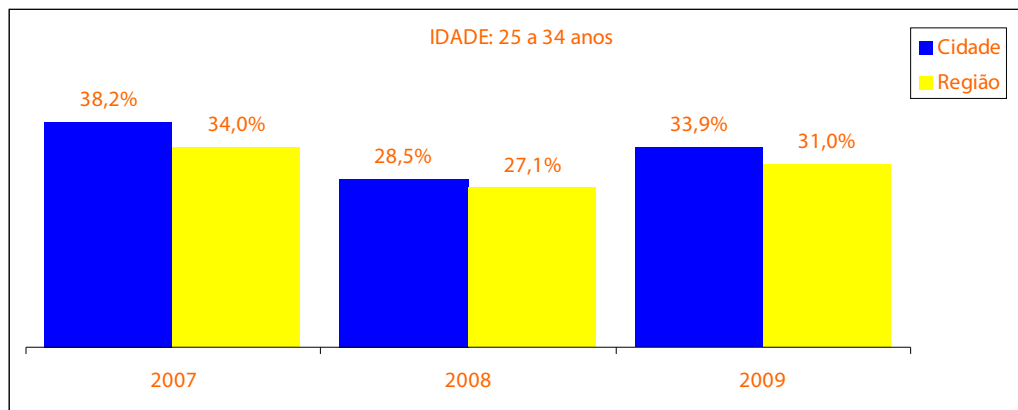
Existiu na amostra de 2009 um claro predomínio do sexo masculino, quer na cidade quer no global da região.

IDADE



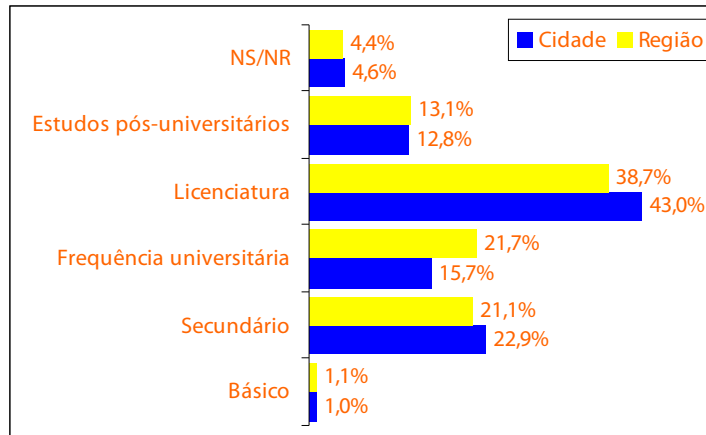
A distribuição etária da amostra revela duas faixas etárias predominantes: a dos 25 aos 34 anos e a dos 45 aos 54 anos.

A amostra de inquiridos na cidade de Lisboa tem tendência a ser mais jovem que no caso da amostra total da região.

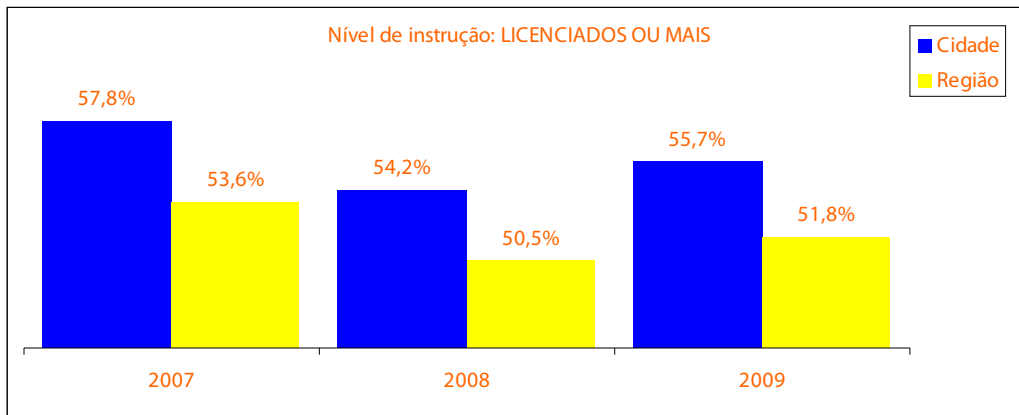


Comparando com os dois anos anteriores, o grupo dos 25 aos 34 anos voltou a ganhar peso em 2009, após ter registado uma quebra em 2008. O grupo dos 45 aos 54 anos tem vindo progressivamente a ganhar dimensão nos últimos três anos, ao contrário do segmento sénior, que se reduziu para metade entre 2008 e 2009.

HABILITAÇÕES ACADÉMICAS

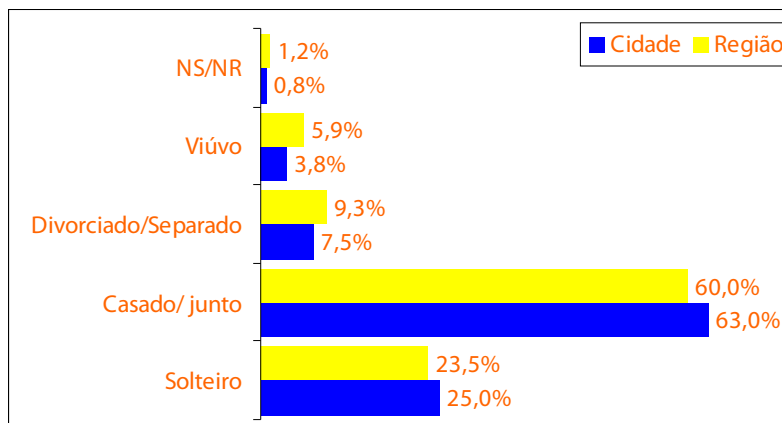


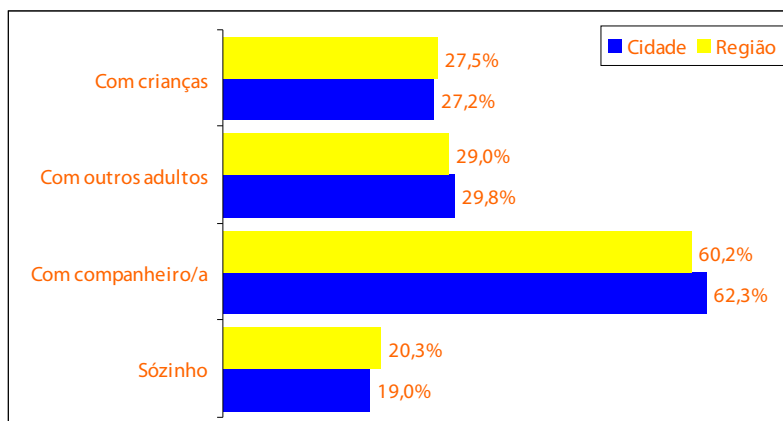
Em termos de habilitações literárias, pouco mais de metade dos entrevistados tinha pelo menos uma licenciatura.



