



# NOTÍCIAS

Nº. 56

## Passageiros querem que a tecnologia os dê mais controlo sobre a sua experiência de viajar

**24 de outubro de 2017 (Barcelona)** – A Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) divulgou os resultados de sua Pesquisa Global de Passageiros 2017 (GPS) que revelou que os passageiros esperam que a tecnologia os dê mais controle pessoal sobre a sua experiência de viajar.

Baseado em 10.675 respostas do mundo inteiro, a pesquisa proporcionou uma percepção do que os passageiros querem para a sua experiência de viajar. Os assuntos que lideraram a lista:

- Automação de mais processos aeroportuários
- Uma única *token* de identidade para todos os processos da viagem utilizando a identificação biométrica
- Informações em tempo real, enviadas diretamente até dispositivos pessoais
- Segurança mais eficiente – sem precisar remover ou abrir itens pessoais
- Controle de fronteiras mais transparente

### Pronto de tornar-se digital

Processos de viagem digitais são esperados e os passageiros querem mais. O GPS descobriu que 82% dos viajantes gostariam de poder utilizar um passaporte digital nos seus smartphones para todas as atividades da viagem possíveis, desde reservar voos até passar pelo aeroporto. Os sistemas de identificação biométricos foram a tecnologia preferida, com 64% querendo identificadores biométricos como o seu *token* de preferência para viajar.

“Os passageiros querem utilizar um único *token* biométrico de identidade para todas as suas transações na viagem, desde reservas de voos até passar pela segurança e controle de fronteira até receber as suas bagagens. O projeto “One ID” (uma única identidade) da IATA está rapidamente levando a experiência de viajar em direção ao dia em que um rosto, um íris ou uma impressão digital proporcionarão a chave para uma experiência transparente de viajar. A tecnologia existe. Sua utilização na aviação precisa ser acelerada. Os governos precisam assumir a liderança ao trabalhar com a indústria para estabelecer uma plataforma de confiança e ao concordar com os padrões de protocolos de segurança globais que são necessários para a utilização da tecnologia. “One ID” vai fazer com que processos sejam mais eficientes para os

passageiros, bem como permitir que os governos utilizem recursos valiosos com mais eficácia”, disse Nick Careen, Senior Vice-Presidente, Aeroporto, Passageiro, Carga e Segurança, da IATA.

### **O passageiro no controle**

Passageiros querem ter a opção de realizar mais processos nos aeroportos, eles mesmos, ao aproveitar os aplicativos mais novos de self-service. Cuidando das bagagens foi a atividade mais mencionada pelos passageiros, onde querem mais controle. GPS descobriu que 68% dos entrevistados querem marcar as suas bagagens pessoalmente, com etiquetas eletrônicas sendo a opção preferida. Também, 48% dos passageiros quer entregar sua bagagem pessoalmente.

A pesquisa levantou que o número de passageiros utilizando portões e quiosques automáticos para imigrantes aumentou em 6% em 2017, atingindo 58% com índice de satisfação de 90%. O embarque na aeronave foi outra área em que os passageiros querem ter mais controle, com 72% dos passageiros preferindo o embarque pessoal, sendo um aumento de 2% sobre 2016.

“Os passageiros nunca foram tão capacitados como são hoje. Soluções de self-service vão desde check-in e entrega de bagagem móvel, até embarque pessoal e controle de fronteira automático. Passageiros com smartphone e tablets querem utilizar esses dispositivos móveis para controlar a sua experiência de viagem. Eles esperam ter acesso fácil às informações que querem, exatamente no momento quando precisam dentro do processo de viajar. As companhias aéreas e os aeroportos que aproveitam mais das inovações tecnológicas irão proporcionar uma experiência melhor de viajar aos seus clientes”, disse Pierre Charbonneau, Diretor de Passageiro e Facilitação da IATA.

