



NOTÍCIA

Agilidade e praticidade são prioridades para os passageiros

25 de outubro de 2023 (Chicago) – A Associação do Transporte Aéreo Internacional (IATA) divulgou os resultados da sua Pesquisa Global de Passageiros (GPS, na sigla em inglês) de 2023. Segundo o relatório, os viajantes continuam priorizando a agilidade e a praticidade e estão cada vez mais adotando a biometria e processos fora do aeroporto para garantir esses benefícios.

“Os passageiros deixaram claro que querem gastar menos tempo fazendo reservas e desejam se deslocar pelo aeroporto com mais rapidez. Para isso, eles estão cada vez mais dispostos a usar dados biométricos e realizar mais procedimentos fora do aeroporto antes do embarque”, disse Nick Careen, vice-presidente sênior de operações e segurança da IATA.

Planejamento e reservas

Os passageiros desejam praticidade ao planejar sua viagem e selecionar o local de partida. Eles preferem voar de um aeroporto próximo de casa, ter todas as opções de reserva e serviços disponíveis em um único lugar e utilizar a forma de pagamento de sua preferência.

- A proximidade ao aeroporto foi a principal prioridade dos passageiros na escolha do local de partida (71%). Isso foi mais importante do que o preço da passagem (31%).
- Uma pequena maioria dos passageiros prefere fazer a reserva diretamente com a companhia aérea (52%). Independentemente do canal de reserva utilizado, eles gostariam de ter visibilidade completa das opções de tarifas, incluindo fácil acesso a produtos e serviços opcionais.

“Hoje, os viajantes esperam ter a mesma experiência online que eles têm com grandes lojas virtuais. O programa [Modern Airline Retailing](#) atende a essas demandas. Independentemente do canal de compras escolhido pelos passageiros, as companhias aéreas querem apresentar todas as opções para que a reserva seja ainda mais rápida e prática. Quando o programa Modern Airline Retailing estiver totalmente implementado, os viajantes poderão rastrear suas compras de passagens e serviços usando apenas um número de pedido, de forma simples e rápida. O programa também simplificará significativamente a acomodação dos viajantes em caso de mudanças no voo”, disse Muhammad Albakri, vice-presidente sênior de serviços de distribuição e liquidação financeira da IATA.

Pagamento

- A praticidade foi a principal razão pela qual os passageiros escolheram um determinado método de pagamento (62%). Entre sete métodos de pagamento diferentes, o mais popular



foi o cartão de crédito/débito (73%), seguido da carteira digital (18%) e da transferência bancária (18%). Além disso, existem grandes variações regionais no uso do cartão de crédito. Os cartões de crédito/débito são mais populares na América Latina (85%), Europa (81%) e América do Norte (74%), com a menor preferência observada na África (57%). O uso da carteira digital é mais popular na região Ásia-Pacífico, onde 41% dos entrevistados citaram esta como a opção preferida, seguida pela Europa (15%) e Médio Oriente (14%). Entre as regiões, a transferência bancária foi o método de pagamento preferido na África (36%), seguida pelo Oriente Médio (21%). A IATA desenvolveu o IATA Pay, um método alternativo de pagamento para passagens aéreas compradas online, que utiliza débito direto na conta bancária do comprador.

- Os problemas relacionados a pagamento citados pelos entrevistados incluíram a impossibilidade de utilizar a opção preferida ou de pagar em parcelas; outros citaram processo de pagamento tedioso e preocupações com a segurança do pagamento. Além disso, 25% das vendas potenciais de produtos/serviços não puderam ser concluídas devido a problemas de pagamento.

“O pagamento precisa ser visto como parte da oferta comercial e não apenas como uma transação financeira ao final da venda. Os clientes querem usar o método de pagamento de sua preferência com praticidade e segurança. Cada mercado é diferente e não existe uma solução única para todos. Se um método de pagamento preferido não estiver disponível ou for muito complicado, a venda potencial pode ser perdida. Garantir o método de pagamento preferido do cliente com mais frequência representa uma parte fundamental do programa Modern Airline Retailing”, disse Albakri.

Facilitação de viagens

O processo complexo para obter o visto desanima os viajantes que desejam obter o visto online de forma digital e prática. Além disso, muitos estão dispostos a compartilhar suas informações para procedimentos de imigração mais rápidos no aeroporto.

- 36% dos viajantes afirmaram que foram desencorajados de viajar para um determinado destino devido às exigências da imigração. A complexidade do processo foi destacada como o principal impedimento por 49% dos viajantes, 19% citaram os custos e 8% questões de privacidade.
- Nos locais que exigem visto de entrada, 66% dos viajantes pretendem obter o visto online antes de viajar, 20% preferem ir ao consulado ou embaixada e 14% gostariam de obter o visto no aeroporto.
- 87% dos viajantes disseram que compartilhariam suas informações de imigração para acelerar o processo de chegada ao aeroporto, representando um aumento em relação à taxa de 83% registrada em 2022.

