



# As 8 personas dos dispositivos móveis:

Flexibilidade é um plano de  
proteção essencial



# INTRODUÇÃO

Quando se trata de dispositivos móveis e tecnologia, os consumidores são tão diversos quanto suas escolhas de toques (sim, algumas pessoas ainda os personalizam). De streamers que tratam seus celulares como cinemas portáteis a profissionais hardcore que os usam como mini escritórios, uma coisa é clara: Não existe um plano de proteção de dispositivo único que sirva para todos. Este e-book analisa oito personas únicas, mostrando como planos flexíveis de proteção de dispositivos são o segredo para manter todos felizes — e leais.



## ATENDENDO ÀS NECESSIDADES DO CONSUMIDOR

Então por que isso é importante no mundo da proteção de dispositivos móveis? Da sustentabilidade à segurança cibernética e bem-estar, os consumidores estão tomando decisões de compra digital com base no que mais lhes importa — e como eles se mantêm conectados está no topo dessa lista.

## METODOLOGIA DE ESTUDO

Não imaginamos essas personas. Fizemos nossa lição de casa. Veja como.

### Consumidores Alcançados

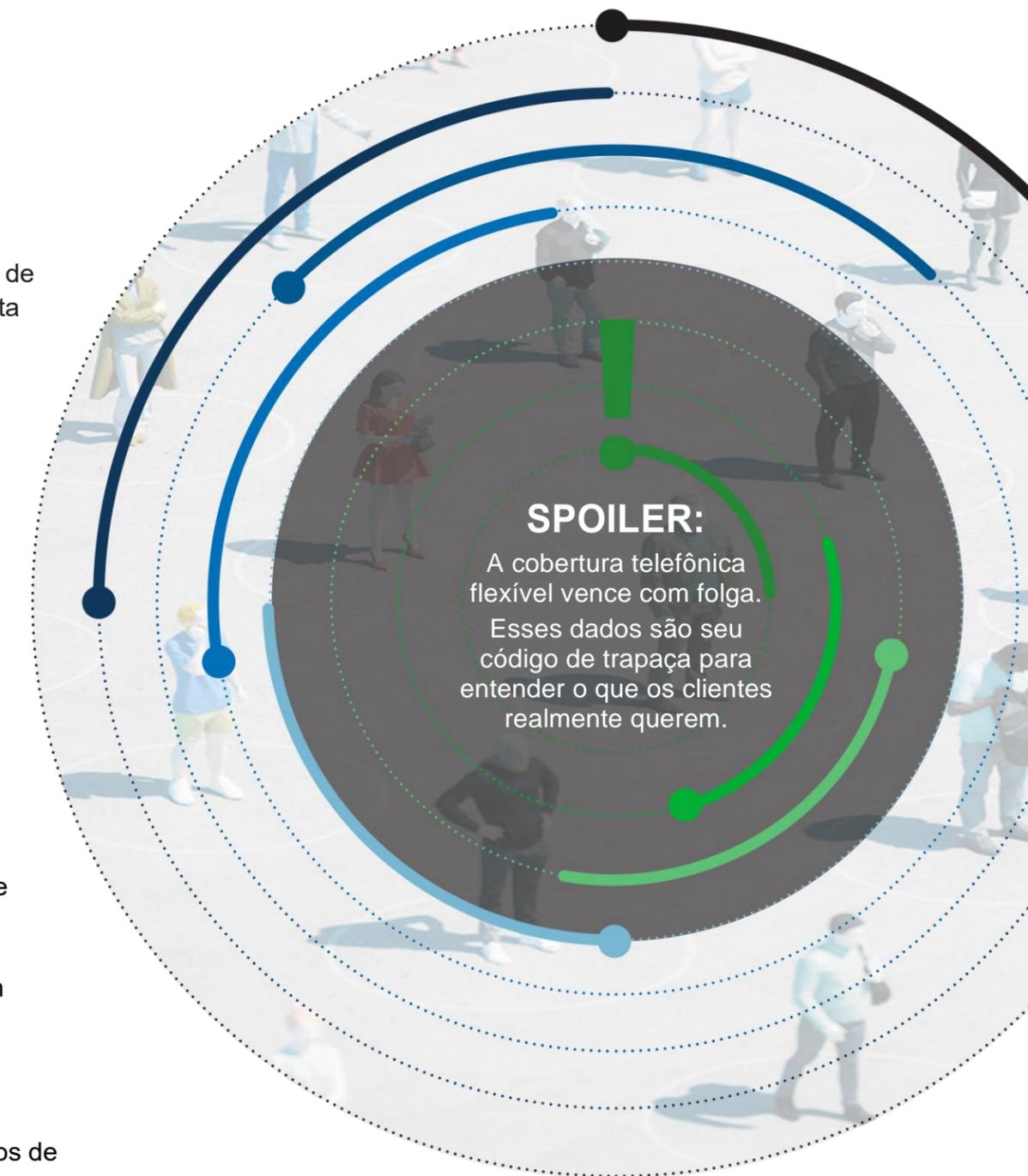
- Mais de 2.500 pessoas de todos os EUA — dos que gostam de maratona séries aos amantes de planilhas — compartilharam seus hábitos, peculiaridades e listas de desejos em dispositivos móveis.

