



## INQUÉRITO AO CONGRESSISTA

2011

## INQUÉRITO AO CONGRESSISTA

### INTRODUÇÃO

Tendo em conta a elevada relevância do Turismo de Negócios no posicionamento de Lisboa como destino, o Observatório do Turismo de Lisboa tem levado a cabo anualmente um estudo sobre o segmento de Congressos em Lisboa e o perfil dos seus participantes.

O questionário desenhado pelo Observatório foi aplicado pela empresa 2ii - Informática e Informação, Lda., durante os meses de Maio, Junho e Setembro, num total de 909 entrevistas a congressistas internacionais.

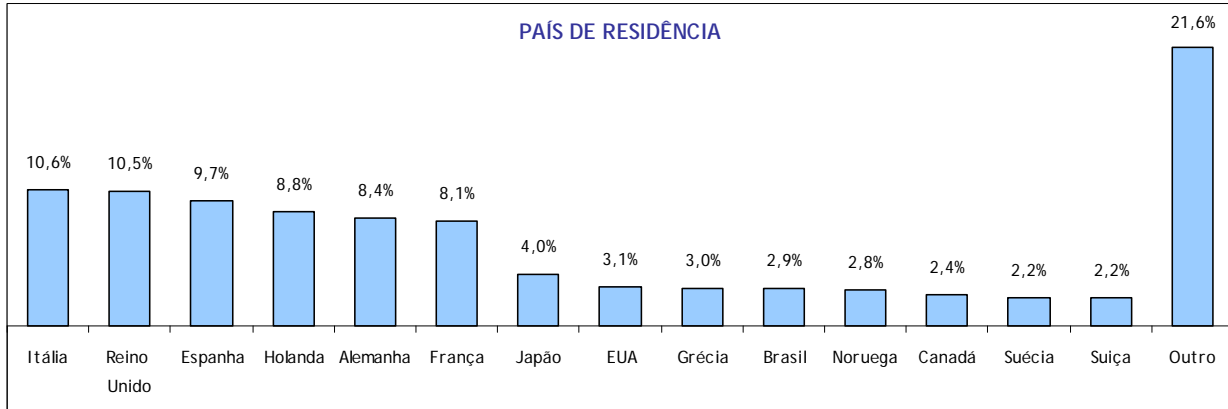
Na edição de 2011 os congressos seleccionados para a aplicação deste estudo foram os seguintes:

- 12th Congress of the European Association of Palliative Care, de 19 a 21 de Maio no Centro de Congressos de Lisboa;
- XXI Regional European Congress of the International Society of Blood Transfusion - ISBT, de 18 a 23 de Junho no Centro de Congressos de Lisboa;
- Annual Meeting of the European Association for the Study of Diabetes - EASD, de 12 a 16 Setembro na FIL e Pavilhão Atlântico.

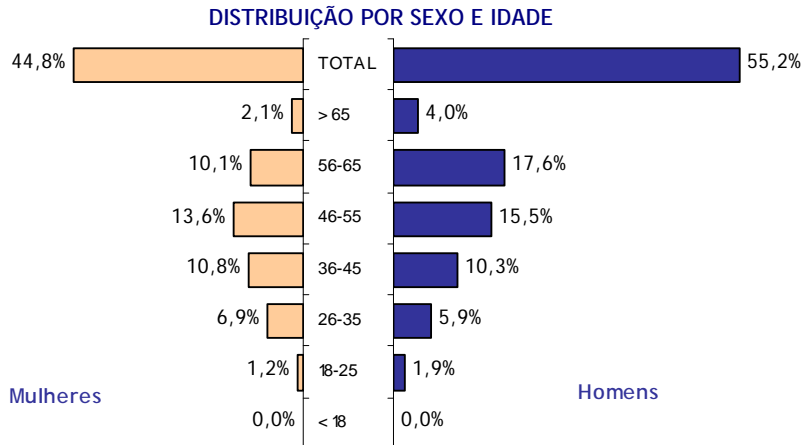
Este relatório pretende fazer uma análise dos dados recolhidos, evidenciando os principais resultados da informação recolhida e comparando-os com os da edição anterior.

