

Como a pandemia testou o stress da casa digital

Deloitte.

Estudo publicado em junho de 2021

Traduzido e adaptado por



areside

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AUTOMAÇÃO RESIDENCIAL E PRECISA

As mudanças da pandemia na rotina digital

Cerca de 38% dos americanos conectaram mais dispositivos digitais em suas casas durante a pandemia, de acordo com um estudo da consultoria **Deloitte** em junho de 2021. **Em média, cada família nos EUA agora tem cerca de 25 dispositivos conectados.**

A pesquisa online com mais de 2.000 consumidores norte-americanos oferece uma visão de como a pandemia gerou uma demanda repentina do consumidor por trabalho, escola, visitas médicas, atividades físicas e compras no varejo que exigem dispositivos conectados e serviços digitais. Mais consumidores atualizaram sua banda larga doméstica, adicionaram extensores de Wi-Fi e expandiram seus planos de dados móveis.



A pesquisa também revelou que muitos consumidores (31%) estavam sobrecarregados com o gerenciamento de uma ampla gama de dispositivos, serviços e comunicações repentinamente necessários para a vida em casa.

Novos dispositivos entrando em cena



Sessenta e seis por cento das famílias têm dispositivos domésticos inteligentes; 39% dos proprietários de dispositivos domésticos inteligentes pagaram pelo aumento da velocidade da Internet doméstica. Mais de 50% dos adultos norte-americanos tiveram consultas médicas virtuais e 82% dos que usaram consultas médicas virtuais afirmaram estar satisfeitos com a experiência.

Cinquenta e oito por cento dos lares dos EUA têm um smartwatch ou rastreador de fitness, e 39% dos consumidores possuem um. Entre os proprietários de dispositivos, 14% compraram seu smartwatch ou rastreador de fitness desde o início da pandemia.

Setenta por cento dos consumidores que iniciaram comportamentos de varejo baseados em smartphones, como pedidos por celular, durante a pandemia pretendem continuar com esses comportamentos. **E entre os entrevistados que planejam mudar de provedor de telefonia móvel no próximo ano, o principal motivo é acessar o serviço 5G.**

Moradores nos EUA continuam adicionando mais equipamentos conectados em suas casas



É o número de equipamentos conectados em média nas residências americanas

Atualmente são de 14 diferentes categorias (contra 11 em 2019)

Categorias incluem laptops, smartphones, streaming box, smarTVs, fones de ouvido sem fios, consoles de vídeo games, equipamentos de casa inteligente e de ginastica, além de outros

N = ALL (2009)



Conectaram **mais equipamentos** na sua Internet doméstica desde o início da pandemia



Deloitte.

Benefícios da rotina digital

Em março de 2020, a pandemia e seus bloqueios **tornaram as famílias o centro da vida diária dos americanos** - e a conectividade ganhou importância renovada. A Deloitte viu as famílias começando a forçar os limites da conectividade.

No início de 2021, **55% das famílias dos EUA incluíam alguém que trabalhava em casa e 43% tinham alguém estudando em casa**. Os principais benefícios destas mudanças no uso da casa foram:

