



PRESS RELEASE

No. 59

## Mais controle, menos espera – principais demandas dos passageiros

**15 de outubro de 2019** (Varsóvia) - A Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA - International Air Transport Association) anunciou os resultados de sua pesquisa Global Passenger Survey (GPS) de 2019. Segundo esse estudo, os passageiros buscam novas tecnologias para melhorar sua experiência de viagem.

A pesquisa age como a voz do passageiro, fornecendo informações objetivas e detalhadas sobre as preferências e comportamentos de viajantes aéreos do mundo todo, ajudando a orientar as iniciativas do setor. O foco da pesquisa foi em processos e tecnologias na experiência de viagem, não nos níveis de serviço de companhias aéreas ou aeroportos. As principais demandas dos passageiros identificadas na pesquisa incluem:

- Mais controle pessoal sobre o processo de viagem via smartphone.
- Identificação biométrica para acelerar os processos de viagem.
- Rastreamento de bagagens.
- Tempo de espera máximo de 10 minutos para pegar as bagagens e na imigração/alfândega.
- Acesso à rede Wi-Fi durante os voos, a 34 mil pés (mais de 10 mil metros) de altitude.

### Mais controle

Os passageiros querem usar seu dispositivo móvel pessoal para controlar mais aspectos da viagem, desde a reserva até a chegada.

O aplicativo da companhia aérea foi o método de reserva favorito dos passageiros de um dos maiores mercados de aviação do mundo – 24% dos viajantes do norte da Ásia preferiram esse método. Foi também a segunda escolha mais popular entre os passageiros do Oriente Médio, com 14% do total de viajantes. As reservas pelo site da companhia aérea, embora menos populares que em 2018, continuam o método preferido da maioria dos viajantes do mundo todo (39%).

O uso do smartphone também foi identificado por mais da metade dos passageiros (51%) como o método de check-in preferido, representando aumento de 4% em relação à pesquisa de 2018.

A maioria dos passageiros (72%) quer ser informada durante toda a viagem por meio de notificações enviadas para o seu dispositivo pessoal. O sistema SMS continua a opção de notificação preferida de 39% dos passageiros, mas esse número vem caindo desde 2016. Por outro lado, a preferência por informações enviadas via aplicativo móvel aumentou 10% desde 2016 e agora é o método escolhido por um terço dos passageiros.

A pesquisa constatou que 83% dos passageiros querem receber informações sobre o status de seu voo e 45% querem informações sobre suas bagagens. Os passageiros também querem receber informações para ajudá-los a planejar sua passagem pelo aeroporto: 45% querem saber o tempo de espera na verificação de segurança e fronteiras e 37% querem saber o tempo de espera na alfândega.

### **Tecnologia biométrica para acelerar os processos no aeroporto**

A pesquisa constatou que 70% dos passageiros estão dispostos a compartilhar informações pessoais adicionais, incluindo seus identificadores biométricos, para acelerar os processos no aeroporto. Isso aumenta em relação ao número de voos por ano dos viajantes. Esse índice é maior (76%) entre aqueles que viajam a negócios, isto é, mais de 10 vezes por ano.

Além disso, 46% dos passageiros preferem usar identificação biométrica no lugar do passaporte tradicional e 30% gostariam de usar um token biométrico para embarcar no avião. Esses números são um grande incentivo ao projeto [One ID da IATA](#), que visa criar uma experiência biométrica no aeroporto, permitindo que os passageiros circulem desde a entrada no aeroporto até o embarque, usando apenas um token biométrico, por exemplo, reconhecimento facial, impressão digital ou reconhecimento de íris.

“Os passageiros estão dispostos a compartilhar mais informações pessoais se isso eliminar transtornos da sua experiência de viagem. Mas é claro que existem as preocupações com a privacidade dos dados. Enquanto a maioria dos passageiros quer usar a identificação biométrica no lugar do passaporte tradicional, 53% dos que não querem adotar esse sistema dizem estar preocupados com a segurança de seus dados. Os passageiros precisam ter certeza de que seus dados estão seguros”, disse Alexandre de Juniac, diretor geral e CEO da IATA.

A proteção de dados é fundamental para o One ID. A IATA está trabalhando em uma estrutura de segurança que garante o seguinte:

- Acesso aos dados dos passageiros às partes interessadas apenas com autorização, e somente se realmente necessário.
- Exceção para aqueles que não quiserem compartilhar seus dados biométricos.
- Conformidade com os regulamentos de privacidade de dados.

### **Rastreamento de bagagem**

Mais da metade dos passageiros (53%) provavelmente despachariam suas bagagens se pudessem rastreá-las durante a viagem e 46% deles gostariam de rastrear suas bagagens e recebê-las diretamente em locais fora do aeroporto, se esse serviço estivesse disponível.