Deverá ser tido em conta que alguma especificidade no âmbito dos congressos em análise pode condicionar alguns dos resultados obtidos.

## PRINCIPAIS RESULTADOS

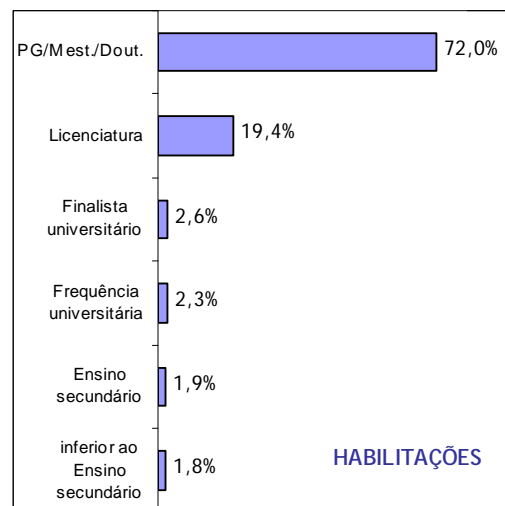


No que respeita ao país de residência, nos congressos em análise a preponderância foi de participantes de origem italiana e britânica. Os espanhóis, ainda que numa percentagem superior ao ano passado (9,6%) desceram de primeiro para o terceiro lugar em 2011.



O sexo masculino mantém-se como o maioritário entre os participantes destes eventos, mas com uma quebra acentuada dos 76,0% verificados em 2010. Entre os homens a faixa etária dominante foi a dos 56 aos 65 anos, enquanto que entre mulheres foi a dos 46 aos 55 anos.

No que respeita ao nível de habilitações, 72,0% dos entrevistados possui uma pós-graduação, mestrado ou doutoramento (56,0% em 2010). 3,6% não possui uma frequência universitária (4,8% em 2010).

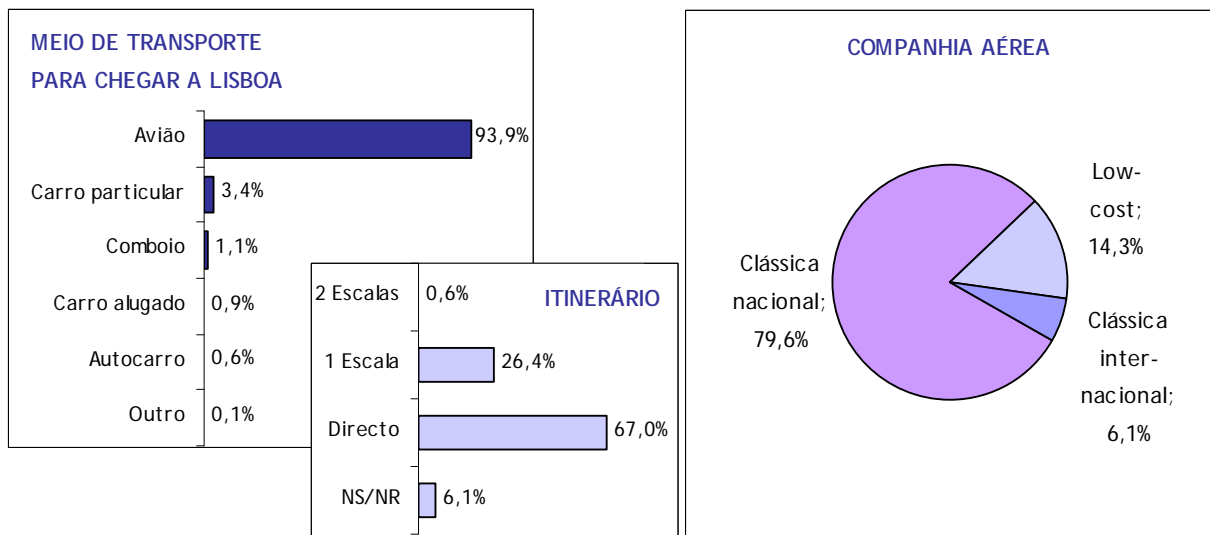


| ALOJAMENTO       | % total       |
|------------------|---------------|
| Hotel 5 *****    | 28,7%         |
| Hotel 4 ****     | 55,7%         |
| Hotel 3 ***      | 5,1%          |
| Hotel 2 **       | 7,8%          |
| Alojamento local | 2,6%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>100,0%</b> |

Na escolha do alojamento, a preferência vai para os estabelecimentos hoteleiros de 4 estrelas (56,2% em 2010).

