

TRIPADVISOR REVELA OPINIÃO DOS USUÁRIOS SOBRE VIAGENS DE AVIÃO

Estudo aponta que preço é fator decisivo e que a qualidade dos assentos é a principal reclamação dos passageiros

São Paulo, 23 de agosto de 2014 - [TripAdvisor®](#), o maior site de viagens do mundo *, anuncia os resultados da segunda edição anual da pesquisa Air Travel Survey, sobre viagens de avião. Realizado com 1.600 usuários brasileiros, o levantamento revela que preço é o fator mais relevante na escolha de um voo para 76% dos participantes, enquanto as poltronas continuam sendo a maior queixa para 71%. O estudo também ajuda a definir o perfil dos passageiros e traz dados animadores para o mercado: em comparação com o último ano, mais pessoas pretendem voar para o exterior partindo do Brasil, em 2014.

"O interesse em voos domésticos e internacionais continua a aumentar apesar de algumas reclamações recorrentes sobre o desconforto dos assentos e o espaço reduzido para as pernas", diz Bryan Saltzburg, diretor do TripAdvisor Flights. "Também estamos percebendo melhorias em diversos serviços relacionados à aviação civil, como processos mais simplificados de check-in e reservas. Outro ponto que merece destaque é o aumento do uso da tecnologia. Cada vez mais os viajantes estão usando smartphones e aplicativos na hora de pesquisar e reservar passagens", conclui.

Passageiros citam melhorias nos processos de reserva e embarque

Segundo o estudo, diversos quesitos apresentaram melhorias nos últimos cinco anos. O processo de check-in foi o item mais elogiado. A seguir, os serviços que mais evoluíram, segundo a pesquisa:

1. Processos de check-in - 62%
2. Processos de reserva - 34%
3. Opções de entretenimento a bordo - 32%

4. Preço das passagens - 29%

5. Atendimento ao cliente- 27%

Assento ainda é o maior problema

Pelo segundo ano consecutivo, a principal queixa dos viajantes continua sendo direcionada às poltronas das aeronaves, item que incomoda mais, inclusive, do que o preço cobrado pelas passagens. Abaixo, os maiores alvos de reclamações:

1. Assentos desconfortáveis e pouco espaço entre as fileiras - 71%
2. Preços das passagens - 62%
3. Alimentos servidos a bordo - 43%
4. Atrasos e cancelamentos dos voos- 36%
5. Longas filas - 33%

Apesar da insatisfação da maioria dos brasileiros com o espaço entre as fileiras, apenas 26% dos entrevistados estariam dispostos a pagar um valor extra para se sentar em uma seção mais confortável em um voo com menos de 4 horas de duração. Já para viagens mais longas, 74% disseram que concordariam em gastar mais com esse mimo - 46% deles disseram que pagariam até R\$ 200 para poder esticar as pernas sem incomodar o passageiro da frente

Smartphone se consolida como importante ferramenta de planejamento

O uso de dispositivos móveis para pesquisar opções de voos continua a aumentar. Este ano, 56% dos entrevistados disseram que usaram seus smartphones para esse fim, contra 48% em 2013. De acordo com a pesquisa, os passageiros também usam seus smartphones para (ou como):

- Fazer check-in - 56%
- Verificar o status do voo - 45%

- Cartão de embarque - 30%
- Reservar voos - 21%

Na minha bagagem de mão não pode faltar....

Uma revista, um livro ou um jornal. Para 63% usuários do Brasil a melhor forma de se distrair durante uma viagem é lendo. No entanto, os respondentes costumam também reservar um espaço na bolsa para outros itens como remédios e até roupas. Abaixo, os itens preferidos das bagagens de mão:

- Materiais de Leitura - 63%
- Medicamentos - 54%
- Tablet - 41%
- Muda de roupas - 37%
- Goma de mascar - 31%

O estudo ainda aponta que o número de pessoas que pretendem voar para o exterior neste ano está em ascensão. Cerca de 80% dos entrevistados disseram que planejam fazer pelo menos uma viagem internacional em 2014, um aumento de 10 pontos percentuais em comparação com o último ano. Com relação às viagens domésticas, os números permanecem quase inalterados e o interesse, elevado: 91% dos respondentes pretendem viajar de avião pelo Brasil em 2014 – em 2013, eram 89%.

<https://tripadvisor.mediaroom.com/2014-08-23-TRIPADVISOR-REVELA-OPINI-O-DOS-USU-RIOS-SOBRE-VIAGENS-DE-AVI-O>