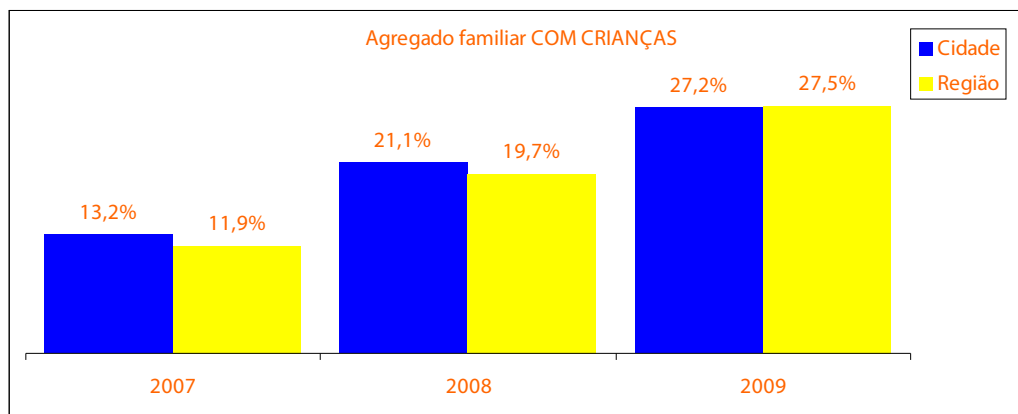
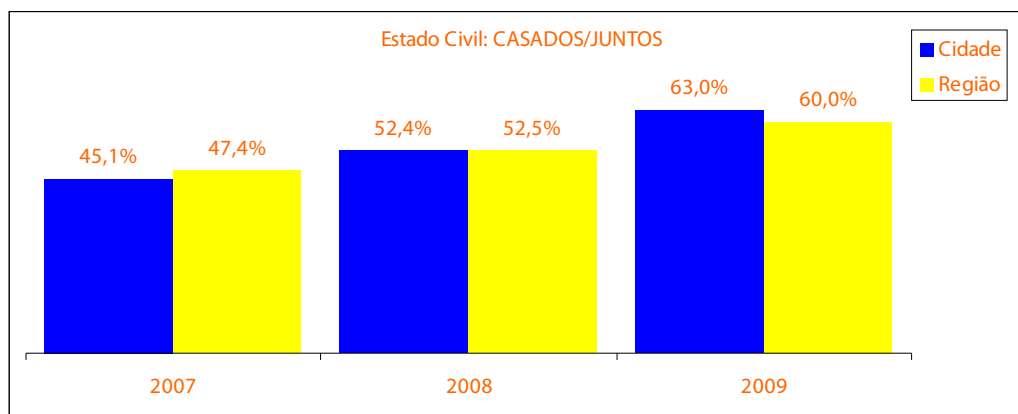
As variações anuais do grupo de indivíduos com a licenciatura como habilitação mínima são bastante reduzidas, o que permite situá-lo de forma estável nos níveis enunciados no parágrafo anterior.

ESTADO CIVIL E AGREGADO FAMILIAR



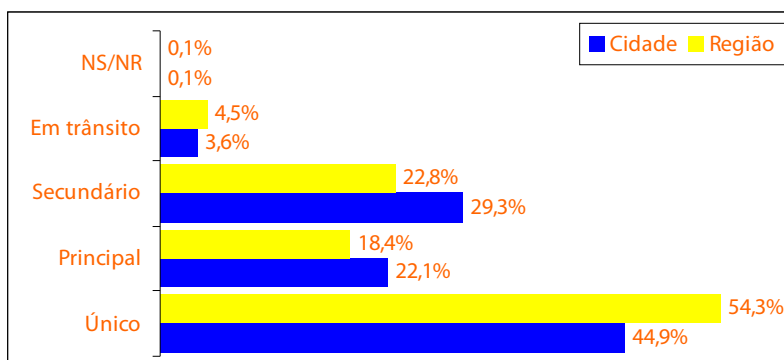


A maioria dos indivíduos da amostra eram casados ou juntos, reforçando o conjunto de inquiridos que vivem com companheiro/a. Pouco mais de um quinto habitam com crianças.

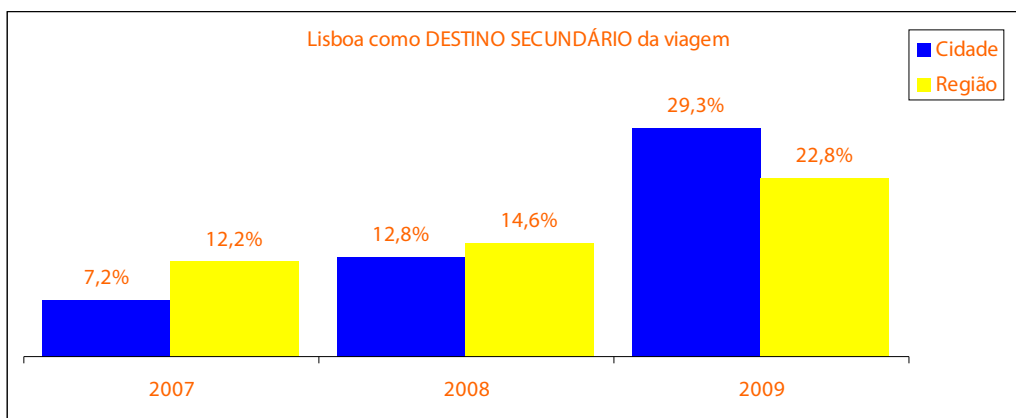
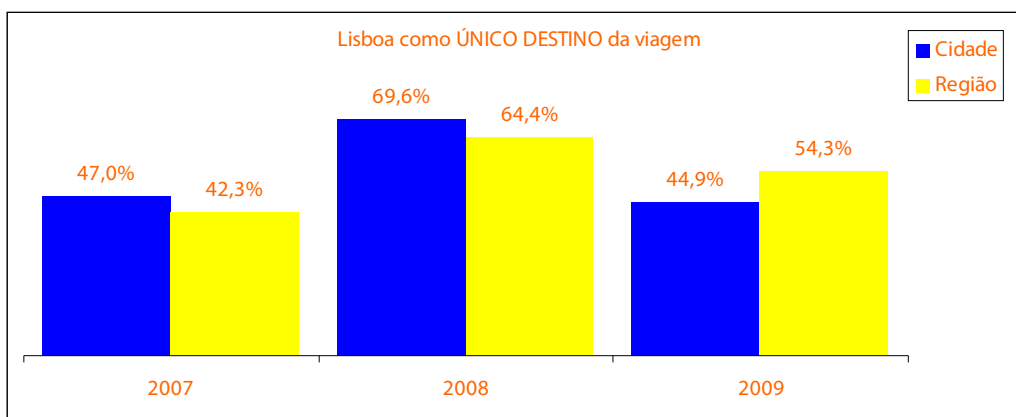


De 2007 para 2009, assistiu-se a um aumento da dimensão dos indivíduos casados ou juntos, bem como daqueles que incluem crianças no seu agregado familiar.

LISBOA COMO DESTINO

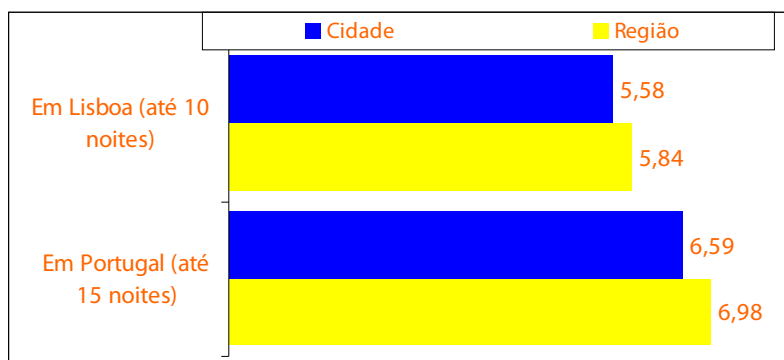


Para mais de metade da amostra, Lisboa foi o único destino da viagem. No entanto, se a restringirmos a Lisboa Cidade, o peso diminui consideravelmente.

