



NEWS BRIEF

Celular e biometria são o futuro das viagens, aponta pesquisa global da IATA

05 de novembro de 2025 (Istambul) - A Associação de Transporte Aéreo Internacional (IATA) divulgou os resultados de sua Pesquisa Global de Passageiros 2025 (Global Passenger Survey - GPS), destacando duas tendências-chave que estão redefinindo a experiência de viagem dos passageiros:

- **Dependência do celular em alta:** cada vez mais viajantes estão gerenciando todas as etapas da jornada por meio de smartphones.
- **Adoção de biometria em expansão:** o uso de biometria e identidade digital está evoluindo para permitir um processamento mais fluido nos aeroportos, e os viajantes aprovam.

“Os passageiros querem gerenciar suas viagens da mesma forma que gerenciam muitos outros aspectos de suas vidas — por meio do smartphone e com identidade digital. À medida que cresce a familiaridade com processos digitais, do momento da reserva à retirada de bagagem, a mensagem dos viajantes na Pesquisa Global de Passageiros é clara: eles gostam e querem mais disso. Há, no entanto, uma ressalva importante: é preciso continuar construindo confiança, o que torna a cibersegurança uma prioridade. A cibersegurança deve estar no centro da transformação digital de ponta a ponta, da reserva ao pagamento e à experiência de voo”, afirmou Nick Careen, vice-presidente sênior de Operações, Segurança e Proteção da IATA.

Dependência do Celular em Alta

A pesquisa confirma que os celulares se tornaram o elemento central da jornada do passageiro. Os viajantes estão utilizando cada vez mais seus smartphones para reservar voos, gerenciar pagamentos e programas de fidelidade, além de realizar check-in, imigração, embarque e despacho de bagagens. O interesse por uma viagem totalmente móvel é maior do que nunca.

- Os hábitos de reserva e pagamento estão migrando para os canais digitais. Mais da metade dos passageiros (54%) quer lidar diretamente com as companhias aéreas e está fazendo isso cada vez mais por meio de aplicativos. Os sites das companhias aéreas continuam sendo a preferência mais comum (31%), mas caíram em relação a 2024 (37%). Em 2025, os aplicativos web foram a escolha preferida de 19% dos viajantes, subindo de 16% em 2024, tendência impulsionada principalmente por viajantes mais jovens (25%), indicando que o uso de opções digitais deve continuar crescendo.



- As preferências de pagamento também estão mudando. Embora cartões de crédito e débito ainda predominem (72%), houve queda significativa em relação a 2024 (79%). O uso de carteiras digitais aumentou expressivamente (de 20% em 2024 para 28% em 2025), e os pagamentos instantâneos, como o IATA Pay, também cresceram (de 6% em 2024 para 8% em 2025).
- Os passageiros querem que seus celulares façam ainda mais por eles: 78% desejam usar o smartphone como carteira digital, passaporte digital e cartão de fidelidade integrados, para reservar, pagar e realizar processos no aeroporto. O uso de tags eletrônicas de bagagem também está em alta, subindo de 28% em 2024 para 35% em 2025, permitindo gerar tags diretamente no dispositivo móvel durante o check-in.

Adoção de biometria em alta

O uso de biometria nos aeroportos está se expandindo, e a satisfação dos passageiros com essa tecnologia atingiu o nível mais alto até agora.

- Metade dos passageiros (50%) já utilizou biometria em algum momento da viagem, frente a 46% em 2024. O uso é mais comum nos controles de segurança (44%), saída (41%) e entrada (35%) na imigração. Desde 2022, o uso biométrico aumentou quase 20 pontos percentuais.
- Entre os que já utilizaram biometria, 85% disseram estar satisfeitos com a experiência.
- Além disso, 74% dos viajantes afirmam que estariam dispostos a compartilhar suas informações biométricas se isso significasse não precisar apresentar passaporte ou cartão de embarque em etapas como check-in, segurança, imigração e embarque.
- A privacidade de dados ainda é uma preocupação, mas há espaço para construir confiança: 42% dos passageiros que atualmente não estão dispostos a compartilhar dados biométricos dizem que reconsiderariam se tivessem garantias de proteção de dados.

“Os passageiros já utilizam biometria em diferentes etapas da jornada, do check-in ao embarque. Mas, para tornar a experiência internacional totalmente digital, os governos precisam começar a emitir passaportes digitais e permitir seu reconhecimento seguro entre fronteiras. Quando isso se tornar prática comum, viajantes, governos e companhias aéreas verão os benefícios da identidade digital, com uma experiência ainda mais conveniente, eficiente e segura”, completou Careen.

