

O 'NOVO NORMAL': O DESAFIO DO TRANSPORTE AÉREO PÓS-COVID-19



DOCUMENTO DE POSICIONAMENTO

SITA

SUMÁRIO



Introdução	3
O 'Novo Normal'	4
Como devemos responder?	5
Acelerando mudanças na jornada do passageiro	6
Tecnologia para viagens aéreas sem contato	6
A viagem através do celular	6
Permanecer conectado com passageiros e funcionários	7
Mudança rápidas nas fronteiras	8
Oportunidade para revisar os requisitos da frota	9
Conclusão	10

INTRODUÇÃO



Sair da pandemia do COVID-19 não será fácil. A forma sobre a qual a indústria do transporte aéreo irá operar terá um impacto muito mais profundo, se compararmos a outros episódios como o 11 de setembro. Embora possa ser difícil prever o futuro, vemos três tendências principais que moldarão o 'novo normal' do setor. A SITA, como parceira de confiança e com profundo conhecimento do setor, está trabalhando com companhias aéreas, aeroportos e governos para entender as mudanças e iniciar a longa jornada de recuperação.

A pandemia do COVID-19 é antes de tudo, uma crise humanitária. Com um impacto devastador em muitas vidas. Em milhares de pessoas ao redor do mundo e será duradoura.

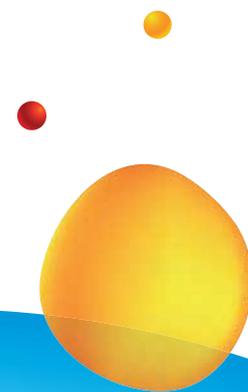
Mas à medida que lentamente começamos a lidar como podemos/poderíamos sair dessa crise, o foco será nas implicações financeiras e econômicas. E em nenhum lugar o impacto será mais profundo do que na indústria de transporte aéreo.

Nas últimas semanas, enquanto países lutaram para impedir a propagação da pandemia e manter seus cidadãos seguros, houve um esforço comum para conter o movimento de pessoas. Vimos países fechar suas fronteiras e passageiros optando por não viajar. Dados da SITA de abril de 2020 mostram que o número de voos reduziu em cerca de 80% globalmente e mais de 90% na Europa, em comparação ao ano passado. As companhias aéreas principais suspenderam suas operações e terminais de aeroportos fecharam.

A IATA estimou em abril que a perda da receita na região seria de US\$ 314 bilhões, uma queda de 55% em relação a 2019. Na primeira metade de 2020, espera-se que até dois milhões de voos serão ou já terão sido cancelados.

É claro que o impacto na aviação do COVID-19 será longo e complexo. A recuperação também mudará a maneira como viajaremos, como ocorreu após grandes choques no passado. Os ataques de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos resultaram em um aumento nas verificações de segurança para manter o passageiro seguro. Do mesmo modo, essa crise também moldará o setor de transporte aéreo nos próximos anos.

Não podemos mais considerar retornar a um ambiente operacional normal para a nossa indústria, apenas para o que será um 'novo normal'.



A PANDEMIA DO COVID-19 É ANTES DE TUDO, UMA CRISE HUMANITÁRIA. COM UM IMPACTO DEVASTADOR EM MUITAS VIDAS. EM MILHARES DE PESSOAS AO REDOR DO MUNDO E SERÁ DURADOURA.