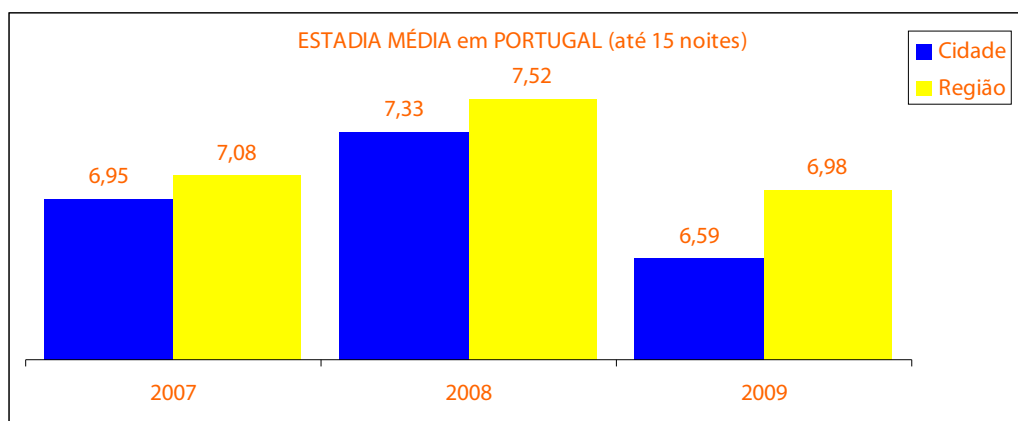
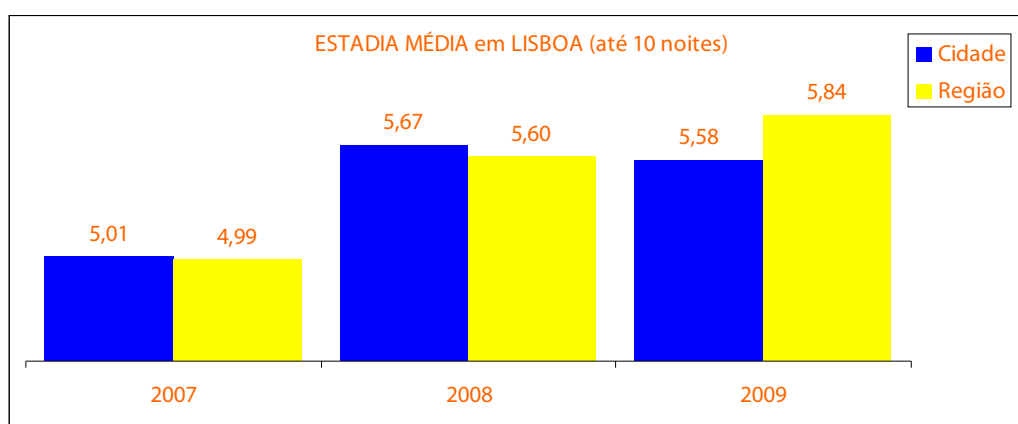


Em termos anuais, após um 2008, em que Lisboa foi o único destino para quase dois terços dos inquiridos, 2009, voltou a reflectir números próximos dos de 2007. No mesmo período, Lisboa como destino secundário da viagem tem aumentado de importância.

ESTADIA EM LISBOA E PORTUGAL

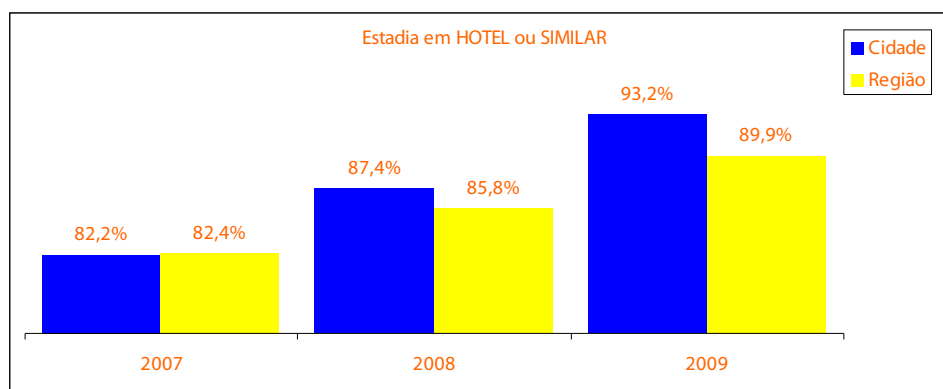
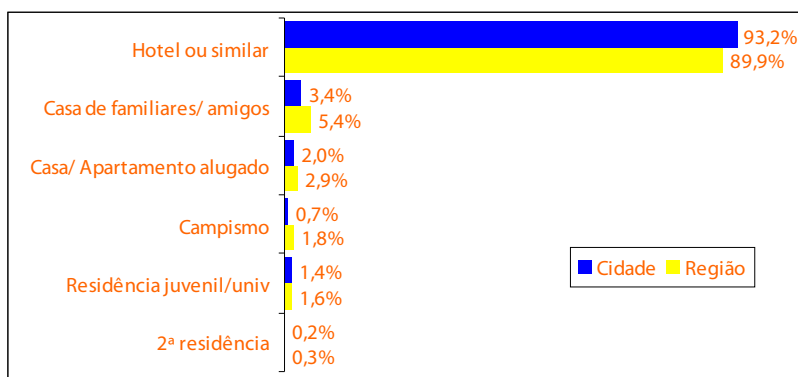


A estadia média em Lisboa foi de 5,8 noites. Em Portugal, foi um pouco maior: 7 noites.



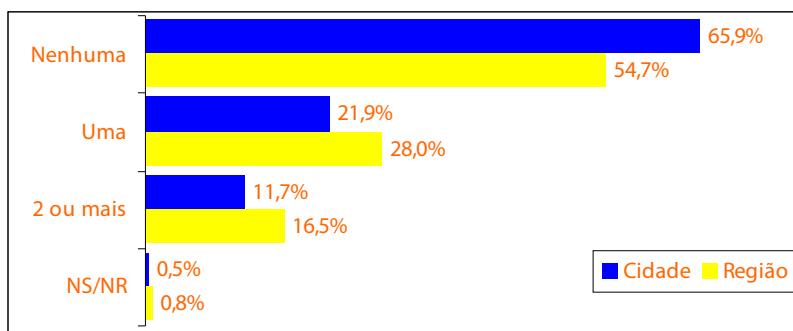
Nos últimos três anos, a estadia média em Lisboa aumentou. No que diz respeito a Portugal, essa mesma tendência foi interrompida de forma notória em 2009.

TIPO DE ALOJAMENTO

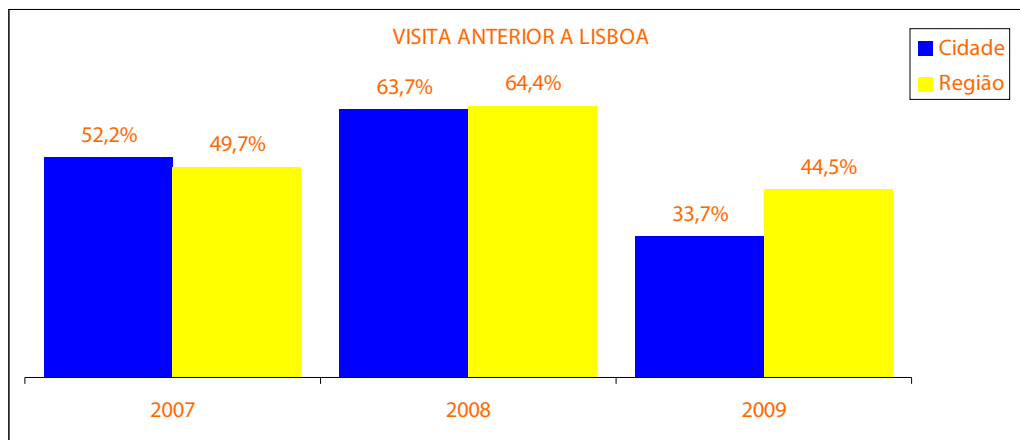


A quase totalidade dos inquiridos optou por se alojar numa unidade hoteleira, havendo uma tendência de reforço desse tipo de alojamento nos últimos três anos.

VISITAS ANTERIORES

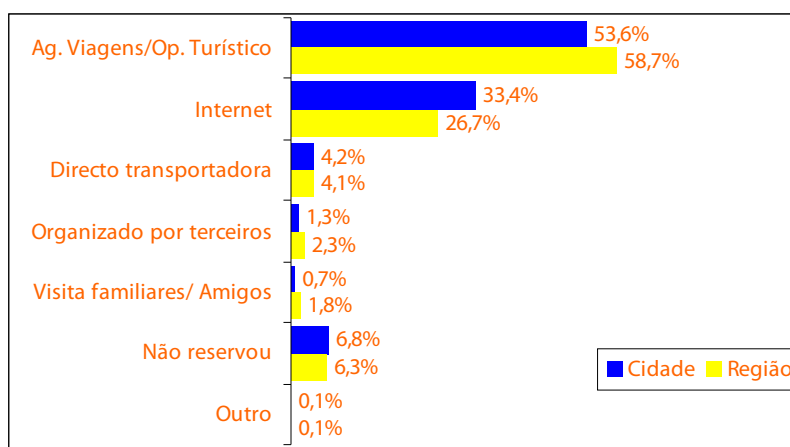


Pouco mais de metade dos entrevistados em 2009 visitavam Lisboa pela primeira vez. Restringindo-nos à cidade o peso sobe para dois terços.

