

## AMADEUS - BAGAGENS E CHECK-IN AS PRINCIPAIS DIFICULDADES NOS AEROPORTOS

«Problemas com **bagagens** e longas filas (**check-in**) são duas das principais dificuldades enfrentadas pelos viajantes nos aeroportos, revela pesquisa global da Amadeus

Há alguns anos, viajar de avião era sinónimo de luxo e status. Hoje, com tarifas mais acessíveis e mais facilidades de pagamento, o número de viajantes no mundo todo não para de crescer, o que - consequentemente - torna alguns processos da viagem mais sensíveis a críticas e problemas, em especial dentro dos aeroportos. Isso é o que mostra o estudo "Por dentro do Aeroporto do Futuro" [Navigating the Airport of Tomorrow](#), desenvolvido pela Amadeus - líder global em soluções de TI e distribuição para o mercado de viagens e turismo - em parceria com a Travel Tech Consulting, que ouviu quase 3 mil viajantes de todas as regiões do globo, sendo 10% brasileiros.

Longas filas no check-in, problemas com bagagens e interrupção dos serviços - como atrasos ou cancelamento de voos. Essas são as três maiores queixas dos entrevistados, conforme confirmam os números abaixo:

18,4% dos passageiros sofreram com atrasos ou cancelamento de voos durante suas viagens e 15,7% queixaram-se do tempo de espera nos processos de check-in. Ainda, 51,2% dos viajantes ouvidos gastam de 10 a 40 minutos para realizar todo o check-in;

**A questão das bagagens representa o maior problema citado: 34,4%** dos entrevistados já tiveram algum problema com seus pertences, como longa espera no despacho e resgate das malas e extravio das mesmas. Segundo pesquisa da SITA/Air Transport World Passenger - citada no estudo - em 2009, as companhias aéreas relataram que cerca de 1% do total de bagagens obteve um destino diferente do previsto, o que equivale a pouco mais de 25 milhões de malas em todo o mundo.

Diante desse cenário, a Amadeus procurou identificar quais as tendências e possíveis soluções para a questão. De fato, a tecnologia deve estar no centro da evolução da experiência do viajante. No Brasil, com a chegada dos grandes eventos desportivos - Copa 2014 e Olimpíadas 2016 - é ainda mais sensível e urgente a preocupação com essa questão. Segundo o estudo, as principais barreiras a serem quebradas são:

- Integração entre companhias aéreas e aeroportos, para partilha de informações

Somente com o conhecimento do passageiro é possível oferecer um serviço personalizado e aderente às suas necessidades. O crescimento dos serviços de auto atendimento diminuiu sensivelmente a interação da companhia aérea com seu cliente. Para isso, companhias aéreas precisam trabalhar em conjunto com aeroportos e suas equipes de solo, incluindo transporte terrestre, pois todos esses contactos interferem na satisfação do viajante.

- Uso de dispositivos móveis e redes sociais para potencializar serviços e a experiência do viajante

Os dispositivos mobile podem ser usados para self-service check-in, rastreamento de bagagem, merchandising e controle de fluxo de passageiros. Na pesquisa, 39,9% dos viajantes disseram que usariam o celular para receber status de seu voo em tempo real e 36,7% usariam o aparelho para receber status de suas bagagens. Outra utilização inteligente dos tablets poderá ser feita pelos agentes de viagens, que podem utilizar o equipamento para otimização do tempo de espera dos passageiros ao longo das filas, adiantando o processo de check-in.

O crescimento das mídias sociais é outro ponto importante. De acordo com pesquisas feitas pela Amadeus em 2010, 69% dos viajantes disseram que fazem uso das mídias sociais para buscar informações referentes o turismo. A média mundial é 65%. O país que mais usa é a China, com 92%, e o que menos usa é o Japão, com 42%. No Brasil, 69% das pessoas recorrem a essa ferramenta.

- Uso de tecnologias de plataforma única nos aeroportos

Devido a uma escolha estratégica feita há muitos anos, a tecnologia usada pelos aeroportos é sempre desenvolvida localmente. No entanto, com o crescente uso de cloud computing, a ideia de se usar um software instalado apenas em um aeroporto para fins específicos soa ultrapassada e ineficiente. O foco local não só impacta a habilidade do aeroporto de executar processos comuns a outros terminais como não permite que os aeroportos compartilhem as melhores práticas, por meio de uma plataforma única.

Declaração:

Decius Valmorbida, diretor da Amadeus para a América Latina, sobre o estudo: "**O sucesso da experiência do viajante virá no dia em que companhias aéreas, operadores aeroportuários, equipes de solo (assistência em terra) e distribuidores integrarem sistemas de controle de partidas, de gerenciamento de passageiros e de bagagem.** Só assim será possível ter uma visão global das atividades inerentes a um processo de viagem. Hoje, a realidade é o uso de tecnologia desfragmentada e é nisso que surgem todos os problemas. Com o estudo, nossa prioridade é ajudar a proporcionar uma experiência cada vez melhor aos passageiros, oferecendo soluções que promovam, de fato, essa real interação entre todos os players que compõem a cadeia."»

artigo publicado na página de internet "Amadeus"  
(4 Abril 2011)