

Sumário

A recente pesquisa “A Década Conectada” realizada pela Assurant destaca mais uma vez a importância dos dispositivos conectados para os consumidores. O novo relatório da Década Conectada ilustra a importância de manter os consumidores conectados. O smartphone é considerado indispensável, não apenas como um dispositivo de comunicação, mas também como um controle remoto para orquestrar outros dispositivos conectados que abrangem um crescente ecossistema de conexões.

A pesquisa Década Conectada deste ano confirmou que a pandemia estimulou o uso de tecnologia e que mesmo após o retorno à vida normal, não vemos sinais de desaceleração no uso da tecnologia. Mais de 90% dos brasileiros concordam que as tecnologias de consumo conectadas à internet melhoraram a vida, com 92% da Geração Z e 94% dos Millennials concordando com essa afirmação. Sem surpresa, smartphones (78%), TVs conectadas à internet (71%) e laptops (66%) são os produtos conectados por Wi-Fi ou Bluetooth mais usados.

Durante os últimos 12 meses, as repercussões pós pandemia - nomeadamente a inflação e a crise global do custo de vida - levaram os

O smartphone é considerado indispensável, não apenas como um dispositivo de comunicação, mas também como um controle remoto para outros dispositivos conectados que abrangem um ecossistema em crescente expansão.

consumidores a considerar a sua capacidade de gastos com dispositivos conectados. O atual aperto nos gastos das famílias, juntamente com os investimentos feitos durante a pandemia, está desacelerando os gastos dos consumidores com tecnologia. Alguns destaques da pesquisa:

- 69% dos consumidores em geral pretendem atualizar seus smartphones no próximo ano, aumentando o percentual para 73% entre os Millennials e 70% entre a Geração X.

- É provável também que os consumidores adquiram modelos mais recentes de smartphones (68%), consoles de jogos (56%), laptops (53%), TVs (52%) e smartwatch (50%) quando as versões mais recentes forem lançadas.

A chegada do 5G no Brasil está mostrando aos consumidores as novas possibilidades de conexão à medida que as capacidades da rede e dos dispositivos melhoram.

- 77% dos consumidores já atualizaram ou pretendem atualizar seu smartphone para obter capacidade 5G.

O aumento da demanda por 5G é positivo e a adoção de smartphones habilitados para 5G deve ocorrer organicamente à medida que a conectividade 5G se torna padrão. Mas o alto preço dos novos smartphones 5G ainda é um impedimento para a aquisição. Isso, aliado a um maior desejo de ser mais sustentável, se reflete na crescente demanda por smartphones seminovos.

- 63% dos consumidores apresentam interesse em comprar um dispositivo seminovo, aumentando o percentual para 65% na Geração Z e 68% com os Millennials.
- 48% da Geração Z e 57% dos Millennials estão propensos a pagar uma taxa mensal opcional que contribuiria para uma indústria de tecnologia mais verde e responsável.

Os consumidores também estão buscando mais orientação, serviços de suporte e de proteção à medida que a demanda por garantias estendidas e seguros com cobertura contra roubo, furto e danos acidentais de aparelhos aumenta.

- No último relatório, 64% dos consumidores experimentaram frustrações com eletrônicos ou eletrodomésticos conectados ao Wi-Fi.

- 77% dos consumidores estariam mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele oferecesse um serviço de valor agregado (como uma garantia estendida ou seguros de proteção dos aparelhos) para complementar a compra.
- 46% dos consumidores já compraram uma garantia estendida junto com um aparelho conectado no ano passado.

Simplificando, mais de três em cada cinco consumidores (62%) experimentam problemas para configurar ou usar a tecnologia conectada. Os problemas mais comuns incluem conectividade com a internet ou problemas de velocidade (22%) e problemas de configuração inicial (22%). Muitos clientes gostariam de delegar tarefas técnicas a um provedor de serviços confiável se tivessem a oportunidade. Dada a singularidade de um ambiente

doméstico e as complexidades de configurar e gerenciar um ecossistema de casa conectada de vários fornecedores, há uma oportunidade para fabricantes, empresas de banda larga, operadoras e varejistas fornecerem uma única fonte para suporte pós-venda.