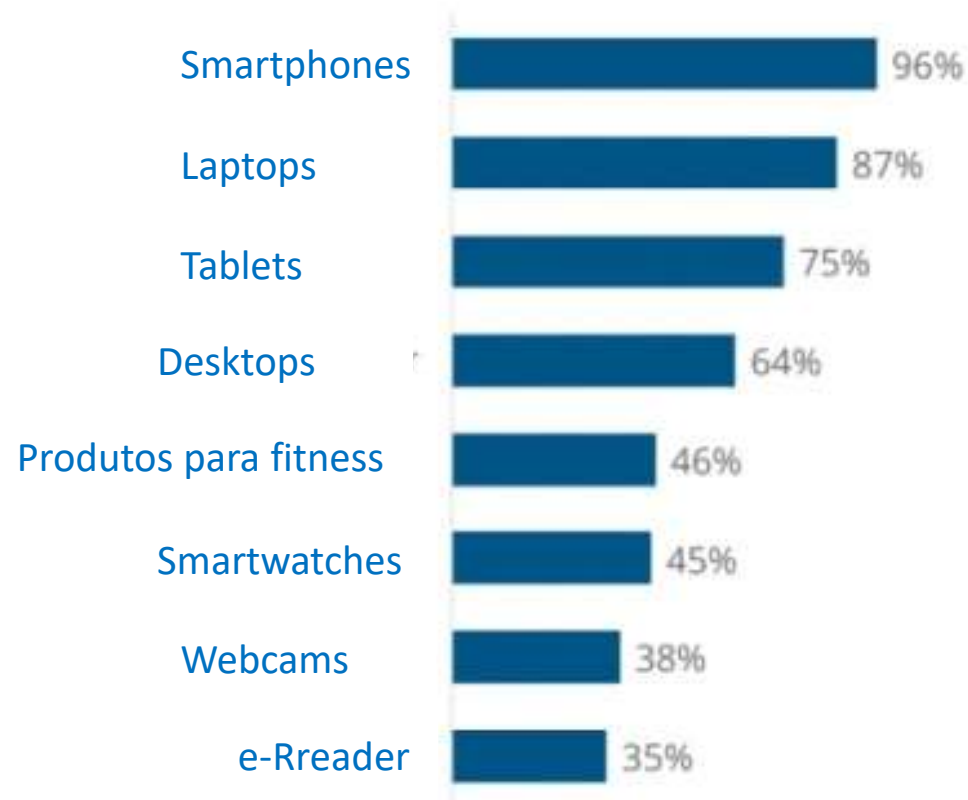
- 1) a capacidade de reduzir as chances de obter COVID-19
- 2) seguido de perto por não ter deslocamento diário e
- 3) ser mais confortável.

Vinte e oito por cento dos trabalhadores domésticos e 32% dos alunos que frequentam as escolas relataram que tiveram dificuldade em se conectar à Internet em determinados locais de suas casas.