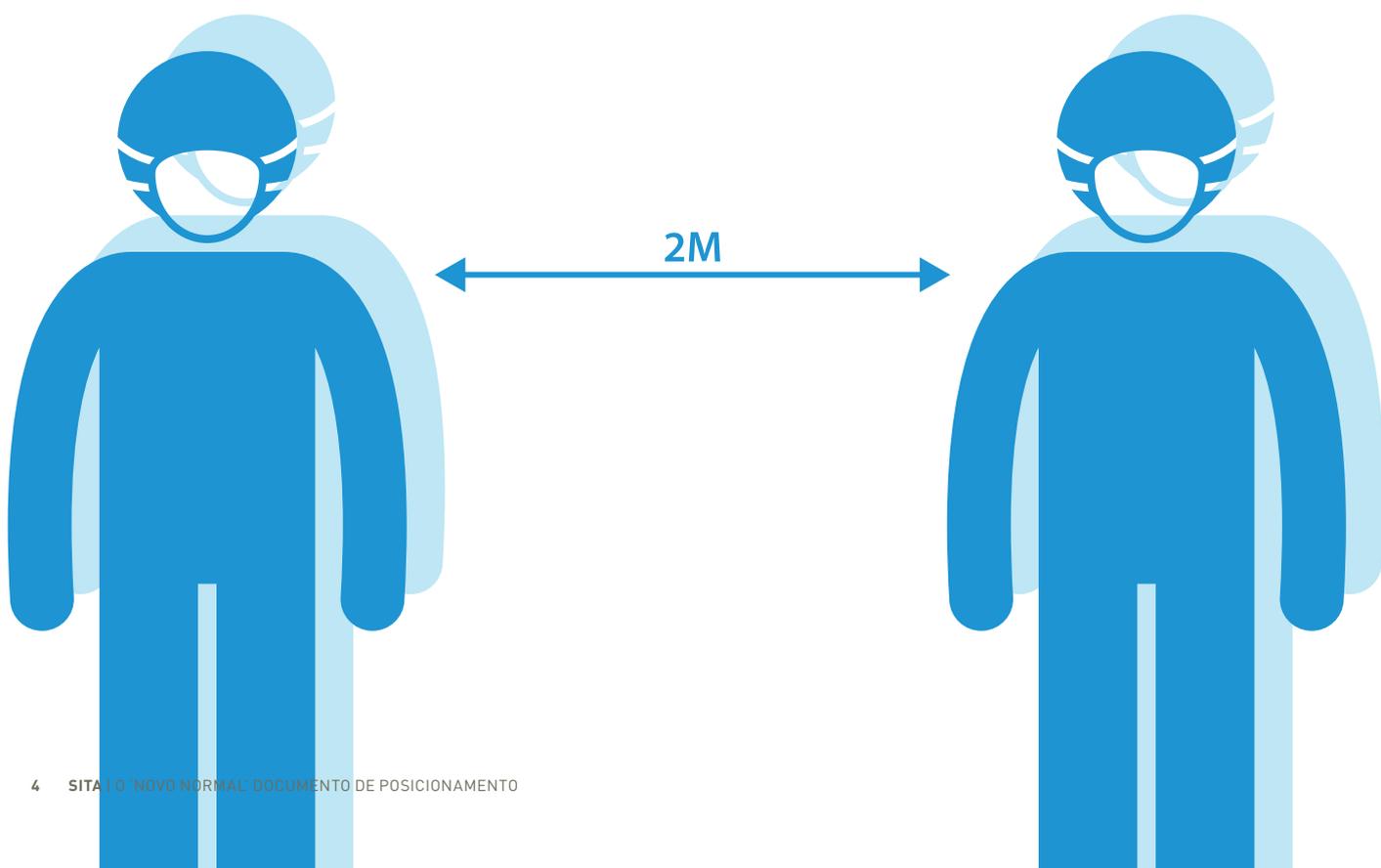
O 'NOVO NORMAL'

Ninguém pode prever o que o futuro trará. Mas estamos começando a desenvolver cenários sobre o formato do que seria o 'novo normal'.

Que mudanças radicais podemos ver diante da evolução da indústria de transporte aéreo na maneira como opera diante da crise do COVID-19? Como garantiremos um fluxo suave, eficiente e seguro de passageiros ao longo da viagem? E, mais importante, como restabelecemos a confiança entre os passageiros, para que eles retornem aos céus com tranquilidade?