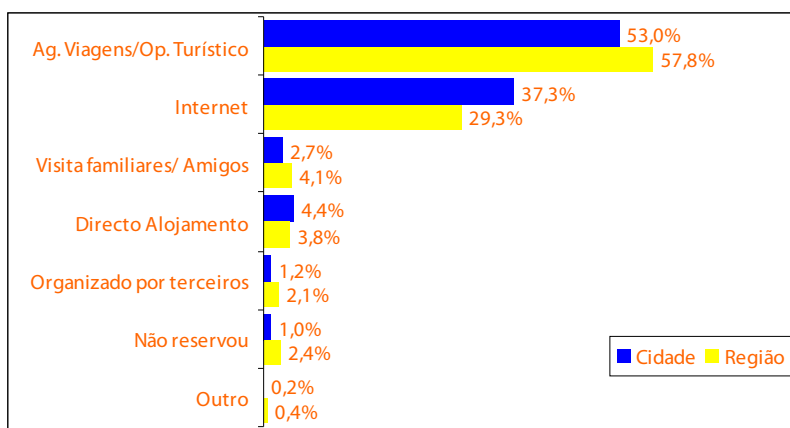


Este resultado vai contra a tendência de subida de dimensão dos “repetentes” ocorrida nos dois anos anteriores.

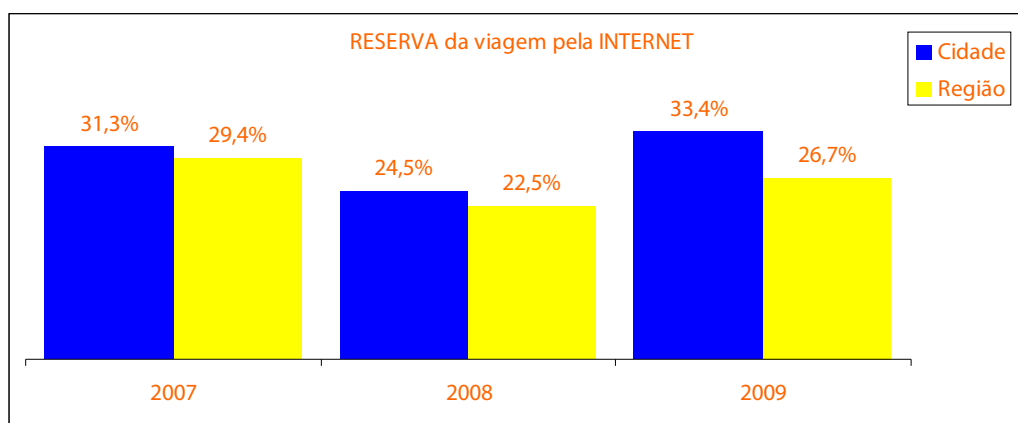
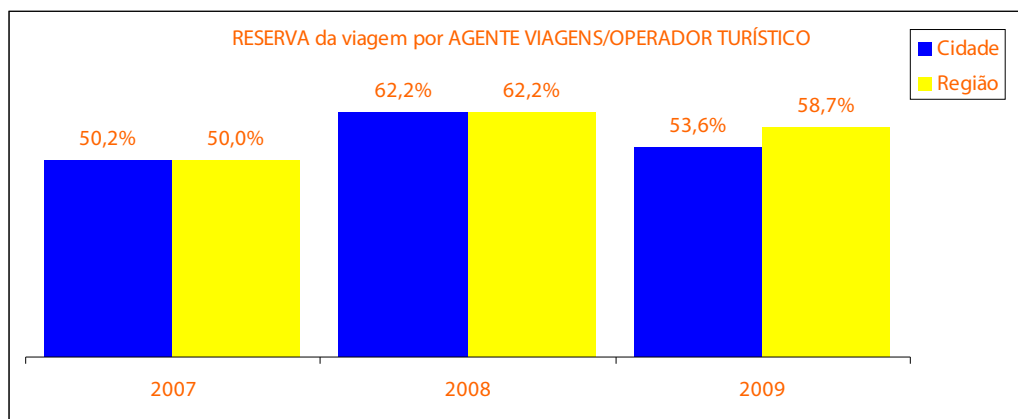
RESERVA DA VIAGEM



RESERVA DO ALOJAMENTO



Mais de metade dos inquiridos recorreram a um agente de viagens ou operador turístico para reservar a viagem e/ou o alojamento. A Internet foi também utilizada por mais de um quarto (um terço em Lisboa Cidade).

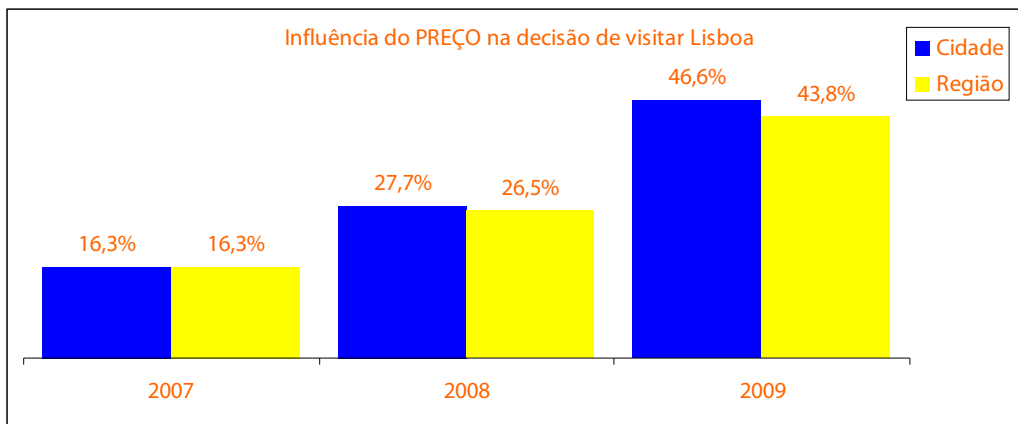


Após um movimento em sentido inverso em 2008, a reserva por agência de viagens/operador turístico voltou a perder neste último ano algum peso para a Internet.

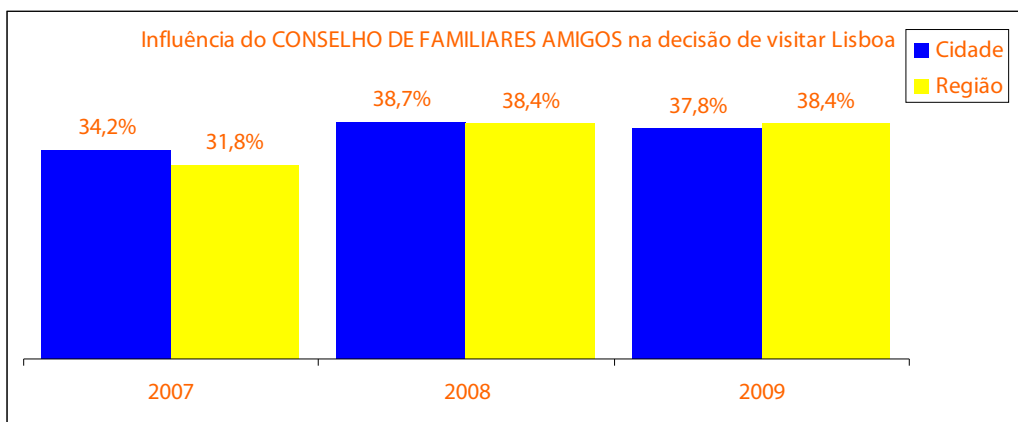
INFLUÊNCIA NA DECISÃO DE VISITAR LISBOA

	Cidade	Região
Preço	46,6%	43,8%
Conselho de familiares ou amigos	37,8%	38,4%
Sempre quis visitar Lisboa	41,9%	33,8%
Visita anterior	16,6%	22,3%
Conselho de agente de viagens	18,3%	20,0%
Brochuras turísticas	10,3%	14,3%
Pesquisas na Internet	14,4%	13,0%
Guias turísticos	6,8%	10,1%
Por acaso, surgiu a oportunidade	9,1%	9,1%
Publicidade na Internet	8,7%	8,2%
Artigos imprensa/ Programas TV	4,8%	5,6%
Publicidade nos media	3,3%	3,6%

Em 2009, o preço foi o principal factor tido em consideração na escolha de visitar Lisboa. O conselho de familiares e amigos e a “imagem feita” de Lisboa (“sempre quis visitar Lisboa”) foram igualmente importantes.