Tal como nos dois anos anteriores, a totalidade dos entrevistados ficou alojada na cidade de Lisboa.

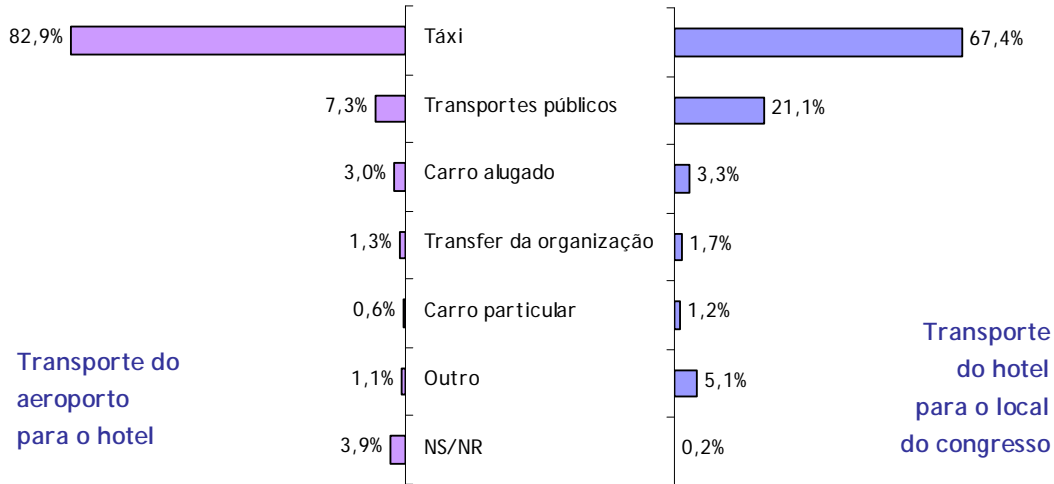
## TRANSPORTE



93,9% dos congressistas chega a Lisboa por via aérea (97,2% em 2010), sendo que 67,0% o faz com um itinerário directo.

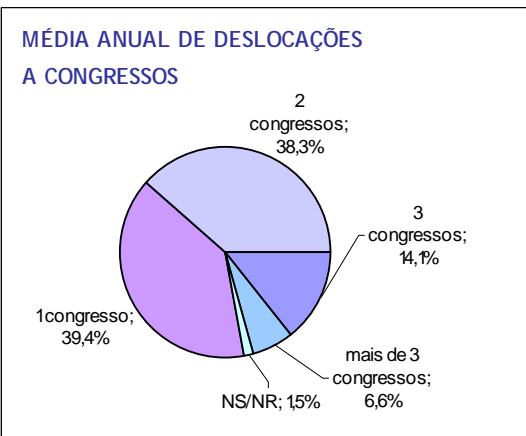
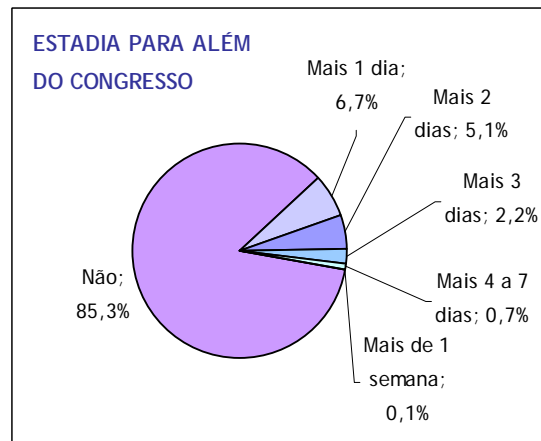
A TAP continua a ser companhia aérea mais utilizada pelos participantes, mas numa percentagem acentuadamente mais baixa, com 29,9% face a 40,4% em 2010. Nos seguintes lugares surgem a Lufthansa (12,0%), a British Airways (10,3%) e Air France (9,6%). A low-cost easyJet, que no ano passado ocupava a segunda posição com um *share* de 11,6%, em 2011 obteve apenas 8,8% das preferências dos participantes. No seu total, a utilização das companhias low-cost descreceu para 14,3% face aos 17,6% de 2010.

