



NEWS

No: 57

Os passageiros querem mais informações, automação, controle e privacidade, mas o toque humano ainda é importante

2 de outubro de 2018 (Atenas) – A Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA - *International Air Transport Association*) anunciou os resultados de sua pesquisa Global Passenger Survey (GPS) de 2018. Segundo esse estudo, os passageiros buscam novas tecnologias para ter mais controle, informações e melhorar a eficiência durante a viagem.

Com base nas 10.408 respostas de 145 países, a pesquisa traz informações sobre o que os passageiros gostariam de ter em sua experiência de viagem aérea. Eles contaram que desejam:

- Informações sobre a viagem entregues em tempo real em seus dispositivos pessoais.
- Identificação biométrica para facilitar os processos de viagem.
- Automação de mais processos no aeroporto.
- Tempos de espera abaixo de 10 minutos na verificação de segurança/imigração.
- Rastreamento de bagagens durante toda a viagem.
- Um toque humano quando alguma coisa der errado.

Informações sobre a viagem em tempo real

Os passageiros querem ser informados durante toda a sua viagem, de preferência em seu dispositivo pessoal.

Receber informações sobre o status do voo (82%), a bagagem (49%) e o tempo de espera na segurança/imigração (46%) foram identificados como as três principais prioridades dos passageiros após a reserva do voo.

O rastreamento de bagagem em tempo real durante a viagem foi considerado como um requisito por 56% dos passageiros.

As companhias aéreas e os aeroportos estão atendendo a essa solicitação implementando o rastreamento nos principais pontos da viagem, como carga e descarga ([Resolução 753 da IATA](#)). O setor também está trabalhando no desenvolvimento de um plano global de preparação para a proposta de introdução de sistema de RFID em todas as etiquetas de bagagem fabricadas após janeiro de 2020 para atender às expectativas dos passageiros de rastreamento de bagagem em tempo real.

A opção preferida dos passageiros para receber informações sobre sua bagagem e outros aspectos de viagem era em seu dispositivo móvel. Receber informações via SMS ou aplicativo de smartphone era a opção preferida de 73% dos passageiros. Desde 2016, houve um aumento de 10% no número de passageiros que preferem receber informações sobre a viagem via aplicativo de smartphone.

O meio digital é o preferido, mas aumentaram as preocupações com a privacidade

A maioria dos passageiros (65%) está disposta a compartilhar dados pessoais para agilizar a verificação de segurança e 45% deles estão dispostos a substituir seus passaportes por identificação biométrica.

O projeto [One ID](#) da IATA tem como objetivo identificar os passageiros desde a calçada até o portão de embarque usando apenas um token de viagem biométrico (impressão digital, reconhecimento facial ou íris). Mas as preocupações com a proteção dos dados devem ser resolvidas.

“À medida que avançamos cada vez na adoção de processos digitais, os passageiros precisam ter certeza de que seus dados pessoais estão seguros. A IATA está trabalhando para estabelecer uma estrutura de confiança que garanta o compartilhamento seguro de dados, a conformidade com os requisitos legais e a privacidade”, disse Nick Careen, Vice-Presidente Sênior da IATA para Aeroportos, Passageiros, Carga e Segurança.

O toque humano ainda é importante

Os passageiros querem mais opções de autosserviço. O check-in automatizado foi o preferido de 84% dos passageiros. A maioria (47%) prefere fazer o check-in online usando o smartphone. Apenas 16% preferiram o check-in tradicional.

Cerca de 70% dos passageiros querem o autosserviço de despacho de bagagens. Apenas um em cada três viajantes prefere um agente para etiquetar suas bagagens. A popularidade da etiqueta de bagagem eletrônica está crescendo – esta é a opção de 39% dos passageiros (aumento de 8 pontos percentuais em relação a 2017).

A experiência geral com procedimentos automatizados de imigração foi classificada de forma positiva por 74% dos passageiros. Uma porcentagem semelhante (72%) acredita que os processos automatizados de imigração são mais rápidos e 65% acreditam que aumentam a segurança.

O toque humano ainda é preferido por alguns segmentos do mercado e em determinadas situações. Por exemplo, os passageiros idosos (com 65 anos ou mais) têm uma forte preferência pelos processos tradicionais de check-in (25% versus 17% em geral) e despacho de bagagens (42% versus 32% em geral). E quando acontece algo na viagem, 40% dos passageiros de todas as faixas etárias querem resolver a situação por telefone e 37% pessoalmente.

Experiência de compra consistente

Cerca de 43% dos passageiros preferem usar uma agência de viagens, uma empresa de gerenciamento de viagens ou um departamento corporativo de viagens para reservar seus voos.

A [Nova Capacidade de Distribuição](#) (NDC) da IATA para companhias aéreas desempenha um papel transformador na evolução da experiência de compra de passagens aéreas e resolução de falta de conteúdo entre os websites das companhias aéreas e sistemas de agentes de viagens usando um padrão moderno de transmissão de dados (internet) para comunicações entre as companhias aéreas e os agentes de viagens. A NDC permitirá que as companhias aéreas mostrem e vendam todos os seus produtos no canal do agente de viagens, incluindo opções para que os passageiros personalizem sua viagem conforme as suas necessidades.

Dores de cabeça para o passageiro

Os passageiros identificaram os processos de segurança/controle de fronteiras e embarque nos aeroportos como dois dos maiores problemas ao viajar. As principais frustrações com a segurança foram: a inconveniência de ter que remover itens pessoais (57%), a remoção de notebooks/aparelhos eletrônicos de grande porte da cabine (48%) e a falta de consistência nos procedimentos de triagem nos diferentes aeroportos (41%).

Para melhorar a experiência de embarque, os três principais desejos dos passageiros são: filas mais eficientes nos portões de embarque (64%), disponibilidade de espaço superior na aeronave (42%) e não ter que ficar em fila esperado em pontes aéreas (33%) na entrada/saída da aeronave (33%).

NEXTT

“A pesquisa GPS nos diz que os passageiros querem uma experiência de viagem perfeita e segura desde a reserva até a chegada. Os aeroportos e as companhias aéreas estão ansiosos para atender às crescentes expectativas dos passageiros. Mas não é uma tarefa fácil escolher as estratégicas certas entre todas as inovações. E alinhar essas escolhas em uma experiência perfeita desde a calçada até o portão de embarque precisa de uma visão em comum. É por isso que unimos forças com o Conselho Internacional de Aeroportos (ACI) no Projeto NEXTT (New Experience in Travel and Technologies)”, disse Careen.

Para acessar o relatório GPS 2018 completo e os destaques, visite www.iata.org/gps.

IATA

For more information, please contact:

IATA Corporate Communications

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

Notes for Editors:

IATA (International Air Transport Association) represents some 290 airlines comprising 82% of global air traffic

You can follow us at <http://twitter.com/iata2press> for news specially catered for the media.