As companhias aéreas e os aeroportos trabalham juntos para melhorar a confiabilidade das informações sobre as bagagens, rastreando as bagagens nos principais pontos de controle, como carregamento e descarregamento (implementação da Resolução 753 da IATA). E a 75ª Assembleia Geral Anual da IATA [resolveu](#), por unanimidade, apoiar a implementação global de identificação por radiofrequência (RFID) para rastreamento de bagagem. O sistema RFID oferece leitura com 99,98% de precisão, o que é significativamente melhor do que a leitura por códigos de barras.

### **O tempo é essencial para os passageiros**

A pesquisa indicou que 80% dos passageiros não querem esperar mais que três minutos para despachar sua bagagem, e não mais que 10 minutos nas filas na imigração/alfândega, segundo 79% dos viajantes. E apenas 2% aceitariam um tempo de espera superior a 20 minutos. Os passageiros (74%) também não querem esperar mais que 10 minutos pela entrega da bagagem. E quase ninguém quer esperar mais que 20 minutos. A pesquisa também mostra que, para quase três quartos (74%) dos passageiros, a agilidade é o principal benefício do uso de portões/quiosques automatizados de imigração. Um número semelhante (72%) de passageiros concorda com a experiência geral do processo automatizado de imigração.

### **Wi-Fi a bordo**

Os passageiros querem rede Wi-Fi a bordo. Cerca de 53% dos passageiros entrevistados consideram Wi-Fi importante. Essa importância é maior nas regiões: África (71%), América Latina (68%) e Oriente Médio (67%) e menos importantes na Europa (44%) e América do Norte (49%).

A disponibilidade da rede Wi-Fi continua apresentando um impacto direto na experiência geral de viagem, então a adoção de tecnologias modernas de Wi-Fi a bordo é uma maneira eficaz para que as companhias aéreas se destaquem ao oferecerem seus produtos.

### **Pontos críticos para os passageiros**

Mais uma vez, os passageiros identificaram o processo de inspeção de segurança e o controle de fronteiras nos aeroportos como dois dos maiores pontos críticos da viagem. Ter que remover itens pessoais foi identificado como um ponto crítico pela maioria dos viajantes (60%), seguido de perto pela remoção de notebooks e grandes dispositivos eletrônicos (48%) e variações nos processos de inspeção em diferentes aeroportos (41%).

Para melhorar a experiência de embarque, as três principais sugestões dos passageiros são:

- Filas mais eficientes no portão de embarque (60%),
- Não precisar pegar um ônibus até a aeronave (51%), e
- Mais espaço no compartimento de bagagem da aeronave (46%).

Para melhorar a experiência de conexão de voos, os três principais desejos dos viajantes são: não precisar passar pela segurança no aeroporto de conexão (60%), não precisar pegar a bagagem no aeroporto de conexão (59%) e não precisar passar pela imigração no aeroporto de conexão (55%).

### **NEXTT**

Muitas das demandas dos passageiros identificadas na pesquisa são atendidas pela iniciativa [NEXTT](#) – New Experience in Travel and Technologies, que é um esforço conjunto entre a IATA e o ACI - Airports Council International (Conselho Internacional de Aeroportos) para desenvolver uma visão em comum e aprimorar a experiência de transporte em terra, orientar os investimentos do setor e ajudar os governos a melhorar a estrutura regulatória. O objetivo da NEXTT é encontrar maneiras de integrar os sistemas e melhorar as operações de forma mais segura, eficaz e sustentável para o benefício dos passageiros e do setor.

“Os passageiros nos disseram que usam a tecnologia para melhorar sua experiência de viagem. É isso que estamos tentando oferecer em cooperação com os aeroportos. Por meio da nossa iniciativa NEXTT com o ACI, pretendemos oferecer uma experiência perfeita para os passageiros, desde a entrada no aeroporto até o embarque. Mas o setor não pode fazer isso sozinho. O apoio do governo é essencial para criar o ambiente regulatório adequado para que o setor possa se transformar completamente”, disse Nick Careen, vice-presidente sênior de Aeroportos, Passageiros, Carga e Segurança da IATA.

Os resultados da pesquisa de 2019 foram baseados nas respostas de 10.877 passageiros em 166 países.

Faça o download [\[link\]](#) dos destaques da pesquisa de 2019. Veja aqui [\[link\]](#) como adquirir o relatório completo da pesquisa de 2019.

**- IATA -**

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

Corporate Communications

Tel.: +41 22 770 2967

E-mail: [corpcomms@iata.org](mailto:corpcomms@iata.org)

[Notas aos editores:](#)

- Os resultados da pesquisa de 2019 foram elaborados com base nas respostas de 10.877 passageiros em 166 países.
- A IATA (International Air Transport Association) representa cerca de 290 companhias aéreas, que compõem 82% do tráfego aéreo global.
- Siga-nos no Twitter: [twitter.com/iata](https://twitter.com/iata) para verificar anúncios, posicionamentos e outras informações úteis sobre o setor.