O táxi permanece como o meio privilegiado de transporte quer no percurso entre o aeroporto e o hotel quer entre o hotel e o local do congresso. O *transfer* da organização, que no ano passado ocupava a segunda posição, deu em 2011 lugar aos transportes públicos (metro/carris).



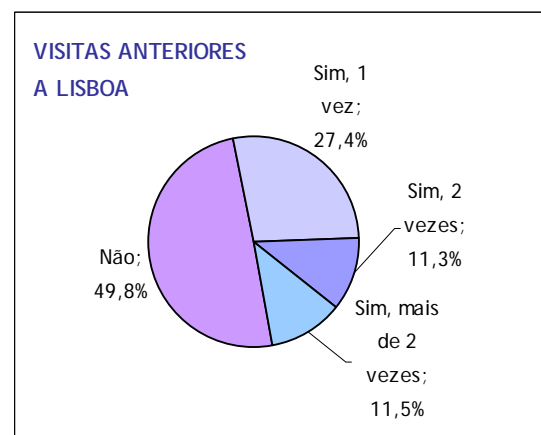
### ASSISTÊNCIA A CONGRESSOS

14,7% dos congressistas tem intenção de permanecer em Lisboa para além da duração estipulada do congresso (9,7% em 2010).



Uma ligeira maioria dos congressistas entrevistados (39,4%) assiste por norma a apenas um congresso por ano (62,4% em 2010). 6,6% vai a 3 ou mais eventos de congressos anualmente (0,2% em 2010).

Quase metade dos congressistas presentes tinha já visitado Lisboa anteriormente (62,2% em 2010).