### **Passageiros bem informados**

Os passageiros querem que as companhias aéreas e os aeroportos os mantenham informados durante a sua viagem. A pesquisa mostrou que 85% dos passageiros querem ter a capacidade de verificar o status de seu voo e 50% querem rastrear as suas bagagens durante a viagem. Eles também querem mais informações que os ajudam planejar a sua passagem pelo aeroporto, com 51% querendo saber quanto tempo terão que esperar nos pontos de segurança e controle de fronteira, e 58% querendo saber qual o tempo de espera na alfândega, representando um aumento de 17% sobre 2016.

Proporcionar mais informações em tempo real também foi mencionado por 63% dos passageiros como chave para melhorar a sua experiência durante interrupções na viagem.

As mensagens SMS ainda são a opção preferida para receber notificações sobre a viagem. Contudo, essa tendência está revertendo, com 28% dos passageiros preferindo a comunicação através de aplicativos do smartphone e 26% via e-mail.

“Os passageiros esperam receber informações atualizadas sobre todos os aspectos de sua viagem com um mínimo de esforço, através do seu canal preferido. Oferecer esse nível de

personalização depende de captar, gerenciar e compreender os dados, na parte do passageiro. Mas não há uma única pessoa do ecossistema da viagem que tem a capacidade de otimizar a viagem de ponto-a-ponto, sozinho. É necessário ter uma plataforma de coordenação sobre como os dados do passageiro são compartilhados, controlados e protegidos. O programa de personalização da IATA procura oferecer informações aos clientes que são de confiança, corretas e em tempo real e de todos os fornecedores de serviços de viagem durante toda sua viagem”, disse Charbonneau.

### **Pontos dolorosos para passageiros**

Mais uma vez, os passageiros identificaram os processos de segurança do aeroporto e o controle de fronteira como dois dos principais pontos de desgaste quando em viagem. As frustrações principais foram a intromissão de ter que remover itens pessoais (60%), a inconveniência de precisar tirar dispositivos eletrônicos das bagagens de mão (52%) e a variação de procedimentos de segurança de aeroporto em aeroporto (47%).

A fim de fazer com que as áreas de segurança e de controle de fronteira sejam mais seguras, eficazes e descomplicadas possíveis para os passageiros, a indústria precisa adotar a nova tecnologia da [Smart Security](#).

### **Traga seu próprio dispositivo**

GPS descobriu que 42% dos passageiros preferem utilizar os seus próprios dispositivos - Bring Your Own Device (BYOD) – para acessar as opções de entretenimento durante o voo. Maior conectividade promete ser positivo para tanto as linhas aéreas quanto os passageiros que transportam.

“A importância da tecnologia do smartphone, a demanda de ter mais personalização e processos automáticos durante a experiência da viagem e o desejo de ficar conectado não são novidades na aviação, porém GPS destaca a extensão das oportunidades oferecidas e a necessidade de as empresas aéreas e os aeroportos investirem significativamente nessa área. Para agradar os viajantes, os aeroportos e as companhias aéreas precisarão trabalhar juntos para fornecer serviços móveis que são de fácil uso, bem como opções de self-service e verificações de segurança tipo *one-stop* para ter certeza que essa demanda é atendida. Mas a indústria não consegue fazer isso sozinha. O apoio do governo é fundamental para mudar as regras e os processos antiquados antes que a indústria consiga operar uma transformação plena”, disse Careen.

A edição mais recente da Pesquisa Global de Passageiros (GPS) da IATA analisou os comentários de passageiros de 152 países em todas as regiões do mundo.

Para ter acesso ao relatório completo da GPS 2017 e aos destaques, visite o site [www.iata.org/gps](http://www.iata.org/gps)

**- IATA -**

Para mais informações, favor contatar:

Corporate Communications  
Tel.: +41 22 770 2967  
E-mail: [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

**Notas para Editores:**

- A IATA (Associação Internacional do Transporte Aéreo) representa umas 275 empresas aéreas que formam 83% do tráfego aéreo global.
- Pode nos seguir em <http://twitter.com/iata2press> para notícias especialmente preparadas para a mídia.