

## *Tecnologia e Aviação:* **Duas realidades, um mesmo destino**

*A partilha de informações de viagens feita por viajantes está a ganhar credibilidade sendo cada vez maior o número de consumidores que procuram comentários sobre um hotel, antes de fazer a compra*

**F**alar sobre tecnologia, nos dias de hoje, é como cair no meio do oceano e não saber para onde nadar ... Até porque, tal como as ondas no oceano, a rapidez na propagação de novos produtos, novas novidades e novas tendências passam-nos rapidamente por cima, tal como, muitas dessas ondas.

Mais do que novidades e vir falar de algo não descoberto, este desafio visará sensibilizar alguns dos mais distraídos para algumas das tendências que, num futuro próximo – se é que já não o são hoje – serão uma realidade.

É impossível dissociar o turismo dos transportes e, neste último caso, pela importância e contributo que tem dado para o desenvolvimento desse mesmo turismo, os transportes aéreos.

Desde 2008, segundo dados publicados anualmente pela Organização Mundial de Turismo (OMT) que o transporte aéreo é responsável por mais de 50% das chegadas de turistas internacionais (52% em 2012). E assim vai continuar até 2030, segundo previsões da OMT elaboradas para esse horizonte temporal.

É uma realidade indissociável que o turismo vai continuar a aumentar ao longo dos anos tal como os passageiros do transporte aéreo. A OMT aponta para que, em 2030, o número de turistas internacionais atinja os 1,8 mil milhões, ou seja, que cinco milhões de turistas por dia ultrapassarão fronteiras, independentemente do motivo da sua viagem (em 2012 ultrapassou-se, pela primeira vez, a barreira dos mil milhões de turistas internacionais).

Também a IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) prevê um volume de tráfego de 16 mil milhões de passageiros, quando hoje esse valor se situará nos 3,3 mil milhões em ... 2014. Um longo caminho a percorrer. Se a tudo isto juntarmos que a Boeing prevê, para 2032, uma duplicação do número de aviões no mercado (atualmente a frota mundial ronda os 20.310 aviões esperan-

do-se que atinja os 41.240 aviões nessa data) é fácil juntar as peças do puzzle e questionarmo-nos onde vamos colocar todo este aumento de passageiros, de turistas e de movimento aéreo. Se já hoje os aeroportos estão congestionados e os céus a abarrotar, não será certamente com a exportação de passageiros para outras galácticas que este crescimento será uma realidade!

Há alguns anos que a IATA tem levado a cabo alguns projetos de simplificação do negócio, onde a tecnologia tem sido e continua a ser um motor fundamental para a sua implementação.

Um bom exemplo de um desses projetos de sucesso, onde se insere uma realidade sem a qual não passamos hoje, enquanto passageiros, foi o aparecimento do bilhete eletrónico (e-ticket). Mas muitas outras iniciativas estão a ser desenvolvidas dentro dos projetos que a IATA intitulou como “*Simplifying the Business*”

*A IATA lançou um documento de referência à implementação da (nova) tecnologia NFC - Near Field Communication, um projeto de futuro que prevê levar a experiência dos cartões de embarque mais além ...*



## DESTAQUES DO ESTUDO SITA SOBRE TENDÊNCIAS IT DOS PASSAGEIROS 2013

Estar informado é a prioridade nº 1  
para os passageiros

Usabilidade é a preocupação Nº1  
para os passageiros – 78%



PREOCUPAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DO TELEFONE

- 31% Receia que o telefone não funcione
- 24% Compatibilidade do telefone
- 18% Não é melhor do que outras opções
- 14% Viagem complicada
- 13% App demasiado complicada

% de passageiros que mostraram preocupações  
no uso de smartphones nas viagens



Via smartphone se disponível

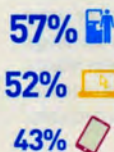
A maioria dos passageiros tem smartphones



% de passageiros com smartphones

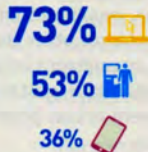
O telemóvel para embarcar e check-in não é a primeira escolha do passageiro

CARTÃO DE EMBARQUE

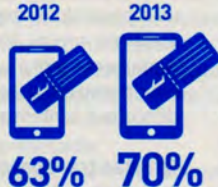


% de passageiros que irão definitivamente  
utilizar este canal

CHECK-IN



INTERESSE EM COMPRAR BILHETES



IRÃO DEFINITIVAMENTE



Os passageiros querem manter-se informados e ligados durante a sua jornada  
Interesse nos serviços in-flight nos aparelhos móveis



85%  
Acesso a  
entretenimento



73%  
Acesso  
ao email



70%  
Informação de voo  
ex: ligações



63%  
Chamadas  
telefónicas

% de passageiros que irão (definitivamente/talvez) utilizar este serviço

Aliás, num recente suplemento da revista *Airlines International* da IATA (Ago-Set 2013), o Diretor Geral daquela Associação deixava transparecer, de forma clara, o que a tecnologia tem contribuído para esta simplificação do negócio. Como referia, “há 15 anos atrás, até os e-tickets eram uma raridade”

Muitos dos investimentos das companhias aéreas ir-se-ão centrar nessa “facilitação” da experiência do cliente, seja nos projetos levados a cabo pela IATA, ao nível do *Fast Track*, utilização de tecnologias *NFC* *Near Field Communication*, ou mesmo nos projetos de natureza mais comercial e de distribuição, como o é o *NDC – New Distribution Capability*. Se já hoje, muitas das opções móveis, são uma realidade nas principais companhias aéreas, estas vão ser intensificadas num futuro próximo.

É isso que mostra o último relatório da *SITA – The Airline IT Trend Survey 2013*, onde as companhias aéreas irão continuar a aumentar os seus investimentos, quer nas suas plataformas próprias ou em soluções de terceiros, como sejam os casos das chamadas carteiras virtuais (*virtual wallets*) da *Apple PassBook*, *Samsung Wallet* ou *Google Now*.

Prevê-se, de acordo com este estudo, que 62% das companhias aéreas venham a oferecer estas funcionalidades aos seus clientes em 2016, quando hoje não ultrapassam os 21%.

Mais recentemente, a IATA lançou um documento de referência à implementação da (nova) tecnologia *NFC* *Near Field Communication* (*NFC Reference Guide for Air Travel – 30 October 2013*), um projeto de futuro que prevê levar a experiência dos cartões de embarque mais além ... Para não perder o contexto e alguns graus de liberdade que a tradução livre poderia coartar, melhor deixá-la na sua versão original: “(...) a passenger would no longer have to stop to allow a gate to read his bar coded boarding pass but could simply “tap through” and let NFC take care of the rest ....” Boa viagem.

Jorge Abrantes  
Professor universitário