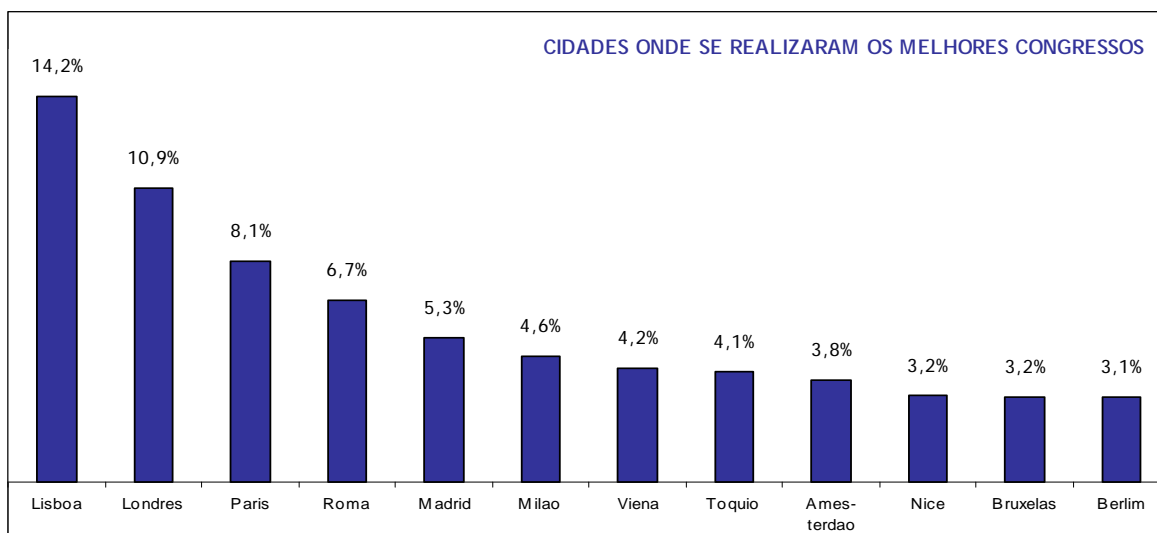
## AVALIAÇÃO

| AVALIAÇÃO DO CONGRESSO<br>(escala de 1 a 10)                                | Alemanha | Austria | Bélgica | Brasil | Canadá | Dinamarca | Espanha | EUA | Finlândia | França | Grécia | Holanda | Irlanda | Itália | Japão | Luxemburgo | Noruega | Reino Unido | Suécia | Suíça | Outros | TOTAL |
|---|----------|---------|---------|--------|--------|-----------|---------|-----|-----------|--------|--------|---------|---------|--------|-------|------------|---------|-------------|--------|-------|--------|-------|
| Qualidade dos serviços do aeroporto   | 8,4      | 8,7     | 9,4     | 9,4    | 9,1    | 8,6       | 8,8     | 8,8 | 9,2       | 8,5    | 9,3    | 8,3     | 8,7     | 8,4    | 8,7   | 9,7        | 9,1     | 8,4         | 8,9    | 9,1   | 8,3    | 8,6   |
| Qualidade do transporte do aeroporto para o hotel                           | 8,3      | 8,7     | 9,1     | 9,2    | 9,0    | 8,7       | 8,7     | 8,7 | 8,9       | 8,5    | 9,2    | 8,3     | 8,9     | 8,4    | 8,5   | 9,5        | 9,0     | 8,4         | 8,8    | 9,3   | 8,4    | 8,6   |
| Qualidade do transporte do hotel para o local do congresso                  | 8,3      | 8,6     | 9,1     | 9,1    | 9,0    | 8,7       | 8,8     | 8,8 | 8,9       | 8,5    | 9,1    | 8,4     | 8,8     | 8,4    | 8,5   | 9,5        | 8,9     | 8,5         | 8,8    | 9,3   | 8,4    | 8,6   |
| Qualidade do hotel  | 8,7      | 8,9     | 9,4     | 9,2    | 9,1    | 8,8       | 8,9     | 9,0 | 9,6       | 8,9    | 9,1    | 8,6     | 8,9     | 8,7    | 8,8   | 9,8        | 9,1     | 8,7         | 9,0    | 9,4   | 8,6    | 8,8   |
| Qualidade dos serviços de restauração                                       | 8,4      | 8,4     | 9,1     | 8,9    | 8,9    | 8,7       | 8,6     | 8,7 | 8,9       | 8,6    | 9,0    | 8,4     | 8,6     | 8,5    | 8,6   | 9,4        | 8,9     | 8,7         | 8,6    | 9,1   | 8,5    | 8,6   |
| Nível de preços de Lisboa   | 7,9      | 8,1     | 8,5     | 7,9    | 8,5    | 8,6       | 7,8     | 8,2 | 7,8       | 7,9    | 8,5    | 8,0     | 7,8     | 8,2    | 8,1   | 8,0        | 8,2     | 8,3         | 8,4    | 8,5   | 8,4    | 8,1   |
| Preço do hotel  | 8,0      | 8,0     | 8,3     | 8,0    | 8,3    | 8,5       | 8,0     | 8,2 | 7,8       | 7,9    | 8,4    | 8,1     | 7,6     | 8,3    | 8,1   | 8,1        | 8,3     | 8,2         | 8,4    | 8,5   | 8,4    | 8,1   |
| Preço da restauração  | 7,8      | 7,8     | 8,0     | 7,9    | 8,2    | 8,4       | 7,9     | 8,3 | 7,7       | 7,8    | 8,4    | 7,9     | 7,7     | 8,2    | 8,1   | 7,8        | 8,1     | 8,2         | 8,3    | 8,4   | 8,4    | 8,1   |
| Preço dos transportes   | 7,9      | 7,6     | 7,6     | 7,6    | 8,0    | 8,3       | 7,7     | 8,2 | 7,5       | 7,8    | 8,3    | 8,0     | 7,4     | 8,2    | 7,9   | 7,4        | 8,1     | 8,2         | 8,1    | 8,3   | 8,4    | 8,0   |
| Qualidade dos equipamentos do local do congresso                            | 8,9      | 9,5     | 9,1     | 9,2    | 9,0    | 8,9       | 8,9     | 9,1 | 9,1       | 8,8    | 9,2    | 9,0     | 9,2     | 9,0    | 8,8   | 9,8        | 9,2     | 8,7         | 8,9    | 8,9   | 8,8    | 9,0   |
| Funcionalidade do equipamento de apoio no local do congresso                | 9,1      | 9,5     | 9,3     | 9,5    | 9,1    | 8,9       | 9,1     | 9,3 | 9,4       | 8,8    | 9,3    | 9,1     | 9,3     | 9,1    | 9,1   | 9,7        | 9,2     | 8,7         | 9,0    | 9,0   | 8,9    | 9,0   |
| Qualidade do programa extra-congresso                                       | 9,2      | 9,8     | 9,4     | 9,5    | 9,3    | 9,0       | 9,2     | 9,2 | 9,5       | 9,1    | 9,3    | 9,1     | 9,2     | 9,0    | 9,1   | 9,8        | 9,3     | 8,9         | 9,2    | 9,5   | 8,8    | 9,1   |
| Avaliação global da organização do congresso (excepto avaliação científica) | 9,1      | 9,5     | 9,5     | 9,4    | 9,2    | 9,1       | 9,2     | 9,3 | 9,5       | 9,0    | 9,4    | 9,1     | 9,3     | 9,1    | 9,1   | 9,8        | 9,4     | 8,8         | 9,1    | 9,1   | 8,9    | 9,1   |
| Avaliação global de Lisboa como cidade para congressos                      | 9,2      | 9,6     | 9,5     | 9,5    | 9,3    | 9,2       | 9,3     | 9,4 | 9,5       | 9,1    | 9,4    | 9,2     | 9,4     | 9,2    | 9,1   | 9,8        | 9,4     | 8,9         | 9,3    | 8,8   | 8,9    | 9,2   |
| VALOR MÉDIO   | 8,5      | 8,7     | 8,9     | 8,9    | 8,9    | 8,7       | 8,6     | 8,8 | 8,8       | 8,5    | 9,0    | 8,5     | 8,6     | 8,6    | 8,6   | 9,2        | 8,9     | 8,5         | 8,8    | 8,9   | 8,6    | 8,6   |