De 2007 para 2009, o preço passou de pouco relevante, para o factor mais importante na tomada de decisão de visitar Lisboa.

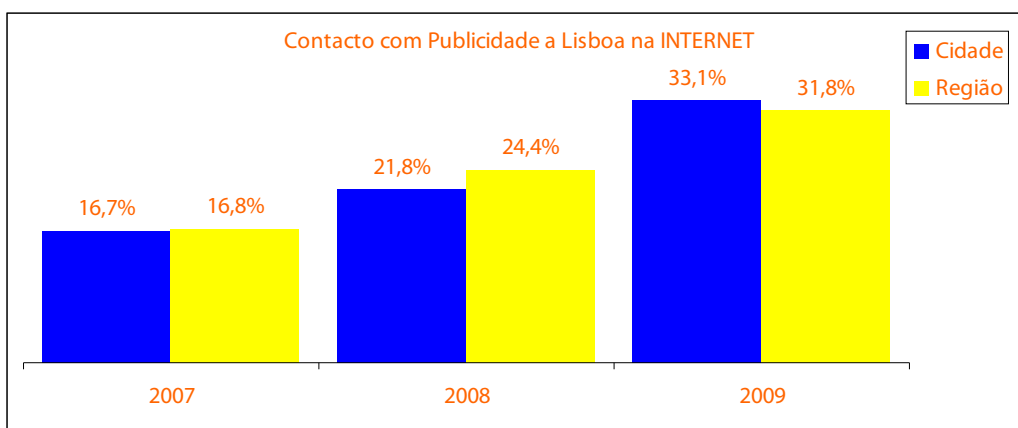
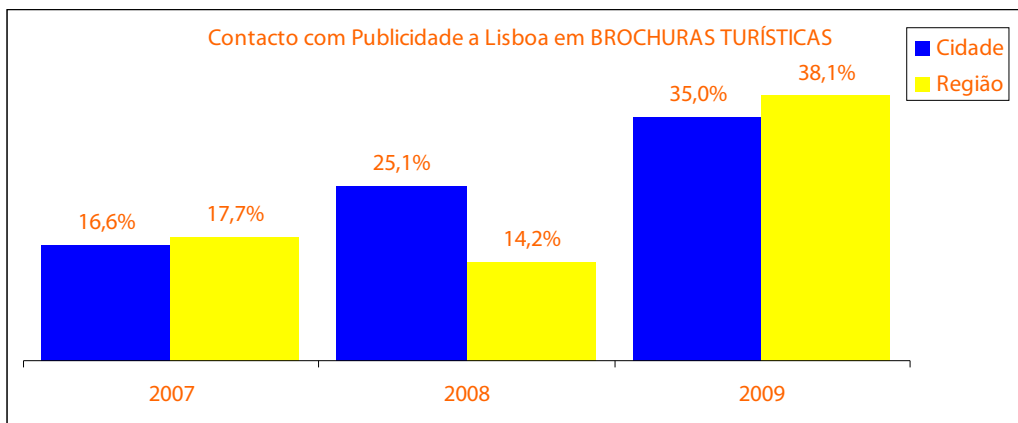


O conselho de familiares e amigos, tradicionalmente importante, manteve a sua dimensão.

PERCEÇÃO DAS ACÇÕES DE COMUNICAÇÃO

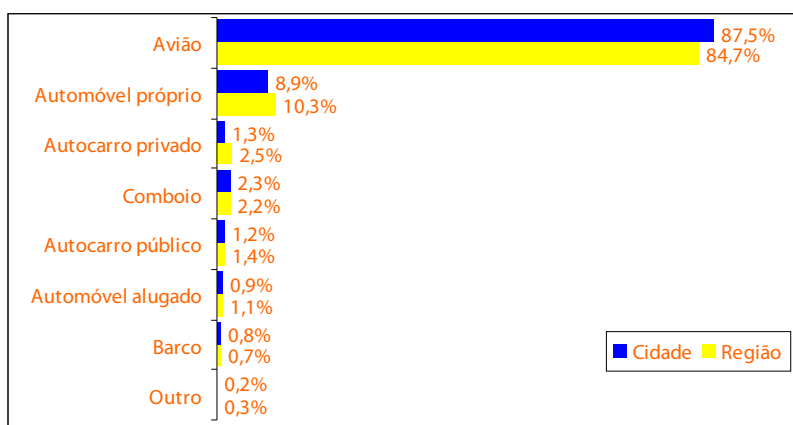
	A LISBOA		A PORTUGAL	
	Cidade	Região	Cidade	Região
Publicidade em brochuras turísticas	35,0%	38,1%	31,5%	33,1%
Publicidade na Internet	33,1%	31,8%	25,9%	25,0%
Publicidade na Imprensa	11,1%	15,3%	11,8%	15,4%
Notícias na imprensa/TV	11,7%	13,4%	13,6%	14,5%

A publicidade a Lisboa em brochuras turísticas e na Internet – e sobretudo a primeira – tiveram um nível de identificação superior a 30%.

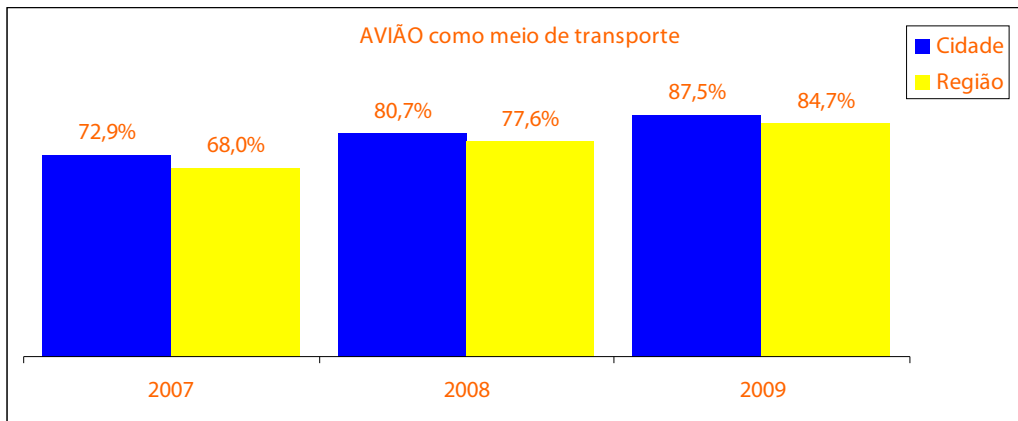


Os níveis de identificação da publicidade em brochuras turísticas e na Internet cresceu significativamente nos últimos três anos e, sobretudo em 2009.

MEIOS DE TRANSPORTE ATÉ LISBOA

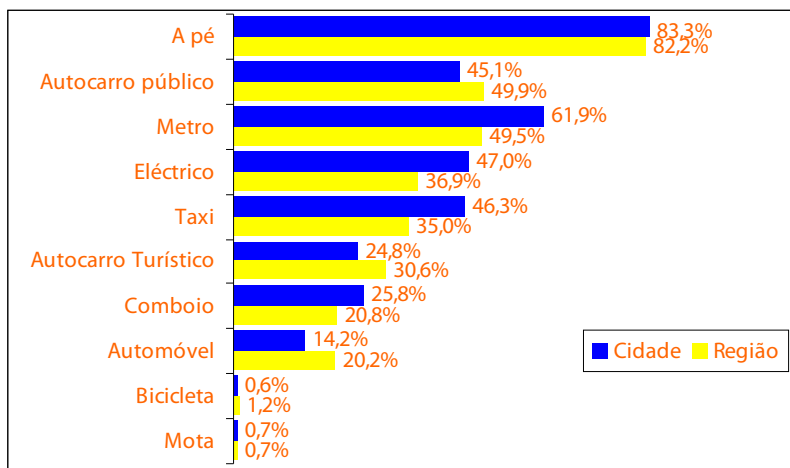


De forma esperada, o avião foi o principal meio de transporte para alcançar a região de Lisboa (85%).