“O processo complexo e demorado para obter o visto desanima os viajantes e, desta forma, a economia do destino deixa de produzir receitas valiosas com o turismo. Vimos inúmeras vezes que, quando os países eliminam a necessidade de visto, as economias prosperam com o aumento do



número de visitantes¹. Além dos procedimentos de visto simplificados, os viajantes desejam compartilhar suas informações de imigração se isso resultar em processos mais rápidos e tranquilos no aeroporto. Aproveitar a disposição dos viajantes para implementar processos online e compartilhar informações com antecedência é sempre uma solução vantajosa para todos”, disse Careen.

Processos no aeroporto

- No aeroporto, a agilidade é essencial. Os passageiros esperam ver processos simplificados e tempos de espera mínimos. Eles estão interessados em usar a biometria para agilizar os procedimentos, preferem realizar mais processos fora do aeroporto e chegar ao aeroporto prontos para voar. Os passageiros esperam passar pelo aeroporto mais rápido. 74% afirmaram que, ao viajar apenas com bagagem de mão, gostariam de levar 30 minutos ou menos da entrada no aeroporto ao portão de embarque, um aumento em relação à taxa de 54% observada em 2022.
- Os passageiros desejam realizar mais passos do processo fora do aeroporto. 45% dos viajantes identificaram a imigração como sua principal escolha para o processamento fora do aeroporto. Isso representa um aumento em relação à taxa de 32% registrada em 2022. O check-in foi a segunda opção mais popular, com 33%, seguido pelo despacho de bagagem (19%). Além disso, 91% dos passageiros estão interessados na criação de um programa especial para viajantes de confiança (verificação de antecedentes) para agilizar a verificação de segurança.
- Os passageiros querem mais flexibilidade e mais controle no processo de bagagem. 67% estariam interessados na coleta e entrega em domicílio, 77% disseram que provavelmente despachariam a bagagem se pudessem etiquetá-la e despachá-la antes de chegar ao aeroporto e 87% estariam dispostos a despachar a bagagem se pudessem rastreá-la. Além disso, o interesse no monitoramento da bagagem pelo próprio usuário está crescendo: 57% dos viajantes usaram ou querem usar etiquetas eletrônicas de bagagem, acima da taxa de 50% registrada em 2022.
- A confiança na identificação biométrica está aumentando. Nos últimos 12 meses, 46% dos passageiros utilizaram biometria no aeroporto, versus 34% em 2022. Além disso, 75% dos passageiros preferem usar dados biométricos no lugar de passaportes e cartões de embarque tradicionais. Entre aqueles que usaram identificação biométrica durante as viagens, 46% relataram a taxa de satisfação de 85%. Embora a proteção de dados continue uma preocupação para metade dos viajantes, 40% estariam mais abertos a soluções

¹ Quando os Estados Unidos expandiram o seu programa de isenção de visto (Visa Waiver Program) em 2008, as chegadas dos países incluídos no programa aumentaram 46% em apenas três anos. Da mesma forma, com a iniciativa de visto na chegada (Visa on Arrival) da Índia em 2010, houve um aumento de 10,6% nas chegadas dos países beneficiados pela iniciativa. A República da Coreia e o Japão também colheram os frutos das políticas de liberação de vistos, com aumento nas chegadas de 64,5% e mais de 300%, respectivamente, após a simplificação dos requisitos de entrada.



biométricas se soubessem que as suas informações pessoais estão seguras, representando um aumento em relação à taxa de 33% observada em 2022.

“Os passageiros querem mais tecnologia nos processos para que passem menos tempo em filas. Eles estão dispostos a usar dados biométricos se isso garantir o resultado desejado. Mas precisamos de cooperação em toda a cadeia de valor e dos governos para que isso aconteça com a tecnologia segura que está disponível hoje”, disse Careen.

A iniciativa [One ID da IATA](#) está revolucionando os processos no aeroporto usando biometria para que os passageiros não tenham que ficar em filas no embarque ou na chegada. Os padrões de “Digitalização da Admissibilidade” recentemente desenvolvidos pela IATA são o mais recente avanço com um mecanismo que permite aos passageiros obter digitalmente todas as autorizações necessárias diretamente dos governos antes da viagem. Com o status “OK to Fly” compartilhado com a companhia aérea, os viajantes podem evitar todas as verificações de documentos no aeroporto e desfrutar de um processo de viagem rápido.

“Temos os padrões e a tecnologia para melhorar radicalmente a experiência de viagem internacional. Mas só podemos avançar no ritmo que os governos permitem em seus regulamentos. É por isso que uma das principais prioridades da iniciativa One ID para realizar viagens tranquilas é trabalhar com os governos para mostrar que o controle de fronteiras pode ser mais seguro, além de facilitar as viagens para os passageiros”, disse Careen.

Sobre a pesquisa GPS

Os resultados da pesquisa GPS são baseados em mais de 8 mil respostas obtidas em mais de 200 países. A pesquisa fornece informações sobre o que os passageiros gostariam de ter em suas viagens aéreas. Visite www.iata.org/gps para acessar a análise completa.

- IATA -

[Para obter mais detalhes, entre em contato com:](#)

Corporate Communications

Tel.: +41 22 770 2967

E-mail: corpcomms@iata.org

[Notas aos editores:](#)

- A IATA (International Air Transport Association) representa cerca de 300 companhias aéreas, que compõem 83% do tráfego aéreo global.
- Siga-nos no Twitter: <https://twitter.com/iata> para verificar anúncios, posicionamentos e outras informações úteis sobre o setor.