O critério mais valorizado na avaliação deste ano foi a Qualidade do programa extra-congresso (9,1 em 10). A Funcionalidade do equipamento de apoio no local do congresso e a Qualidade dos equipamentos do local do congresso mantiveram-se nas posições cimeiras (9,0 em 10, respectivamente). No final da tabela ficaram todos os critérios relacionados com o nível de preços em Lisboa.

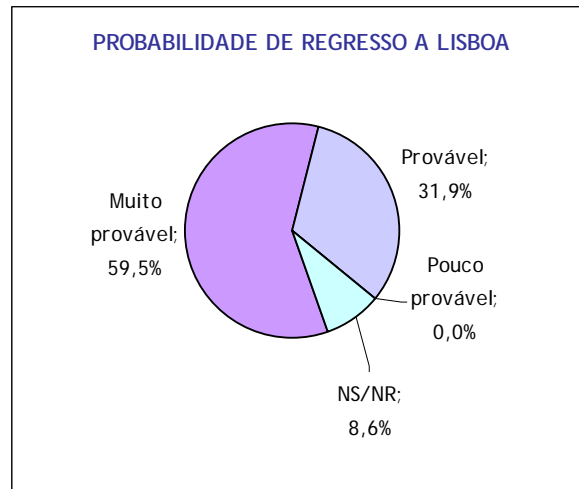
Os congressistas que mais valorizaram em média a sua experiência no congresso foram os luxemburgueses, gregos, belgas e suíços.