Nos últimos anos, o avião tem ganho importância relativa como principal meio de transporte para alcançar Lisboa.

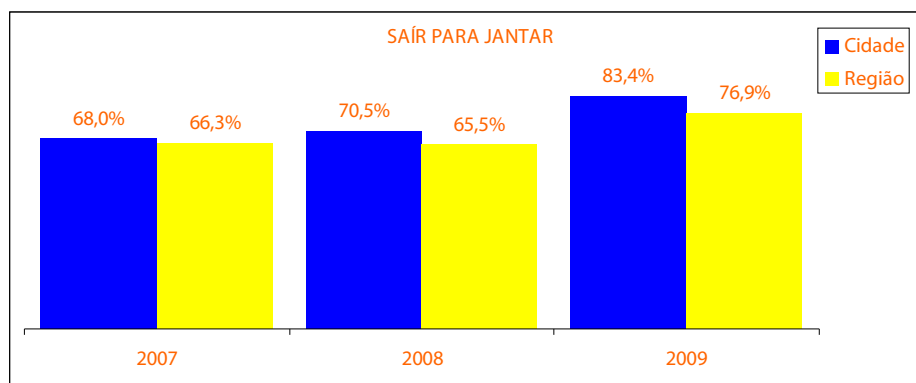
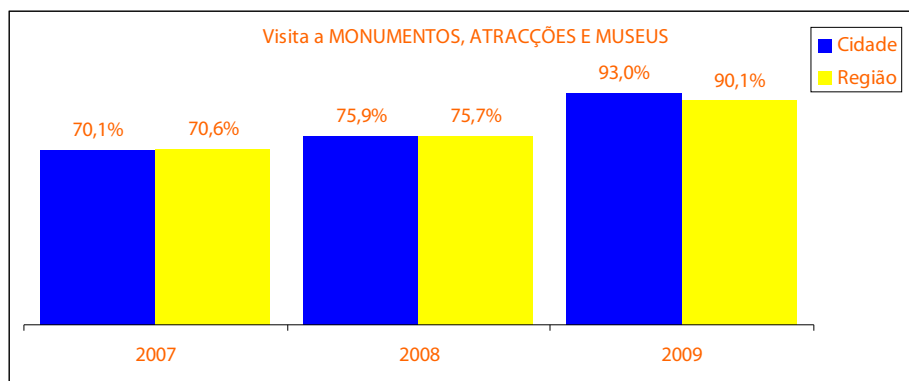
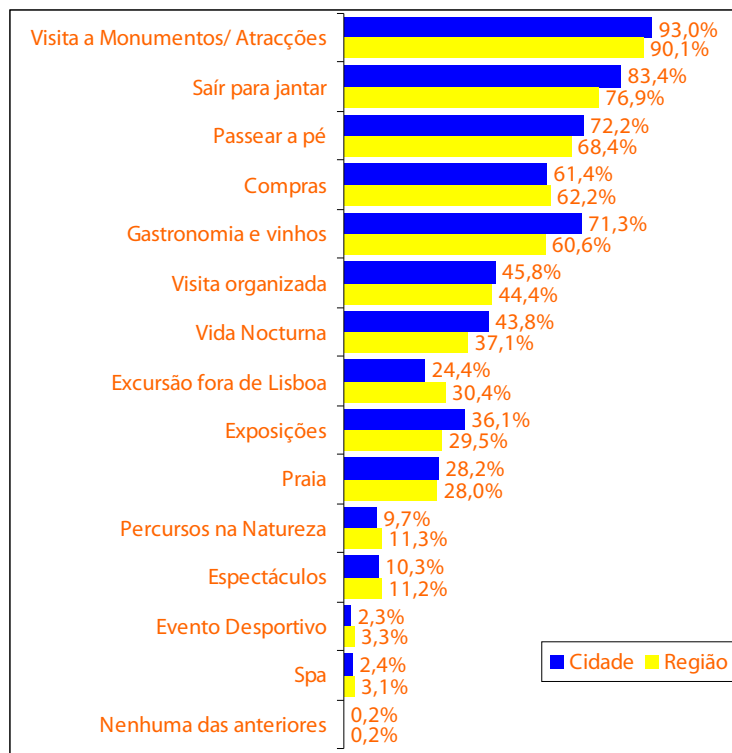
MEIOS DE DESLOCAÇÃO EM LISBOA

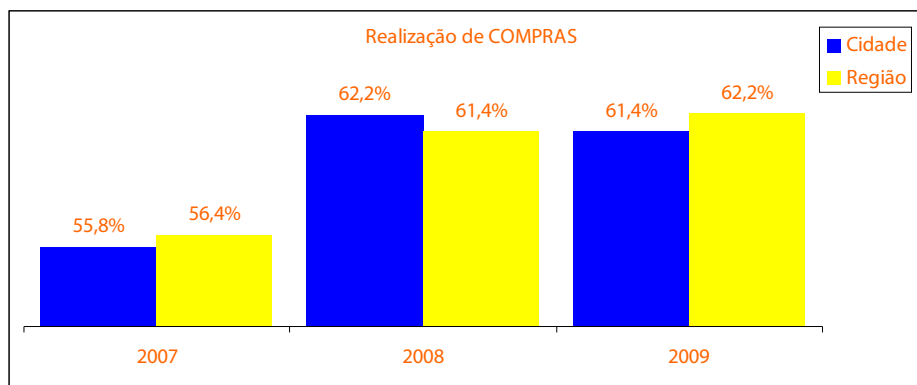


A grande maioria dos inquiridos deslocou-se a pé durante a sua visita, mas os transportes públicos foram também largamente utilizados.