### Métodos de Pesquisa

- Entrevistas aprofundadas para obter informações exclusivas.
- Pesquisas perguntando tudo, desde hábitos de compra até como eles pedem café.
- Magia estatística (análise de cluster e fatorial, para os nerds de dados) para classificá-los em personas organizadas.

## VALIDAÇÃO

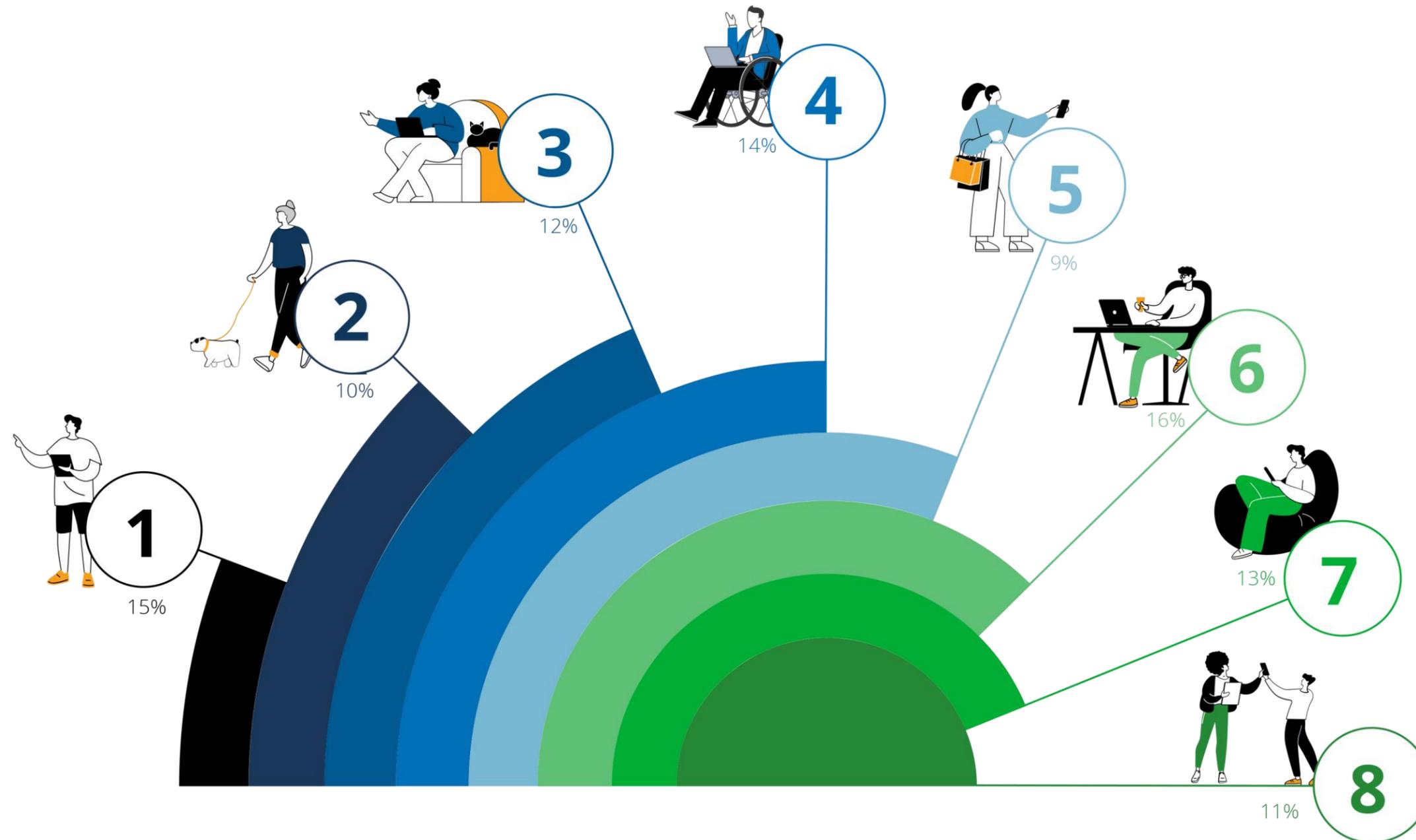
Testamos preferências do mundo real para planos de proteção de dispositivos móveis flexíveis e fixos.