Metodologia da Pesquisa

- Pesquisa realizada com brasileiros proprietários de smartphones
- Amostra representativa de 1.000 adultos brasileiros
- Dados de resposta capturados por meio de pesquisas on-line realizada em janeiro de 2023

Consumidores aproveitam ao máximo seus dispositivos conectados

Hoje, cada vez mais os consumidores estão mais dependentes de dispositivos conectados. Isso acontece principalmente com os smartphones, que tem funcionado tanto como dispositivos de comunicação quanto como controles remotos para uma série de serviços, desde entretenimento e saúde até educação e bancos. Essa habilidade, flexibilidade e portabilidade são exclusivas do smartphone. Dispositivos conectados mais especializados, incluindo sistemas de som, smart TVs, sistemas de segurança e consoles de jogos, também se tornaram essenciais para o dia a dia. Há agora um terceiro nível que inclui os sistemas HVAC (Aquecimento, Ventilação e Ar-Condicionado) conectados e sistemas de gerenciamento de energia que podem ser gerenciados remotamente a partir de um smartphone.



Com tantos novos dispositivos e aplicativos se tornando comuns em casa, não é surpresa que tenha havido um aumento de 129% no número

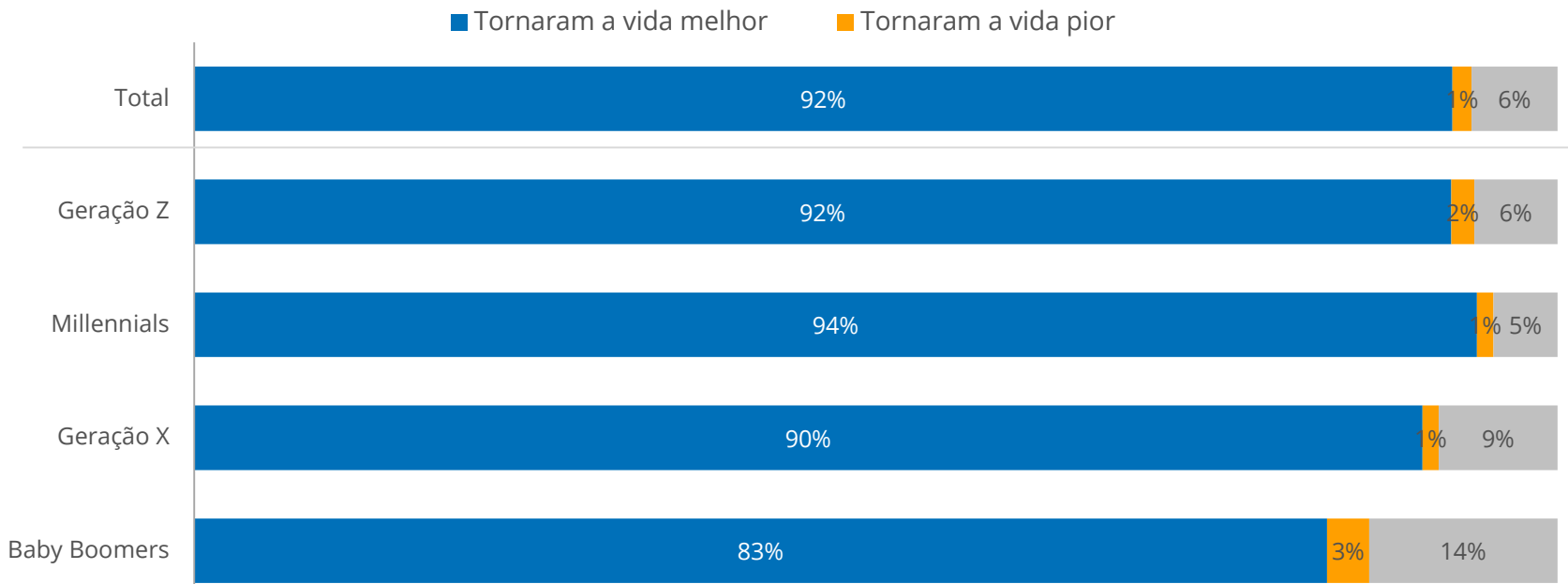
de consumidores que agora usam regularmente os dispositivos conectados que possuem - de 14% em 2021 para 32% em 2023.