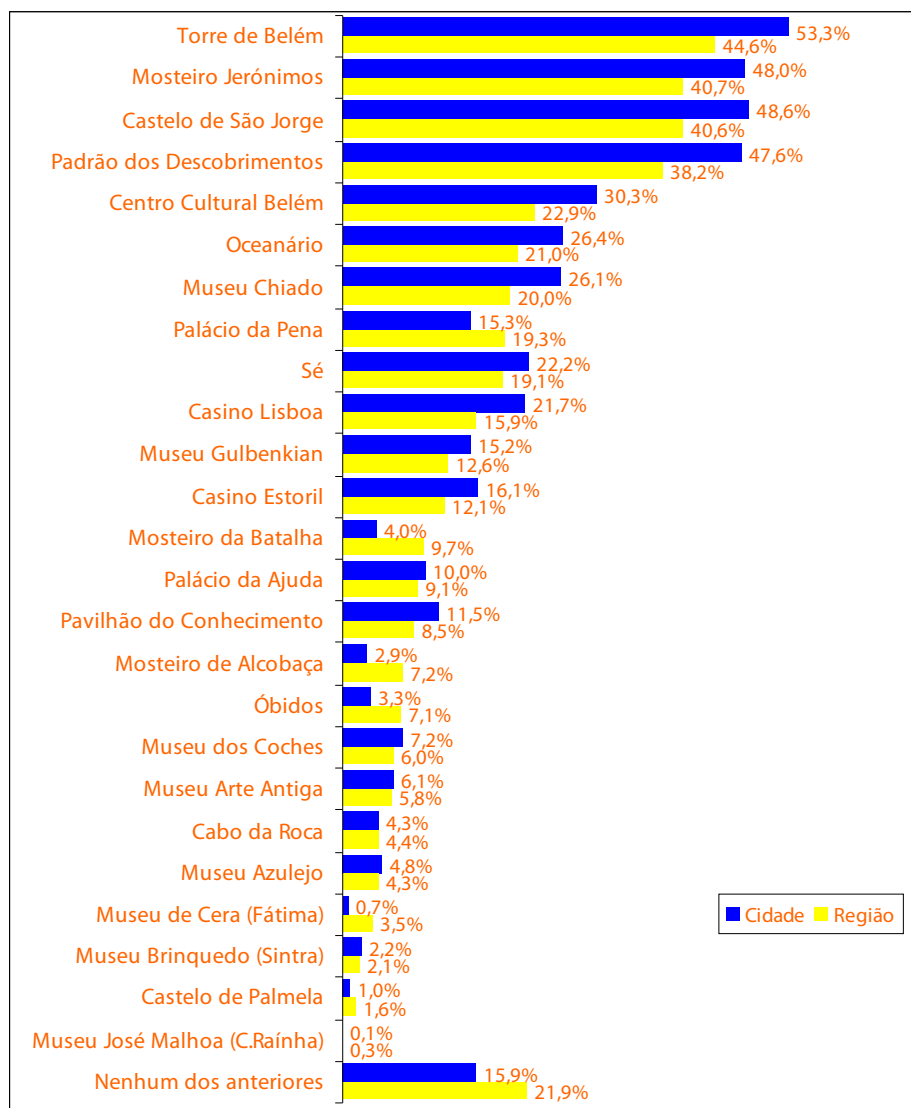
ACTIVIDADES MAIS PRATICADAS

A quase totalidade dos inquiridos visitou monumentos, atracções ou museus, seguindo-se as saídas para jantar e os passeios a pé. Estas actividades, bem como as compras têm tido progressivamente mais “adeptos” nos dois últimos anos.



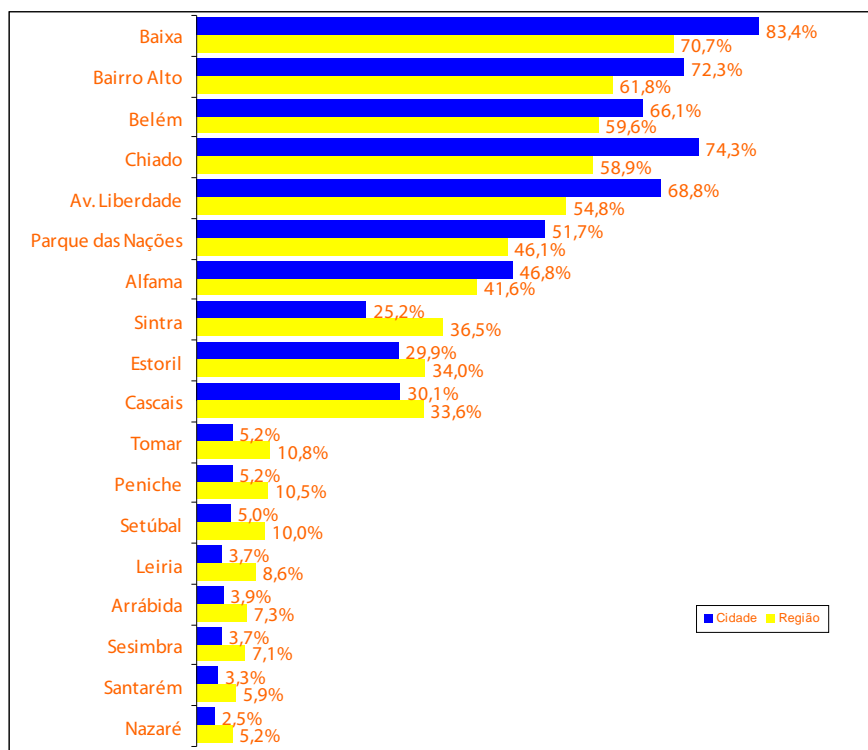


MONUMENTOS, MUSEUS E ATRACÇÕES VISITADOS



Torre de Belém, Jerónimos, Castelo e Padrão dos Descobrimentos foram os monumentos e atracções mais visitados pelos inquiridos. Nos museus, o destaque vai para o CCB, o Oceanário e o Museu do Chiado.

LOCAIS DE INTERESSE MAIS VISITADOS



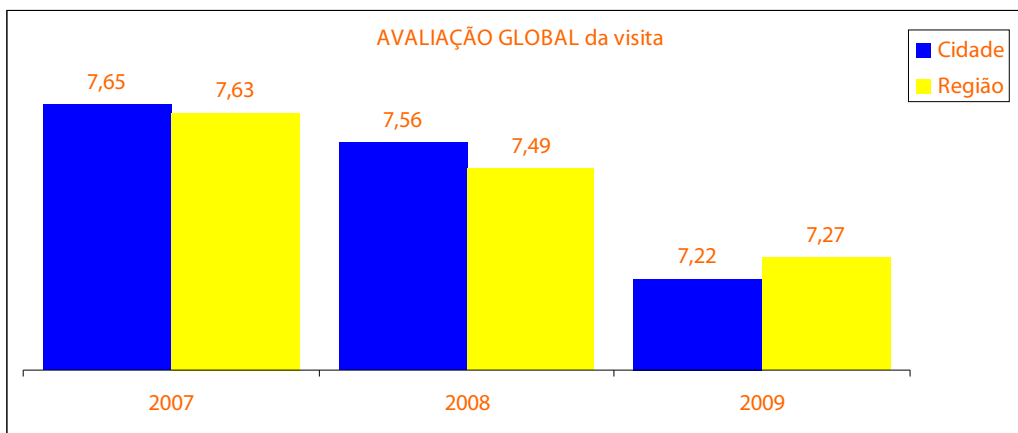
Os principais locais de interesse visitados são em Lisboa: os tradicionais Baixa, Bairro Alto, Belém, Chiado e Av. da Liberdade. Alfama registou uma percentagem anormalmente baixa e o Parque das Nações conquista progressivamente maior relevo.

AVALIAÇÃO DA VISITA

	Cidade	Região
Monumentos, museus e atracções	7,82	7,72
Clima	7,68	7,48
Restaurantes	7,46	7,46
Alojamento	7,36	7,36
Vida Nocturna	7,47	7,30
AVALIAÇÃO GLOBAL	7,22	7,27
População local	7,21	7,23
Oferta cultural	7,28	7,11
Relação Qualidade/ Preço	7,29	7,10
Diversidade de atracções	7,27	7,08
Oferta comercial	7,18	7,03
Segurança	6,83	6,86
Qualidade do ar	6,58	6,73
Limpeza	6,53	6,64
Transportes públicos	6,73	6,64
Informação turística	6,50	6,58
Acessos a Lisboa	6,67	6,56
Sinalização turística	6,15	6,20
Ausência de ruído	6,02	6,09
Trânsito	5,88	5,99

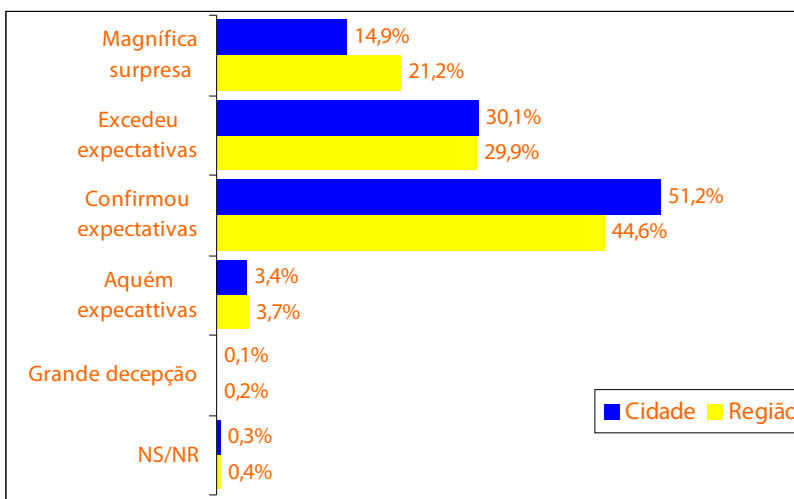
A avaliação global da visita situou-se em 7,27 para o global dos entrevistados e em 7,22 junto daqueles que se encontravam na cidade. Contudo, estes últimos tendem a valorizar melhor os parâmetros específicos de visita em relação ao total da amostra.

Os monumentos, atracções e museus, bem como o clima e os restaurantes estão no topo das avaliações.