# APRESENTANDO AS OITO PERSONAS

Conheça os personagens mais interessantes do mercado de telefonia móvel dos EUA e as porcentagens que eles representam.

- 1 INDEPENDENTE ESFORÇADO (15%):**  
o minimalista consciente do orçamento
- 2 TRADICIONALISTA APOSENTADO (10%):**  
o aposentado de baixa tecnologia
- 3 STREAMER EXPERIENTE (12%):**  
o líder do couch-streaming
- 4 PROFISSIONAL PRAGMÁTICO (14%):**  
o guerreiro da planilha



- 5 EXPLORADOR ENGENHOSO (9%):**  
aquele que está sempre "fora do escritório"
- 6 CENTRADO E ESTÁVEL (16%):**  
o amante do bem-estar que excede as expectativas
- 7 NATIVO DIGITAL INICIANTE (13%):**  
o criador de tendências viciado em aplicativos
- 8 EMPREENDEDOR CENTRADO NA FAMÍLIA (11%):**  
o CEO da família

# CAPÍTULO 1

## O INDEPENDENTE ESFORÇADO

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Jovem, predominantemente masculino (**58%**), solteiro (**73%**) e que faz orçamento como se fosse um esporte
- Renda mais baixa (**76% ganham menos de US\$ 80 mil**) e é improvável que gastem em despesas desnecessárias

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Provavelmente não sabe o que é um “programa de adesão” e não está interessado
- Envolvimento mínimo com aplicativos e streaming porque, ei, Wi-Fi custa dinheiro

### Análise

O Independente Esforçado precisa de um plano de celular tão simples quanto sua conta bancária — e flexibilidade não é um motivador. Eles são céticos em relação a qualquer coisa que grite "custo extra", mas podem se interessar por planos que lhes gerem economia de dinheiro a longo prazo.