A SITA identificou três áreas onde acreditamos que terão um grande impacto a medida em que avançamos na recuperação da pandemia:

- 1. Pressões econômicas:** com uma paralização prolongada das frotas de companhias aéreas em todo o mundo, um dos principais focos será como gerar novas eficiências de custos operacionais. Se a recuperação demorar mais do que o esperado, as companhias aéreas reduzirão suas frotas para gerenciar uma contração na demanda? Como empresas aéreas e aeroportos poderão utilizar seus ativos para serem mais eficazes?
- 2. Segurança e proteção:** até o momento, o foco da indústria do transporte aéreo na "segurança e proteção" se concentrou principalmente nas aeronaves e nos procedimentos de segurança. Após o 11 de setembro, começamos a considerar as medidas "antiterroristas" como um aspecto essencial da segurança dos passageiros. Depois de 2020, a nossa indústria irá considerar a "saúde" como uma das principais condições para viajar? Os governos adotarão uma nova abordagem, possivelmente mais rígida, para reabrir e administrar suas fronteiras? Buscarão formas de monitorar a saúde dos passageiros que cruzam as fronteiras?
- 3. Sustentabilidade:** veremos novas normas e regulamentos ligados este tema? A pressão por uma indústria de transporte aéreo mais sustentável se intensificará, com uma demanda por céus mais limpos? É provável que vejamos uma mudança nas viagens de lazer à medida que as empresas mudam para soluções digitais para se conectar com seus clientes e funcionários? As preocupações em torno da sustentabilidade farão com que os passageiros evitem viagens de curta distância para viajar longa distâncias ainda menos frequentes?



COMO DEVEMOS REPONDER

Para enfrentar os desafios do 'novo normal', o setor de transporte aéreo precisará mudar radicalmente a maneira como opera.

A recuperação da indústria exigirá a reconstrução da confiança entre os participantes e os passageiros do setor, aumentando a eficiência operacional e proporcionando uma viagem segura e agradável para os passageiros em um mundo onde as restrições serão maiores. Tecnologia, processos e formas de trabalho, com uma colaboração melhor entre os participantes do setor de transporte aéreo, desempenharão um papel essencial para facilitar a recuperação.

Vemos mudanças na jornada dos passageiros, controles mais rígidos nas fronteiras e demanda das companhias aéreas por maior largura de banda para compartilhar mais dados de maneira segura e tornar as operações de aeroportos e aeronaves mais econômicas. Essa é uma jornada que faremos com nossos clientes de companhias aéreas, aeroportos e governo nos próximos meses.

TECNOLOGIA, PROCESSOS E FORMAS DE TRABALHO, COM UMA COLABORAÇÃO MELHOR ENTRE OS PARTICIPANTES DA INDÚSTRIA DO TRANSPORTE AÉREO, DESEMPENHARÃO UM PAPEL ESSENCIAL PARA FACILITAR A RECUPERAÇÃO.

ACELERANDO MUDANÇAS NA JORNADA DO PASSAGEIRO

TECNOLOGIA PARA VIAGENS AÉREAS SEM CONTATO

Durante e após a recuperação, o fluxo suave, eficiente e seguro de passageiros implica em maior distanciamento social e higienização. As tecnologias digitais e a automação desempenharão um papel crítico no atendimento desses novos requisitos.

É no aeroporto que isso tem um efeito notável. Por meio da tecnologia, a jornada se tornará cada vez mais “sem contato físico”. A automação é de suma importância. As tecnologias de autoatendimento e sem contato físico a cada passo facilitarão o fluxo de passageiros, reduzindo filas e, ao mesmo tempo, garantindo uma experiência favorável ao distanciamento social.

Através do uso de biometria e de pontos de contato de última geração ao longo da viagem, a SITA está permitindo uma experiência de aeroporto com pouco contato.