Tendências Regionais

África

Os passageiros africanos valorizam o contato humano e são os que mais costumam reservar através de escritórios de companhias aéreas ou centrais de atendimento. Apresentam um dos níveis mais altos de satisfação global (segundo lugar), mas enfrentam grandes desafios fronteiriços, com vistos e imigração apontados como principais barreiras. Simplificar esses processos pode liberar um grande potencial de crescimento.



Ásia-Pacífico

Os viajantes dessa região são os mais digitais do mundo, com o maior nível de satisfação geral. Lideram no uso de aplicativos móveis e carteiras digitais e são os que menos utilizam cartões de crédito. Também estão entre os que mais usam biometria, embora apresentem o menor índice de satisfação com essa tecnologia. Esse público, altamente tecnológico, espera jornadas cada vez mais rápidas e fluidas.

Europa

Os passageiros europeus são os mais tradicionais e cautelosos. Preferem reservar diretamente pelos sites das companhias aéreas e pagar com cartões de crédito ou débito. São os menos propensos a usar biometria e os mais hesitantes em compartilhar dados ou substituir documentos físicos por identificação digital. Mesmo com essa cautela, ocupam o quarto lugar em satisfação global.

América do Norte

Os viajantes norte-americanos priorizam conveniência acima de tudo. São os mais propensos a escolher voos com menor tempo total de viagem e menos conexões, e confiam fortemente nos sites das companhias aéreas. Apesar disso, estão entre os menos satisfeitos globalmente, ficando em penúltimo lugar. A biometria é amplamente utilizada, mas as preocupações com privacidade são as mais fortes do mundo. Eficiência e confiança na segurança dos dados são as maiores prioridades.

América Latina e Caribe

Os viajantes dessa região valorizam o atendimento pessoal e preferem pagar com cartões de crédito ou débito. São os mais propensos a obter vistos em consulados ou embaixadas. Embora usem menos biometria, demonstram forte disposição para adotá-la e alta satisfação quando o fazem. Atendimento humano e conveniência são prioridades, mas ainda assim, estão entre os menos satisfeitos globalmente.

Oriente Médio

A fidelidade é fundamental para os passageiros do Oriente Médio. Eles preferem aeroportos e companhias aéreas de confiança, são altamente engajados digitalmente, utilizam amplamente carteiras digitais e têm forte entusiasmo por credenciais de viagem no celular. Estão entre os mais satisfeitos do mundo, ocupando o terceiro lugar geral. Lealdade e qualidade de serviço seguem como principais prioridades.

Perfis de Passageiros (Demografia)

Homens:

Eles tendem a adotar ferramentas digitais, especialmente aplicativos de companhias aéreas, com mais rapidez que as mulheres. Mostram maior interesse por viagens gerenciadas apenas pelo smartphone e usam biometria com um pouco mais de frequência.

Mulheres:

Elas adotam soluções digitais com mais cautela, mas estão aumentando gradualmente o uso de aplicativos de companhias aéreas e acompanhando as tendências gerais do setor. Levam mais em conta a reputação e experiências anteriores das companhias aéreas, demonstrando preferência por confiabilidade e segurança.



Gerações mais jovens (≤26 anos)

Os viajantes mais jovens são os mais proativos no uso de tecnologia para aprimorar suas jornadas, mas buscam maiores garantias de privacidade e segurança. São muito mais propensos a reservar voos por meio de aplicativos do que os grupos etários mais velhos, que ainda preferem sites. Também demonstram maior preferência por carteiras digitais e biometria em vez de documentos tradicionais. Apesar de sua alta familiaridade digital, é o grupo mais difícil de satisfazer, com menos viajantes relatando altos níveis de satisfação com suas experiências de viagem.

Sobre a Pesquisa Global de Passageiros 2025 (GPS)

Os resultados da Pesquisa Global de Passageiros (GPS) baseiam-se em mais de 10.000 respostas de viajantes em mais de 200 países. A pesquisa oferece uma visão sobre o que os passageiros esperam de sua experiência de viagem aérea. Acesse a página da [Global Passenger Survey](#) para consultar a análise completa.

- IATA -

[Para mais informações, entre em contato:](#)

Comunicação Corporativa

Tel: +41 22 770 2967

Email: corpcomms@iata.org

[Notas para editores](#)

- A IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) representa cerca de 350 companhias aéreas, que correspondem a mais de 80% do tráfego aéreo global.
- Você pode [nos acompanhar no X](#) para anúncios, posicionamentos de políticas e outras informações úteis sobre o setor.
- [Fly Net Zero](#).