



PRESS RELEASE
No. XX

Os passageiros querem usar a biometria para acelerar processos e eliminar filas em aeroportos após a pandemia

15 de novembro de 2021 (Genebra) – A Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA - International Air Transport Association) anunciou os resultados de sua Pesquisa Global de Passageiros (GPS, na sigla em inglês) de 2021, que apresentou duas conclusões principais:

- Os passageiros querem usar a identificação biométrica para agilizar os processos de viagem.
- Os passageiros não querem perder tempo em filas.

“Os passageiros responderam à pesquisa e querem usar tecnologias para passar menos tempo aguardando processos ou em filas. Eles estão dispostos a usar a biometria se essa tecnologia ajudar nesse sentido. Temos uma janela até que o tráfego volte a aumentar, com a oportunidade de garantir um retorno tranquilo às viagens após a pandemia e fornecer melhorias de longo prazo na eficiência para os passageiros, companhias aéreas, aeroportos e governos”, disse Nick Careen, vice-presidente sênior de operações e segurança da IATA.

Identificação biométrica

- 73% dos passageiros estão dispostos a compartilhar seus dados biométricos para melhorar os processos nos aeroportos (versus 46% em 2019).
- 88% dos passageiros estão dispostos a compartilhar informações sobre imigração antes do embarque para acelerar o processo.

Pouco mais de um terço dos passageiros (36%) usou dados biométricos durante as viagens. Destes, 86% ficaram satisfeitos com a experiência.

A proteção de dados continua um aspecto importante, com 56% dos passageiros preocupados com violações de dados. Os passageiros querem clareza sobre com quem seus dados estão sendo compartilhados (52%) e como eles são usados/processados (51%).

Filas

- 55% dos passageiros identificaram as filas no embarque como uma área importante que precisa de melhorias.
- 41% dos passageiros identificaram a fila na verificação de segurança como alta prioridade para melhorias.



- 38% dos passageiros identificaram o tempo na fila no controle de fronteira/imigração como uma área importante para melhorias.

Com as verificações adicionais de documentos relacionados à COVID-19, aumentou o tempo de processamento nos aeroportos. Antes da COVID-19, os passageiros gastavam em média uma hora e meia nos processos de viagem (check-in, verificação de segurança, controle de fronteira, alfândega e retirada de bagagem). Agora, os dados indicam que os tempos de processamento no aeroporto aumentaram para três horas no horário de pico, com o número de viagens apenas em cerca de 30% dos níveis pré-COVID-19. Os maiores aumentos são no check-in e controle de fronteiras (emigração e imigração), onde são verificadas as credenciais de saúde para viagens que são basicamente documentos em papel.

Isso excede o tempo que os passageiros desejam gastar em processos no aeroporto. A pesquisa descobriu que:

- 85% dos passageiros desejam gastar menos de 45 minutos em processos no aeroporto ao viajar apenas com bagagem de mão.
- 90% dos passageiros querem gastar menos de uma hora em processos no aeroporto ao viajar com uma bagagem despachada.

Soluções

A IATA, trabalhando com os grupos envolvidos do setor, desenvolveu dois programas que podem ajudar a atender com sucesso ao aumento das viagens pós-pandemia e fornecer aos viajantes a experiência rápida que exigem.

O **IATA Travel Pass** é uma solução para gerenciar a complexa variedade de credenciais de saúde para viagens que os governos exigem. O aplicativo fornece aos viajantes uma maneira segura de verificar os requisitos de viagem, receber resultados de testes, digitalizar seus certificados de vacinas, verificar se atendem aos requisitos do destino e conexão, compartilhar facilmente os documentos com autoridades de saúde e companhias aéreas antes do embarque e utilizar os e-gates (embarque eletrônico). Isso reduzirá as filas e o congestionamento para verificações de documentos, beneficiando viajantes, companhias aéreas, aeroportos e governos.

O **One ID** é uma iniciativa que ajudará o setor na transição para a jornada automatizada no aeroporto, isto é, os passageiros poderão seguir da porta de entrada até o portão de embarque usando apenas um único token de viagem biométrico, como o rosto, a impressão digital ou a leitura da íris. As companhias aéreas apoiam fortemente esta iniciativa. A prioridade agora é garantir a regulamentação em vigor para apoiar a experiência de viagem sem papel. O One ID não só tornará os processos mais eficientes para os passageiros, como também permitirá que os governos utilizem recursos valiosos com mais eficácia.

“Não podemos simplesmente voltar a como as coisas eram em 2019 e esperar que nossos clientes fiquem satisfeitos. Antes da pandemia, estávamos nos preparando para elevar o nível de autoatendimento com o One ID. A crise reforçou a necessidade de aumentar a eficiência e reduzir os custos. Desta forma, precisamos de tecnologias como o IATA Travel Pass para reativar o



autoatendimento, ou a recuperação será sobrecarregada por verificações de documentos em papel. Os resultados da pesquisa GPS são mais uma prova de que a mudança é necessária”, disse Careen.

Sobre a pesquisa GPS

Os resultados da pesquisa GPS são baseados em 13.579 respostas de 186 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 290 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.
- O IATA Travel Pass pode receber e verificar uma série de resultados de testes e certificados digitais de vacinas da COVID-19.
- [Kit sobre COVID-19 para a imprensa.](#)
- [Notícias e kit sobre IATA Travel Pass para a imprensa.](#)
- [Fly Net Zero \(zero emissão até 2050\).](#)