Por exemplo, com o SITA Flex, os agentes podem usar os aplicativos de suas companhias aéreas em um dispositivo móvel, como um iPad, em qualquer lugar, liberando-os de um local fixo ou estação usada por várias partes que possam estar próximas. Da mesma forma, os passageiros podem operar em pontos de processamento, como quiosques, usando seus próprios dispositivos móveis, sem a necessidade de tocar nas telas da infraestrutura física do aeroporto. Esta solução foi implementada com sucesso no aeroporto de São Francisco.

Igualmente, o uso da biometria de passageiros pode ser identificado em pontos ao longo da viagem, como check-in ou embarque, sem a necessidade de tocar na tela. Isso proporcionará maior eficiência e satisfação dos passageiros, com o benefício de mais segurança para todos.

A VIAGEM ATRAVÉS DO CELULAR

A SITA acredita que o futuro é móvel, colocando passageiros e funcionários de volta no controle, minimizando a necessidade de infraestrutura com os custos associados e ao mesmo tempo reduzindo o contato físico, o que pode representar um risco à saúde. Mais do que nunca, a indústria trabalhará em direção à visão de uma jornada totalmente móvel. Isso manterá os passageiros informados e em movimento a cada passo, fornecendo experiências sem contato até o embarque biométrico.

Por trás dessa experiência de autoatendimento habilitada para celular, haverá plataformas de última geração. Isso permitirá negócios baseados na nuvem, oferecendo a companhias aéreas e aeroportos rápida escalabilidade e flexibilidade. Aplicativos e informações em tempo real estarão acessíveis de qualquer lugar, a qualquer momento, para passageiros e funcionários.

Além disso, as APIs (Application Programming Interfaces – Interfaces de Programação de Aplicativos) desbloquearão os dados necessários para cartões de embarque móveis, check-in e identificação de bagagem, segurança, embarque, transferências e recuperação de bagagem.

Novos tipos de identidade digital facilitarão essa jornada suave e sem toque. Isso permitirá que os passageiros passem pelo aeroporto usando identidades digitais armazenadas no telefone, verificadas com reconhecimento facial. Os passageiros esperam que isso seja simples e seguro.

Já estamos vendo avanços importantes nessa tecnologia habilitada para celular. A solução de autoatendimento biométrico Smart Path™ da SITA mantém os passageiros em movimento, verificando identidades em segundos, em várias etapas da viagem.

Além de habilitar os aplicativos de autoatendimento da SITA, a empresa está lançando uma gama cada vez maior de soluções móveis dedicadas ao mercado em todas as etapas da jornada do passageiro.

Um exemplo recente é o WorldTracer® Self Service, que permite aos passageiros relatar e monitorar a recuperação de malas manuseadas por conta própria em um aplicativo móvel da marca de uma companhia aérea. Em vez de perder tempo na fila de espera em escritórios apertados no aeroporto, os passageiros podem registrar e rastrear a resolução da bagagem perdida, de maneira rápida e fácil no próprio telefone.

Isso não só melhora muito a experiência do passageiro, mas também reduz os custos de manuseio, enquanto, o ‘novo normal’ do COVID-19, mantém os passageiros e funcionários seguros, sem passar tempo em ambientes lotados e de alto risco.

PERMANECER CONECTADO COM PASSAGEIROS E FUNCIONÁRIOS

Um dos principais desafios para as companhias aéreas nos próximos meses será manter seus funcionários seguros, permitindo uma força de trabalho mais distribuída, incluindo a operação em um ambiente domiciliar.

Ao mesmo tempo, interrupções de serviço nas mudanças de horários e nos novos requisitos de viagem tornam mais importante do que nunca ficar perto de seus passageiros. O status dos voos permanecerá imprevisível e mudará frequentemente. As regras e regulamentos governamentais para viagens significarão que as mudanças nas fronteiras serão constantes. Portanto, um grande número de passageiros precisa ser tranquilizado e capacitado com informações atuais e precisas.