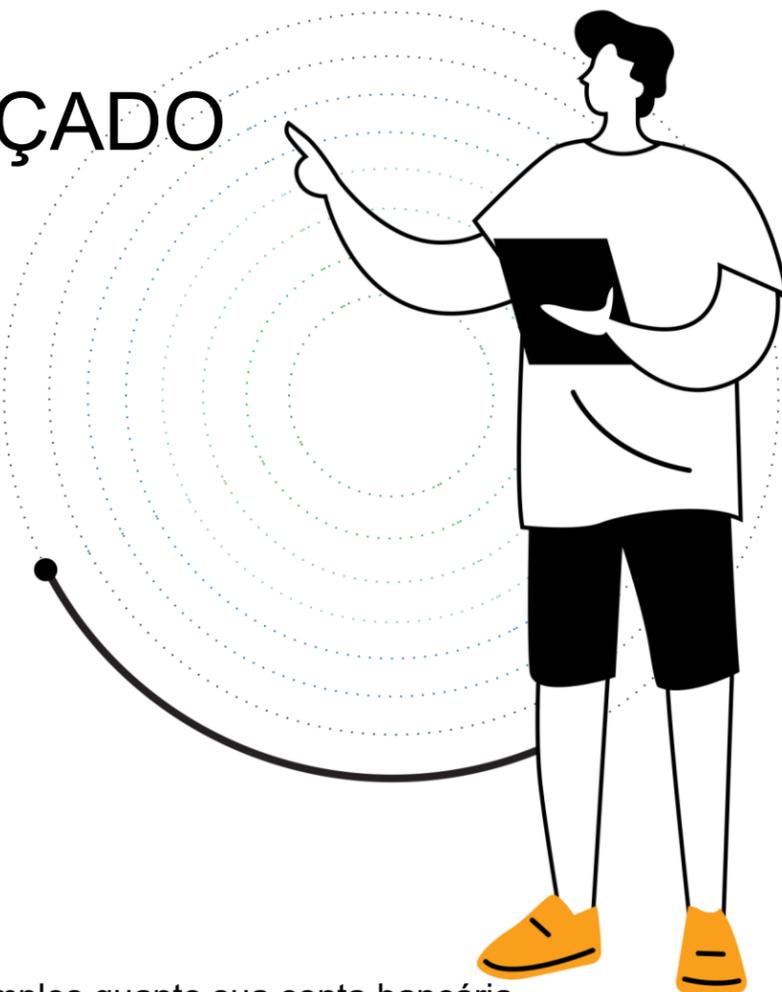
### Oportunidades

**Planos básicos:** Dê a eles o básico — eles não estão aqui para coisas supérfluas.

**Vantagens econômicas:** Destaque os reparos que custam menos que o aluguel.

**Campanhas de Educação Financeira:** Mostre a eles como pequenos investimentos (como planos de proteção) evitam grandes dores de cabeça.

**Gamificação:** Incentive-os com anúncios gratuitos.



# CAPÍTULO 2

## O TRADICIONALISTA APOSENTADO

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Mais velhos, aposentados (**8%**) e felizmente fora da força de trabalho
- Prefere que seu telefone seja confiável, não “inteligente”

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Gosta de suas assinaturas como gosta de sua TV: previsível e de baixa manutenção
- Prefere Android ao iOS — porque bolhas verdes são simplesmente melhores
- Envolvimento mínimo com aplicativos e mídias sociais porque estão aproveitando a vida

### Análise

O Tradicionalista Aposentado não está aqui pela complexidade. Eles querem planos que funcionem sem um doutorado em suporte técnico. Mantenha a simplicidade e você os conquistará.

### Oportunidades

**Planos práticos:** Fácil, confiável e pronto para uso.

**MVPs de suporte ao cliente:** Ajude-os a entender o plano sem que eles se sintam detidos pela tecnologia.

**Recompensas de fidelidade:** Um pequeno agradecimento por permanecer aqui faz toda a diferença.



# CAPÍTULO 3

## O STREAMER EXPERIENTE

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Mais velhos, geralmente mulheres **(61%)** e que fazem mais streaming do que a maioria dos adolescentes
- Eles sabem que seu dispositivo é basicamente uma TV e estão bem com isso

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Plataformas de streaming? Sim. Mídias sociais? Indiferente. Viagem? Superestimada.



### Análise

O Streamer Experiente trata seu dispositivo como uma porta de entrada para o paraíso do entretenimento. Se o seu plano não inclui vantagens que tornam a maratona de séries melhor, eles não estão interessados.

### Oportunidades

**Créditos de streaming:** Deixe-os assistir aos seus favoritos sem culpa.

**Trocas de assinaturas:** Eles adoram mudar suas opções de streaming.

**Mensagens que priorizam o entretenimento:** Mostre como seu plano melhora o tempo de inatividade deles.

# CAPÍTULO 4

## O PROFISSIONAL PRAGMÁTICO

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Casados **(33%)**, com alta renda **(26% ganhando > US\$ 100 mil)** e viciados em listas de tarefas
- Menos probabilidade de se aposentar porque ninguém tem tempo para isso

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Focado na produtividade e em “fazer tudo”. Sustentabilidade e bem-estar são as cerejas do bolo.