Lisboa como destino de congressos obtém uma avaliação global superior ao valor médio das avaliações por categorias (9,2 contra 8,6). No ano passado, os valores médios foram, respectivamente, 8,4 e 8,0.



Lisboa surge como a 1ª cidade onde, segundo os entrevistados, se realizaram os melhores congressos a que tiveram oportunidade de assistir, reforçando assim a liderança que deteve também em 2010 (11,3%).

Quando questionadas sobre qual a probabilidade do seu regresso a Lisboa (e excluindo as não respostas), 65,1% dos entrevistados classifica-a como muito provável (48,5% em 2010).



Tal como no ano passado, Lisboa é recomendada como cidade de congressos em 100,0% dos casos ; a mesma percentagem recomenda Lisboa também como destino turístico.

**RECOMENDAÇÃO DE LISBOA COMO CIDADE DE CONGRESSOS**

100,0%

**RECOMENDAÇÃO DE LISBOA COMO DESTINO TURÍSTICO**

100,0%

## DESPESAS

No que diz respeito às despesas efectuadas pelos participantes nos congressos foram consideradas 6 componentes: Transporte e Inscrição no congresso (valor único), Alojamento (valor por noite) e Deslocações, Alimentação e Outros (valor por dia).

No entanto, há que ter em conta algumas especificidades, como é o caso da possibilidade de algum tipo de financiamento dos gastos, o que faz com que nem todos os congressistas tenham tido custos pessoais directos em todas as componentes analisadas. No entanto, é de esperar que esse pagamento (seja de alojamento, transporte, inscrição, etc.) tenha sido suportado por qualquer outra entidade. Dessa forma, os valores médios obtidos têm apenas em conta as verbas efectiva e directamente suportadas pelos congressistas.

Dos congressistas que deram resposta a esta questão (39,6% do total), 83,6% afirmou ter tido gastos de transporte para vir a Lisboa, tendo pago em média 393,48€. A inscrição no congresso, paga por 37,8%, custou em média 251,66€. 96,1% teve encargos com o alojamento, num valor médio de 115,36€ por noite. No que respeita a alimentação, o valor médio por dia foi de 29,76€, sendo que 94,2% afirmou ter tido este tipo de gastos. Os 48,1% que tiveram custos com as deslocações na cidade, pagaram em média 20,43€ por dia. Os outros gastos, admitidos por 30,6% atingem o valor diário de 42,49€.

| <b>Despesa média por participante</b>  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Pagamento único:</b>  |                   |
| Transporte   | <b>393,48 €</b>   |
| Inscrição no congresso   | <b>251,66 €</b>   |
| <b>Pagamento por noite:</b>  |                   |
| <small>(para uma estadia média de 2,8 noites)</small>                                |                   |
| Alojamento   | <b>115,36 €</b>   |
| <b>Pagamento por dia:</b>  |                   |
| <small>(para uma estadia média de 2,8 noites estima-se um total de 3,8 dias)</small> |                   |
| Alimentação  | <b>29,76 €</b>    |
| Deslocações  | <b>20,43 €</b>    |
| Outros   | <b>42,49 €</b>    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.507,59 €</b> |

|                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| <b>Estadia média por participante</b> | <b>3,8 dias</b> |
|---------------------------------------|-----------------|

O valor global obtido é inferior ao verificado no ano passado (1.656,67€ em 2010), tendo-se verificado apenas aumento nas componentes de transporte (23,8%) e alojamento (24,5%). A inscrição no congresso apresentou um decréscimo de 45,1% face ao valor de 2010.

A estadia média dos congressistas é de 3,8 dias (4,5 dias em 2010), o que explica também a diferença face ao valor obtido no estudo anterior.

Assumindo um congressista tipo de um dos congressos analisados, que contribuiria directamente para cada componente com o seu valor médio, obtemos uma despesa média por participante na ordem dos 1.507,59€ pela sua presença num destes eventos.