Isso significa que haverá aumento da demanda por conectividade de rede. Na SITA, vemos a demanda por conectividade além do aeroporto crescer rapidamente, assim como a necessidade de soluções ágeis e rápidas para atender a essa demanda. Por exemplo, apresentamos nossa Omnichannel Cloud Communications, uma solução completa para um contact center baseado em nuvem - permitindo que a equipe trabalhe remotamente.



**APRESENTAMOS NOSSA
OMNICHANNEL CLOUD
COMMUNICATIONS, UMA SOLUÇÃO
COMPLETA PARA UM CONTACT
CENTER BASEADO EM NUVEM
- PERMITINDO QUE A EQUIPE
TRABALHE REMOTAMENTE**

MUDANÇAS RÁPIDAS NAS FRONTEIRAS

Conforme países ao redor do mundo começarem a diminuir as restrições às viagens aéreas e movimentos em geral, as autoridades irão considerar o impedimento de ressurgimento de casos.

Em surtos anteriores, como SARS e MERS, o padrão e a velocidade com que uma doença se move ao redor do mundo estão diretamente ligados ao padrão e à velocidade com que os passageiros se movem.

Os países abrirão suas fronteiras de maneira controlada, considerando, por exemplo, o estado de saúde dos passageiros nos pontos de embarque ou a capacidade de identificar ou auxiliar facilmente os passageiros em risco. Isso inclui não apenas de onde eles viajam ou países visitados, mas também pode tentar identificar passageiros que entraram em contato com viajantes infectados. Da mesma forma, podemos ver regiões específicas que desejam permitir um movimento limitado dentro dessa zona primeiro.

Para os governos, isso requer uma abordagem baseada em informações, com base em dados em tempo real e capacidade de resposta, para lidar com situações em rápida mudança.

Os passageiros, por sua vez, exigem cada vez mais soluções fáceis de usar, que forneçam informações corretas, para que possam planejar suas viagens. Eles poderão entrar e sair do país que estão visitando e são necessárias medidas adicionais, como o autoisolamento obrigatório?

Nas últimas semanas, a SITA já desempenhou um papel vital no apoio a governos de todo o mundo para equilibrar os requisitos para a livre circulação de passageiros e impedir a propagação de mais infecções.

OPORTUNIDADE PARA REVISAR OS REQUISITOS DA FROTA

Imagens de grandes frotas de companhias aéreas paradas em aeroportos de todo o mundo tornaram-se comuns nas últimas semanas. Os executivos das companhias aéreas que contemplan uma saída para a crise atual enfrentam algumas decisões difíceis sobre seus futuros requisitos de frota. No entanto, também existem oportunidades.

Como vimos, executivos de companhias aéreas como a Lufthansa e a British Airways, diante de uma desaceleração prolongada, aproveitarão a oportunidade para reduzir o número de aeronaves em suas frotas e manter as mais novas e conectadas.

Essas aeronaves têm a promessa de maior eficiência a médio e longo prazo. Além do impacto imediato da pandemia, fica claro que o foco na sustentabilidade a longo prazo permanecerá, um fator adicional para frotas mais novas e mais eficientes.

Antes da crise, havia 18.000 aeronaves conectadas. Esperamos que isso acelere nos próximos meses, uma vez que as aeronaves mais antigas forem aposentadas e substituídas por modelos mais novos.

A SITA FOR AIRCRAFT, por exemplo, está reunindo soluções tecnológicas e um profundo entendimento das operações aeroportuárias para melhorar os prazos de entrega das aeronaves, a eficiência de combustível e o desempenho da pontualidade.

O conjunto de soluções de aplicativos da SITA FOR AIRCRAFT ajuda a empresa aérea a evoluir e se adaptar. Nosso objetivo consiste em transformar dados do dia das operações, desde procedimentos antes e após o voo, em valor para os diferentes departamentos. Por fim, nossas soluções de aplicativos servem para ajudar companhias aéreas a garantir o rastreamento seguro de voos e aprimorar as comunicações ar-terra para a otimização geral das operações de voo.

