



NEWS BRIEF

Praticidade é prioridade máxima para os passageiros após a pandemia

01 de novembro de 2022 (Bahrein) – A Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA - International Air Transport Association) divulgou os resultados de sua Pesquisa Global de Passageiros (GPS, na sigla em inglês) de 2022. Segundo o relatório, os viajantes querem processos mais simples e praticidade para viajar após a crise da COVID.

“Durante a COVID-19, foi complicado e demorado viajar devido aos requisitos de entrada nos países impostos pelos governos. Depois da pandemia, os passageiros querem mais praticidade durante toda a viagem. A digitalização e o uso da biometria são fundamentais para acelerar a jornada da viagem”, disse Nick Careen, vice-presidente sênior de operações e segurança da IATA.

Planejamento e reservas

Os passageiros querem praticidade ao planejar suas viagens e ao escolher o local de partida. Sua preferência é voar de um aeroporto perto de casa, ter todas as opções de reserva e serviços disponíveis em um só lugar, pagar usando o método de pagamento preferido e compensar suas emissões de carbono com facilidade.

- A proximidade ao aeroporto foi a principal prioridade dos passageiros na escolha do local de partida (75%). Isso foi mais importante do que o preço da passagem (39%).
- 82% dos viajantes ficaram satisfeitos em poder pagar usando o método de pagamento preferido. Além disso, ter acesso às informações de planejamento e reservas em um único local foi identificado como a principal prioridade.
- 18% dos passageiros afirmaram compensar suas emissões de carbono, e o principal motivo apresentado pelos passageiros que não compensavam suas emissões foi o desconhecimento dessa opção (36%).

“Hoje, os viajantes esperam ter a mesma experiência online que eles têm em grandes lojas como a Amazon. Os canais de vendas das companhias aéreas estão melhorando a resposta a essas necessidades, permitindo que as empresas aéreas apresentem ofertas completas aos viajantes. Isso coloca o passageiro no controle de sua experiência de viagem, podendo escolher as opções de viagem que deseja com modalidades de pagamento convenientes”, disse Muhammad Albakri, vice-presidente sênior de serviços de distribuição e liquidação financeira da IATA.

Facilitação de viagens



A maioria dos viajantes está disposta a compartilhar suas informações de imigração para um processamento mais conveniente.

- 37% dos viajantes relataram que foram desencorajados a viajar para um destino específico devido aos requisitos de imigração. A complexidade do processo foi destacada como o principal obstáculo por 65% dos viajantes; 12% mencionaram os custos e 8%, o tempo.
- Nos locais que exigem visto de entrada, 66% dos viajantes desejam obter o visto online antes de viajar, 20% preferem ir ao consulado ou embaixada e 14% gostariam de obter o visto no aeroporto.
- 83% dos viajantes disseram que compartilhariam suas informações de imigração para acelerar o processo de chegada ao aeroporto. Embora seja um índice alto, está um pouco abaixo dos 88% registrados em 2021.

“Os viajantes nos disseram que ainda existem obstáculos para viajar. Países com procedimentos de visto complexos estão perdendo os benefícios econômicos que esses viajantes trazem. Nos países que eliminaram a exigência de visto, as economias de turismo e viagens prosperaram. E para os países que exigem visto para certas categorias de viajantes, o uso de processos online e as informações compartilhadas pelos viajantes com antecedência seria uma solução vantajosa para todos”, disse Careen.

Processos no aeroporto

Os passageiros estão dispostos a usar a tecnologia e se adaptar aos processos para melhorar a praticidade de sua experiência no aeroporto e gerenciamento de sua bagagem.

- Os passageiros estão dispostos a concluir os processos fora do aeroporto. 44% dos viajantes identificaram o check-in como sua principal escolha de processo fora do aeroporto. O procedimento de imigração foi a segunda principal opção com 32%, seguido pela bagagem. E 93% dos passageiros estão interessados em um programa especial para viajantes confiáveis (verificação de antecedentes) para agilizar as verificações de segurança.
- Os passageiros estão interessados em mais opções de manuseio de bagagem. 67% estariam interessados em busca e entrega da bagagem em casa e 73% em opções de check-in remoto. 80% dos passageiros disseram que seria mais provável despachar uma bagagem se pudessem monitorá-la durante toda a viagem. E 50% disseram que já usaram ou teriam interesse em usar a etiqueta de bagagem eletrônica.
- Os passageiros veem valor na identificação biométrica. 75% dos passageiros querem usar dados biométricos em vez de passaportes e cartões de embarque. Mais de um terço já experimentou o uso de identificação biométrica em suas viagens, com a taxa de satisfação de 88%. Mas a proteção de dados continua uma preocupação para cerca de metade dos viajantes.

“Os passageiros claramente consideram a tecnologia como um item fundamental para melhorar a praticidade dos processos no aeroporto. Eles querem chegar ao aeroporto prontos para voar, passar pelo aeroporto de ponta a ponta com mais rapidez usando a biometria e saber onde está sua



bagagem o tempo todo. A tecnologia existe para apoiar esta experiência ideal. Mas precisamos da cooperação de toda a cadeia de valor e dos governos para que isso aconteça. E precisamos reafirmar continuamente aos passageiros que os dados necessários para apoiar essa experiência serão mantidos com segurança”, disse Careen.

O setor está pronto para usar a biometria nos processos no aeroporto por meio da iniciativa OneID da IATA. A COVID-19 ajudou os governos a entender que os passageiros desejam compartilhar informações de viagem diretamente com eles antes da viagem e que os processos biométricos podem melhorar os procedimentos de segurança e facilitação e usar recursos escassos com mais eficiência. A proliferação de portões eletrônicos nos aeroportos mostra quais eficiências podem ser alcançadas. A prioridade é apoiar os padrões OneID com regulamentação para permitir que seu uso crie uma experiência perfeita em todas as partes da jornada do passageiro.

Sobre a pesquisa GPS

Os resultados da pesquisa GPS são baseados em mais de 10 mil respostas de 222 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.