Os consumidores continuam enxergando benefícios positivos na tecnologia

Há um reconhecimento geral em todas as gerações de consumidores de que a tecnologia melhora a vida. A pesquisa Década Conectada destaca a continuidade dessa tendência nos últimos dois anos. Em 2021, 82% dos consumidores achavam que as tecnologias de consumo conectadas à

Internet melhoravam a vida, porque tornavam a vida mais conveniente, divertida, econômica, informada ou segura. Esse número subiu para 92% em 2023, com 92% da geração Z e 94% dos Millennials concordando que a tecnologia teve um impacto positivo em suas vidas.

Impacto da tecnologia de consumo conectada à Internet por geração



Mais da metade dos consumidores pretende trocar seu smartphone

69% dos consumidores pretendem trocar de aparelho no próximo ano. Sem surpresa, a Geração Z mostra forte intenção de atualizar seus smartphones, com mais de três em cada cinco (65%) admitindo ser “provável” ou “extremamente provável” de trocar. Curiosamente, os Millennials

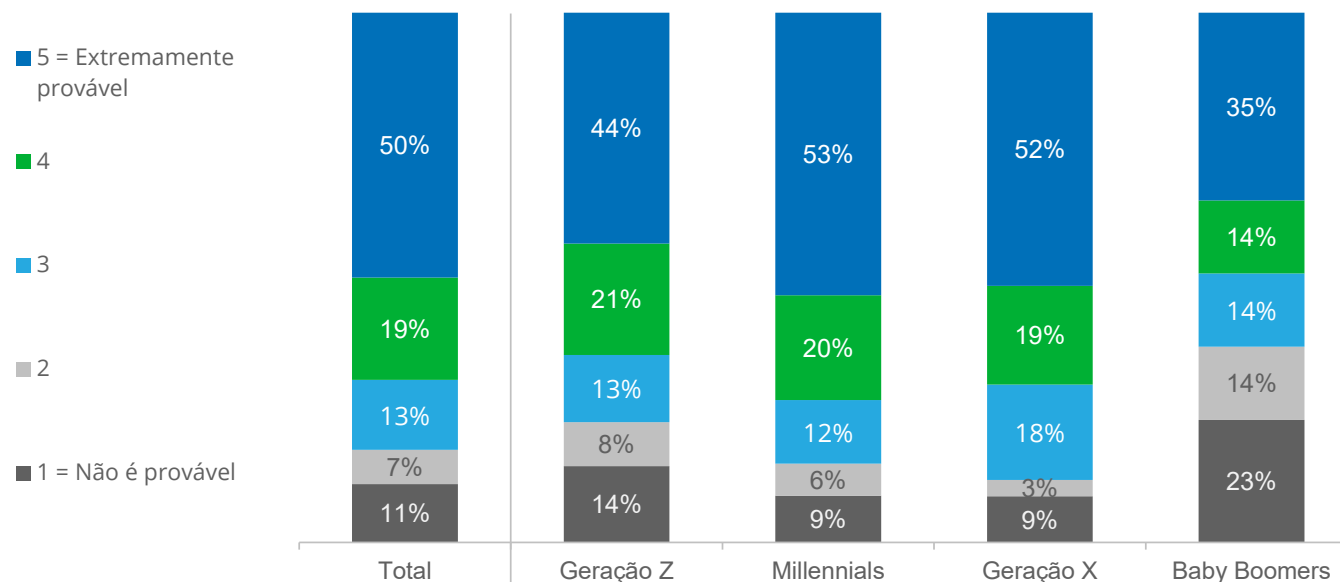
são os mais propensos a atualizar seus smartphones, com 73% sendo “provável” ou “extremamente provável”.

11% dos consumidores disseram ser “muito provável” de comprar um modelo mais recente de seus dispositivos conectados quando a versão

mais recente for lançada. Os Millennials e a geração Z são os mais propensos a acompanhar os modelos mais recentes.

Os maiores motivos para as novas compras de tecnologia entre os consumidores incluem entretenimento, lazer e a necessidade de aumentar a segurança em casa.