Embora ter a frota parada por semanas seja o pior pesadelo para uma companhia aérea, existe uma oportunidade. Atualizações vitais que são adiadas durante o tempo normal em virtude de horários de voo ocupados e espaço limitado do hangar devido à manutenção contínua, agora podem ser feitas.

Isso inclui tudo, desde a instalação de wi-fi a outros sistemas digitais, que permitem que as companhias aéreas utilizem totalmente a aeronave digital.

OS PAÍSES ABRIRÃO SUAS FRONTEIRAS DE MANEIRA CONTROLADA, CONSIDERANDO, POR EXEMPLO, O ESTADO DE SAÚDE DOS PASSAGEIROS NOS PONTOS DE EMBARQUE OU A CAPACIDADE DE IDENTIFICAR OU AUXILIAR FACILMENTE OS PASSAGEIROS EM RISCO.

CONCLUSÃO

Nas próximas semanas e meses, uma vez que a ameaça da pandemia diminua, a indústria procurará retornar aos céus. Mas esse retorno não será isento de riscos e enfrentará alguns desafios únicos.

A SITA, sendo parte da indústria, possui a experiência, o equilíbrio certo de soluções tecnológicas e um profundo entendimento inigualável dos processos para alcançar as mudanças que o setor enfrentará. Nosso enfoque sempre foi colaborativo, gerando confiança em todos os participantes da indústria.

Já estamos trabalhando com companhias aéreas, aeroportos, governos, operadores de solo e outras organizações para enfrentar esses novos desafios.

ESTAMOS NISSO JUNTOS.





UM OLHAR SOBRE A SITA

Facilitamos a viagem em cada etapa da jornada.

- Através de tecnologia da informação e comunicação, simplificamos a jornada integral para os passageiros – desde a pré-viagem, check-in e processamento de bagagem, até o embarque, controle de fronteira e conectividade a bordo.
- Trabalhamos com cerca de 400 membros do setor de transporte aéreo e 2.800 clientes em mais de 200 países e territórios. Quase todas as companhias aéreas e aeroportos do mundo fazem negócios com a SITA.
- Nossos clientes incluem companhias aéreas, aeroportos, GDSs e governos.
- Criada e controlada pelo transporte aéreo, a SITA é uma parceira dedicada da comunidade nas áreas de TI e comunicações, capaz de responder com exclusividade às necessidades e problemas da comunidade.
- Inovamos e desenvolvemos colaborativamente com nossos clientes de transporte aéreo, órgãos do setor e parceiros. Nosso portfólio e direcionamento estratégico são conduzidos pela comunidade, por meio da Diretoria e Conselho da SITA, composto por membros do setor de transporte aéreo em todo o mundo.
- Oferecemos serviços na maior rede de comunicações do mundo. Trata-se do ativo vital que mantém o setor de transporte aéreo global conectado.
- Com uma equipe de atendimento ao cliente de mais de 2.000 pessoas em todo o mundo, investimos significativamente na obtenção do melhor atendimento ao cliente, fornecendo suporte local e global integrado aos nossos serviços, disponível 24 horas.
- Nossas pesquisas anuais de Insights em TI para o Transporte Aéreo e Passageiros direcionadas às companhias aéreas, aeroportos e passageiros são reconhecidas pelo setor, assim como nosso Relatório de Bagagens.
- Em 2018, nossa receita consolidada totalizou US\$ 1,7 bilhão.

Para obter mais informações, acesse www.sita.aero



Para mais informações, entre em contato com a SITA por telefone ou e-mail:

Américas

+1 770 850 4500
info.amer@sita.aero

Ásia Pacífico

+65 6545 3711
info.apac@sita.aero

Europa

+41 22 747 6000
info.euro@sita.aero

Oriente Médio, Índia e África

+961 1 637300
info.meia@sita.aero

Siga-nos em: www.sita.aero/socialhub