### Análise

Para o Profissional Pragmático, o dispositivo é seu assistente pessoal, e ele não está aqui para perder tempo. Eles querem eficiência e confiabilidade, não truques.

### Oportunidades

**Características de eficiência:** Aplicativos que os ajudam a conciliar trabalho, bem-estar e vida.

**Reparos prioritários:** Porque tempo de inatividade não é uma opção.

**Credenciais Verdes:** Planos ecológicos para um efeito halo bônus.

# CAPÍTULO 5

## O EXPLORADOR ENGENHOSO

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Bem-educados (**62% com bacharelado ou superior**), alta renda (**30%**) e sempre em movimento
- Troca o telefone com frequência porque a vida é muito curta para tecnologias ultrapassadas

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Obcecados com vantagens de viagem e proteção de seus gadgets



### Análise

A vida do Explorador Engenhoso é uma história do Instagram esperando para acontecer. Eles precisam de planos tão aventureiros e adaptáveis quanto eles.

### Oportunidades

**Vantagens para viajar:** Cobertura internacional e serviços de reparo.

**Recursos personalizáveis:** Deixe que eles levem (ou troquem) benefícios para a próxima viagem.

**Níveis Premium:** Ofereça planos de alto padrão para seu estilo de vida de alto padrão.

# CAPÍTULO 6

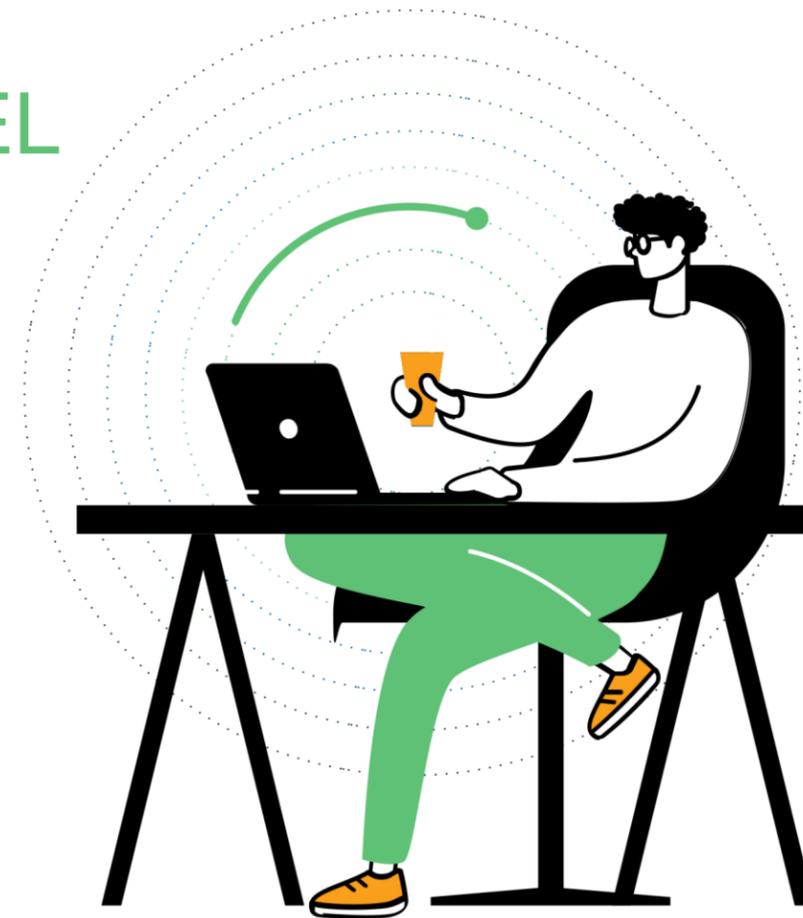
## O CENTRADO E ESTÁVEL

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Casados (**34%**), com rendimentos elevados (**36%**), com boa escolaridade (**61% com licenciatura ou superior**)
- Valoriza o bem-estar e a estabilidade a longo prazo

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Interage com aplicativos de saúde e bem-estar
- Financeiramente seguro e avesso ao risco



### Análise

Para os que são Centrados e Estáveis, seu foco na estabilidade os torna candidatos ideais para planos de longo prazo com benefícios de bem-estar integrados.