Probabilidade de trocar de smartphone por geração



Entusiasmo dos consumidores pelo 5G cresce e ceticismo diminui

2023 representa definitivamente um ponto de inflexão para a adoção e o entusiasmo do consumidor com o 5G. A pesquisa deste ano mostra que mais pessoas pretendem se atualizar para um novo smartphone habilitado para 5G. A porcentagem de pessoas que já trocaram de aparelho para um smartphone compatível com 5G ou estão dispostas a trocar saltou de 41% para 77%.

Percebemos que, após a implementação do 5G no Brasil, o consumidor passou a estar mais familiarizado com o tema e seu ceticismo em relação ao 5G teve um declínio. O percentual de pessoas que não trocariam de smartphone só para ter um aparelho com 5G diminuiu de 10% para 5% em relação a 2021. Isso indica que agora as pessoas já estão mais familiarizadas aos benefícios do 5G.



Mercado de aparelhos seminovos cresce

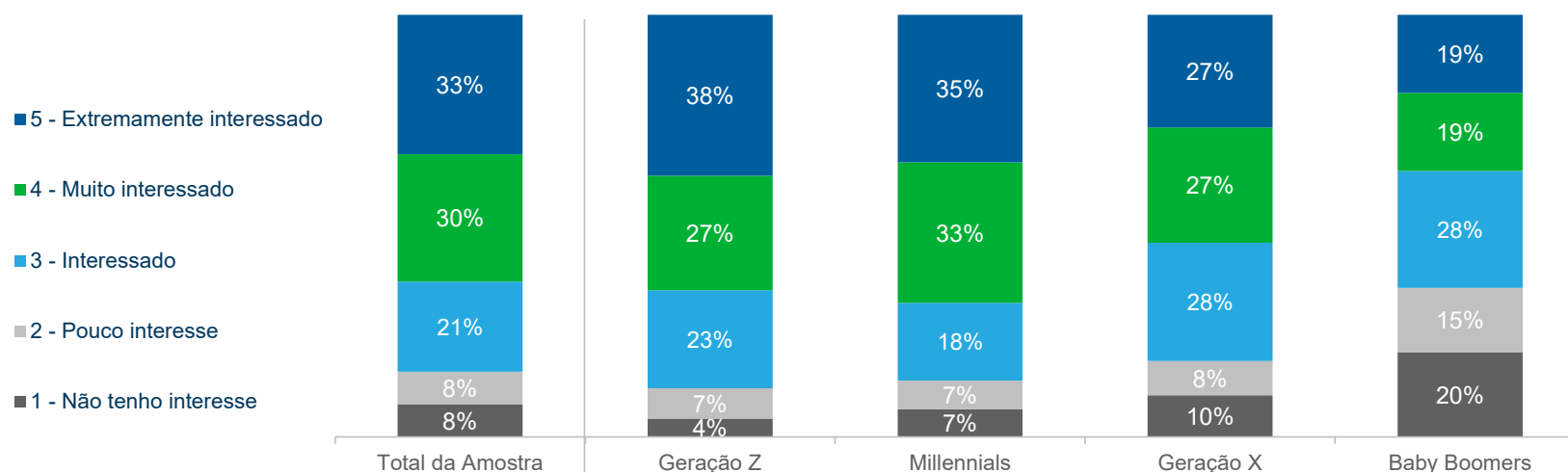
A prática de coletar smartphones usados e recondicioná-los para que possam ser revendidos no mercado de seminovos está crescendo em popularidade. O que começou como uma cruzada de sustentabilidade evoluiu para uma economia circular vibrante e lucrativa que beneficia todos os seus stakeholders. Há um crescente mercado de dispositivos seminovos que está tendo um grande

impacto na redução do custo de novos smartphones, impulsionando ciclos de troca e protegendo o meio ambiente. Portanto, não é surpresa que a perspectiva de comprar e possuir um aparelho seminovo esteja crescendo pelo consumidor.