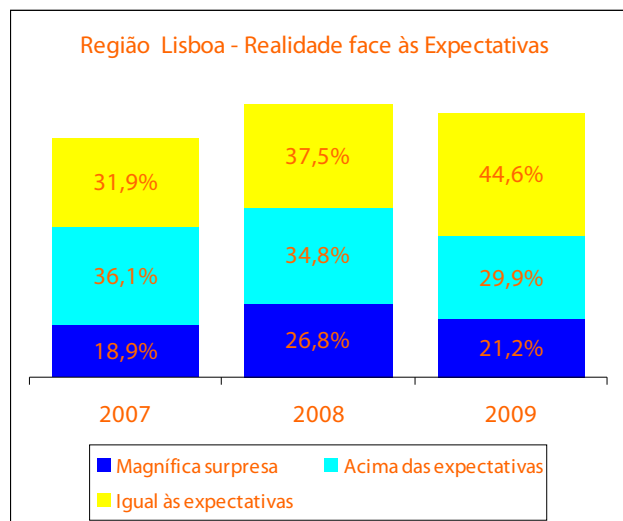
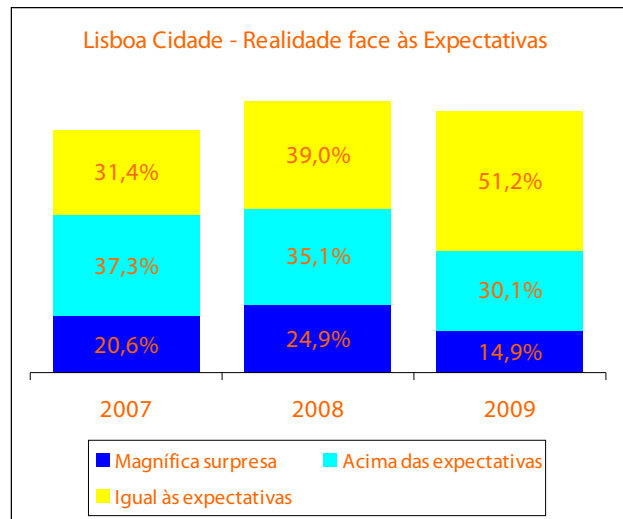


A avaliação global da visita, bem como dos vários parâmetros mais específicos, tem vindo a cair nos últimos anos. Maior exigência dos visitantes? Ou degradação da oferta? Inclino-nos mais para a primeira explicação, embora se deva estar atento a este pormenor.

REALIDADE FACE ÀS EXPECTATIVAS



Para quase metade dos entrevistados, Lisboa revelou-se de acordo com as expectativas criadas. Para os restantes as mesmas foram superadas, já que as desilusões se revelaram marginais.



De 2008 para 2009, as amostras inquiridas revelaram-se menos surpreendidas com o destino. Menor atractividade ou competitividade de Lisboa? Ou melhor informação sobre o destino?

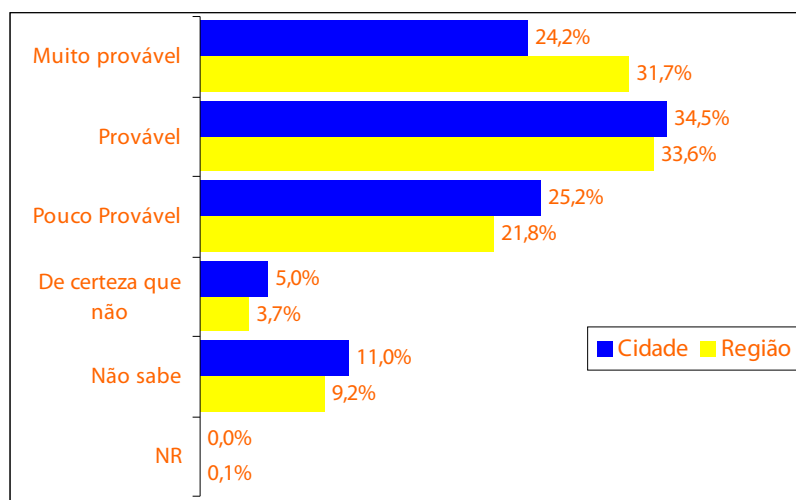
Os últimos anos têm revelado um turista mais experimentado (o que também poderá ajudar à queda dos níveis de avaliação), mas também uma crescente competitividade entre destinos urbanos, o que levará os potenciais turistas a procurar mais informação que os ajude a decidir (note-se igualmente a componente preço que em 2009 cresceu muito de importância na altura da decisão de visitar Lisboa).

IMAGEM DE LISBOA

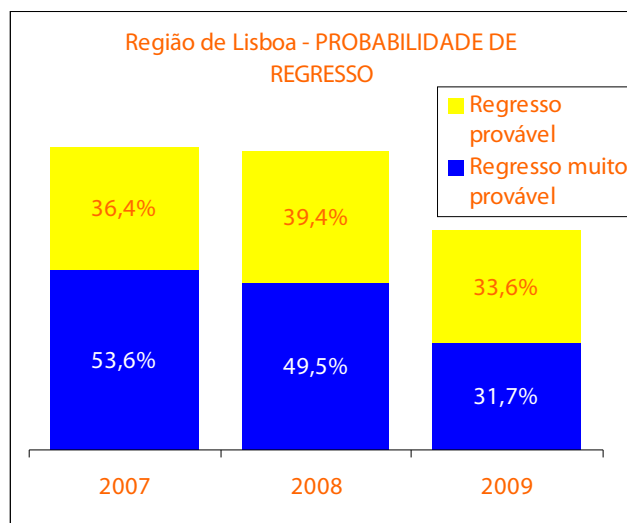
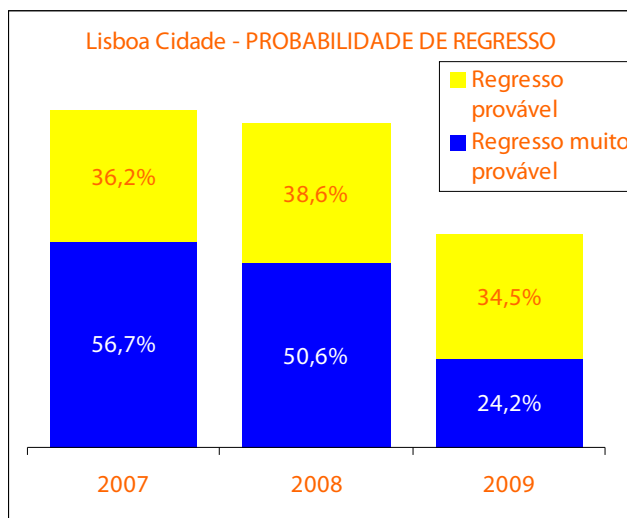
	Cidade	Região
Bonita	62,9%	59,3%
Antiga, Histórica	58,0%	53,1%
Agradável	33,5%	33,8%
Amigável	33,9%	33,7%
Cultural	36,2%	33,5%
Limpa	11,5%	15,5%
Calma, tranquila	9,3%	15,3%
Aagitada	16,6%	14,8%
Pacífica	8,4%	10,2%
Segura	7,4%	9,7%
Moderna	8,1%	8,6%

Quanto à que imagem que levam de Lisboa, a maioria dos inquiridos refere-se à beleza da cidade e à idade e história e, ainda de forma algo significativa, à sua cultura e atmosfera amigável e agradável.

PROBABILIDADE DE REGRESSO



Quase dois terços dos entrevistados consideram provável o seu regresso a Lisboa. No entanto, notou-se em 2009, uma quebra algo significativa nestes valores, face a 2008 e 2007. A concorrência de outros destinos e a presente crise económica, que poderá levar à redução do número de viagens anuais, podem ser uma explicação para o menor grau de fidelização quer a Lisboa, quer a qualquer outro destino. Com maior oferta no mercado e menos tempo/orçamento disponível para viajar a opção pelo novo, em detrimento da repetição, parece aceitável.



RECOMENDAÇÃO DA VISITA



99% dos entrevistados recomendam a visita a Lisboa, valor compatível com o verificado nos últimos dois anos.