### Oportunidades

**Pacotes de bem-estar:** Adicione assinaturas de aplicativos de condicionamento físico e mindfulness.

**Características de sustentabilidade:** Ofereça reciclagem e atualizações ecológicas.

**Programas de retenção:** Recompense a retenção do plano de longo prazo com vantagens exclusivas.

# CAPÍTULO 7

## O NATIVO DIGITAL INICIANTE

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Pessoa mais jovem, geralmente estudantes (19%), renda mais baixa (78% ganham < US\$ 80 mil)
- Grande envolvimento com jogos e aplicativos de mídia social

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Adota novas tecnologias rapidamente
- Nascido para explorar e se aventurar com uma mala na mão
- Prefere planos flexíveis e de baixo custo

### Análise

O estilo de vida voltado para a tecnologia do Nativo Digital Iniciante torna a flexibilidade essencial. As operadoras podem atraí-los com planos gamificados e testes acessíveis para serviços premium.

### Oportunidades

**Gamificação:** Recompense o uso com créditos ou benefícios.

**Testes Acessíveis:** Forneça acesso temporário a recursos premium.

**Pacotes sociais:** Vincule planos a plataformas populares para usuários mais jovens.



# CAPÍTULO 8

## O EMPREENDEDOR CENTRADO NA FAMÍLIA

### PERFIL DEMOGRÁFICO

- Profissionais de alta renda (31% ganham > US\$ 100 mil) com filhos em casa (31%) e diploma (62%)
- Valoriza igualmente as necessidades da família e a produtividade

### TRAÇOS PSICOGRÁFICOS

- Focado em bem-estar e realização
- Prioriza serviços voltados para a família

### Análise

O Empreendedor Centrado na Família busca planos que atendam às diversas necessidades da família. A cobertura de vários dispositivos e as opções de personalização vão agradar a eles, e é mais provável que substituam seus dispositivos móveis dentro de dois anos ou até antes.

### Oportunidades

**Planos Familiares:** Ofereça opções para todos os membros da família.

**Vantagens personalizáveis:** Permitir seleção individual de recursos.

**Complementos de saúde:** Inclua ferramentas de bem-estar para crianças e pais.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Então aí está! As oito personas de dispositivos móveis mostram o quão importante é ter planos flexíveis de proteção para dispositivos móveis. Não importa se você está almejando um Independente Esforçado com orçamento limitado ou um Nativo Digital Iniciante com conhecimento em tecnologia, cada um tem suas próprias necessidades e preferências. À medida que a tecnologia continua evoluindo, é essencial continuar entendendo e se adaptando às necessidades em constante mudança dos usuários de dispositivos móveis e onde eles estão em sua jornada de compra. Ao oferecer planos de proteção de dispositivos personalizáveis e adaptáveis, você pode manter clientes felizes e fiéis — por muito tempo.



## Sobre Assurant

A Assurant, Inc. (NYSE: AIZ) é uma empresa global, líder em proteção que faz parceria com as principais marcas do mundo para oferecer soluções e serviços para dispositivos conectados, residências e automóveis. Com presença em 21 países e integrante da lista Fortune, a Assurant aproveita soluções tecnológicas baseadas em dados para proporcionar experiências excepcionais aos clientes.

Saiba mais em [assurant.com.br](https://www.assurant.com.br).



© 2025 Assurant, Inc. Este relatório é propriedade da Assurant, Inc. Todas as informações aqui contidas e qualquer material relacionado a elas são considerados proprietários. 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, a terceiros sem mencionar a Assurant, Inc. como autora original.