Os números revelam que 63% dos consumidores pesquisados estão extremamente ou muito interessados

em comprar um aparelho seminovo como forma de aliviar a pressão sobre os recursos naturais associados à fabricação de novos dispositivos. A geração Z e os Millennials são movidos por práticas sustentáveis e estão mais interessados em tecnologia reutilizável, com mais de três em cada cinco de cada grupo estando pelo menos muito interessados (65% e 68%, respectivamente) em dar-lhe uma segunda vida.

Interesse em comprar um aparelho seminovo para contribuir com a sustentabilidade

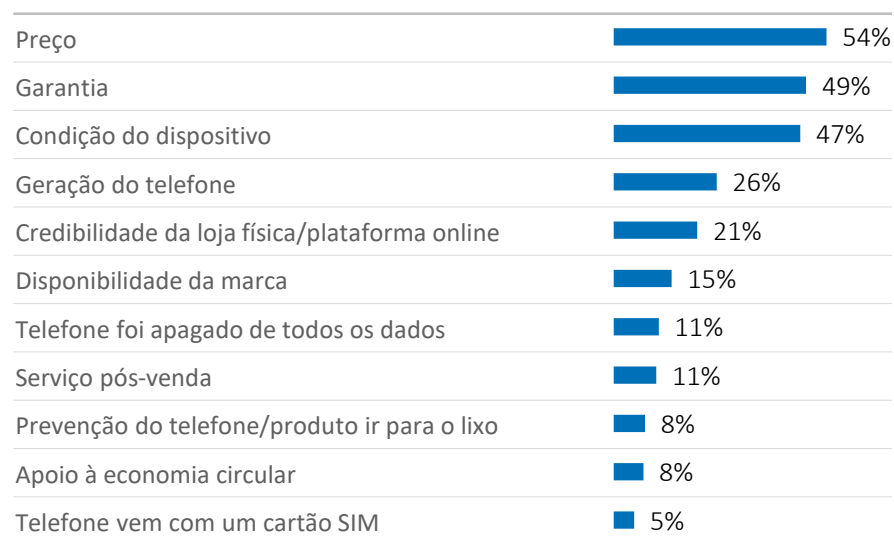


Consumidores interessados em contribuir para a sustentabilidade

O sentimento positivo em relação à sustentabilidade e ao meio ambiente é alto em todos os grupos demográficos pesquisados. Como os dados sugerem, muitos consumidores estão abertos a apoiar as iniciativas e serviços de neutralidade de carbono dos fabricantes: 73% dos consumidores tinham pelo menos alguma probabilidade de pagar uma taxa mensal opcional que contribuiria para uma indústria de tecnologia mais verde e responsável.

Embora haja muitas evidências de apoio crescente à sustentabilidade entre os consumidores, está claro que o principal fator para possuir um aparelho seminovo é o preço mais baixo em comparação com novos dispositivos. Os aparelhos seminovos muitas vezes podem se assemelhar a novos telefones em termos de funcionalidade e condição, mas estão disponíveis por um preço bem menor. A condição do dispositivo seminovo também é um fator significativo para impulsionar a demanda do consumidor, assim como a disponibilidade de uma garantia estendida e proteções extras como as que fornecem cobertura contra roubo, furto e danos.

Fatores mais importantes ao comprar um produto conectado em segunda mão



Serviços e proteções estimulam intenção de compra

Conectar um novo dispositivo à rede Wi-Fi doméstica ou configurar um novo smartphone é muitas vezes uma fonte de grande frustração para os consumidores. É relatado que 62% dos consumidores enfrentam problemas com a configuração e instalação de seus aparelhos conectados. É muitas vezes aí que a disponibilidade de serviços de apoio e proteções podem tornar-se um incentivo para impulsionar as vendas.

Mais de três quartos (77%) dos consumidores são mais propensos a seguir em frente com a compra de um dispositivo conectado se ele vier com a promessa de mais suporte técnico após a venda. Quase um terço dos consumidores (31%) comprará um produto se ele vier com uma garantia estendida. Outros 25% comprarão um produto se algum tipo de seguro for oferecido.

A disponibilidade de serviços de valor agregado (por exemplo, assistências e proteções), quer por parte do fabricante do dispositivo, quer por parte da rede de vendas, pode contribuir para a vontade do consumidor de comprar um dispositivo, uma vez que ajuda a criar confiança. Ele tranquiliza o usuário final de que ele não será abandonado após a venda e que a organização que vende o produto está levando em consideração a satisfação do cliente.



Garantia estendida atraem as gerações mais jovens



Para cada consumidor que comprou um novo dispositivo ou eletrodoméstico no ano passado, quase metade (46%) optou por comprar uma garantia estendida para ele. 61% da Geração Z planeja comprar uma garantia estendida para sua próxima compra de produtos eletrônicos.

Isso pode ser porque as gerações mais jovens, que são mais propensas a atualizar seus produtos conectados, veem mais facilmente valor nos serviços de garantia estendida. A geração Z e a geração Y são os dois grupos com maior probabilidade de já terem acionado uma garantia estendida para seus eletrônicos, com 41% e 35%, respectivamente, já tendo feito isso no ano passado.

Conclusão: otimismo e oportunidade no mercado de dispositivos conectados

O interesse e a utilidade em dispositivos móveis e produtos conectados permanecem altos em todos os grupos demográficos, à medida que os consumidores continuam a explorar e ver como essas inovações melhoram a experiência humana. Esta perspectiva geralmente positiva sobre os produtos inteligentes sublinha o fato de os consumidores terem agora atingido um nível estável de contentamento com os dispositivos que possuem e já não sentem a necessidade de procurar o “próximo grande lançamento”. Enquanto isso, a popularização do 5G indica que mais consumidores estão percebendo o valor da tecnologia. Agora que as pessoas entendem o 5G, muitas estão comprando novos dispositivos e conhecendo a acessibilidade e a capacidade da rede 5G, e seus benefícios resultantes: velocidade, confiabilidade e baixa latência.

Os consumidores também ainda estão procurando maneiras de serem mais sustentáveis à medida que procuram reduzir seu impacto pessoal no planeta. Com o papel claramente fundamental que a tecnologia conectada está desempenhando na vida dos consumidores, há maiores oportunidades para as empresas apresentarem produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas dos consumidores em constante evolução. Por exemplo, os serviços de suporte e proteções incentivam as compras dos consumidores e fornecem mais segurança para que eles acessem toda a gama de benefícios de seus dispositivos conectados a longo prazo. Os programas de trade-in e upgrade atendem às necessidades dos consumidores que desejam explorar e adquirir novas tecnologias sem comprometer seus ideais verdes. Em

seguida, há oportunidades de receita crescentes associadas ao fornecimento de uma única fonte de suporte e proteção para todos os dispositivos conectados em casa.

A Assurant está no centro desse ecossistema conectado, apoiando mais de 200 milhões de consumidores em todo o mundo, ajudando-os a instalar, configurar, usar, proteger, prestar serviços, reparar, substituir, trocar, fazer upgrade e reciclar seus produtos.

Com o papel claramente fundamental que a tecnologia conectada está desempenhando na vida dos consumidores, há maiores oportunidades para as empresas atenderem às suas necessidades e expectativas em constante evolução.



ASSURANT®

Sobre a Assurant

Assurant, Inc. (NYSE: AIZ) é uma empresa líder global em seguros e soluções que protegem a vida conectada das pessoas. Uma empresa da Fortune 500 com presença em 21 países, a Assurant apoia o avanço do mundo conectado por meio de parcerias com as principais marcas do mundo para desenvolver soluções inovadoras e oferecer uma experiência diferenciada aos clientes por meio de produtos e serviços para dispositivos móveis, garantia estendida, serviços de proteção de veículos, seguro prestamista entre outros produtos.

Saiba mais em www.assurant.com.br.

Fale Conosco

Para obter mais informações sobre as soluções e ofertas da Assurant, [clique aqui](#).

© 2023 Assurant, Inc. Este relatório é propriedade da Assurant, Inc. Todas as informações aqui contidas e qualquer material relacionado a elas são consideradas proprietárias. O conteúdo não pode ser substituído sem o consentimento prévio da Assurant, Inc. O conteúdo não pode ser duplicado, distribuído, compartilhado ou transmitido, no todo ou em parte, eletronicamente ou em cópia impressa para terceiros sem citar a Assurant, Inc., como autor original.