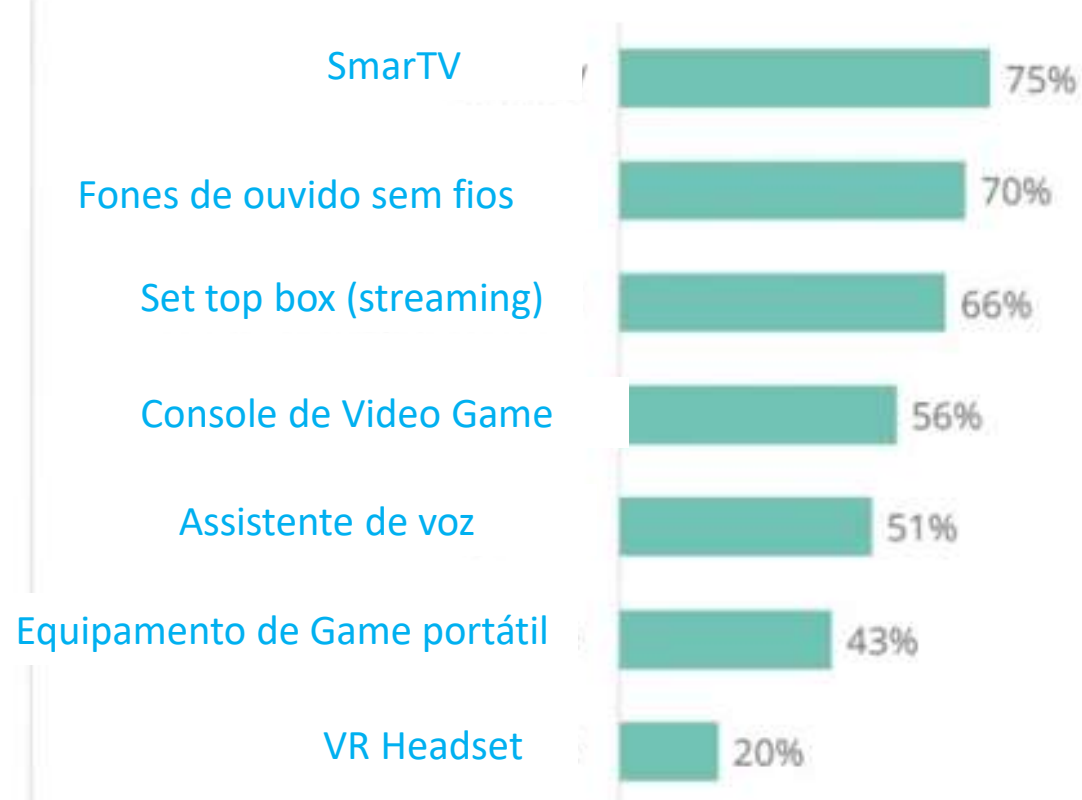


Mais tecnologia conectada e equipamentos de entretenimento

% de moradores com equipamentos tecnológicos

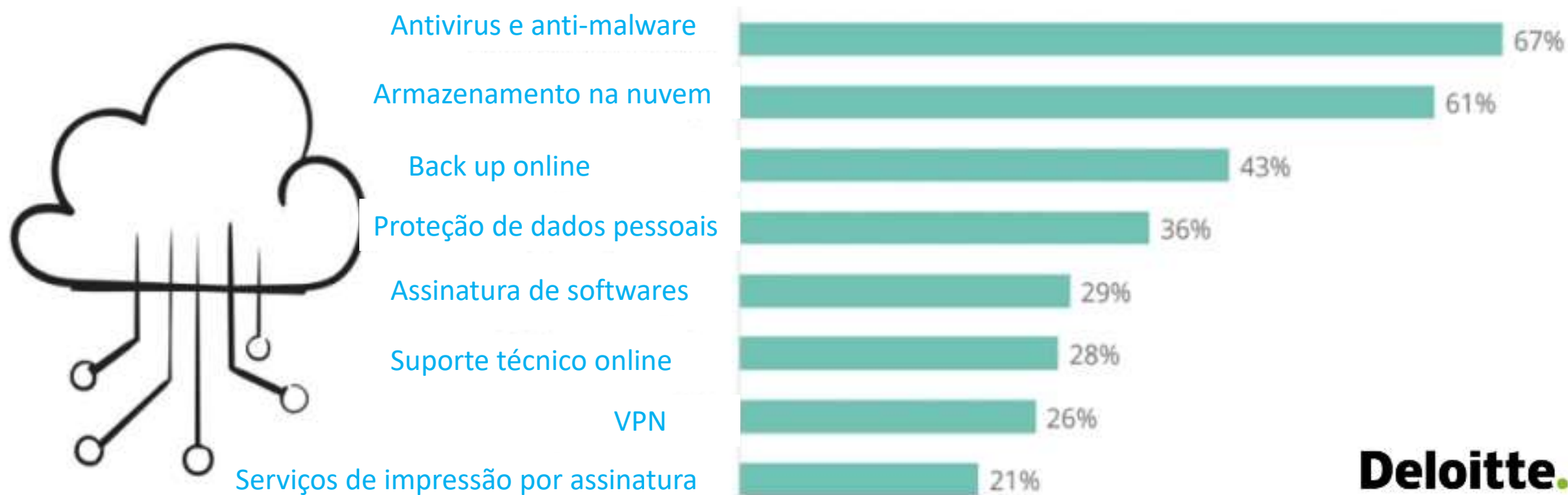


% de moradores com produtos para entretenimento



Aplicativos e serviços que dão suporte aos equipamentos e aumentam sua funcionalidade

O morador dispõe destes serviços tecnológicos e aplicativos?
(não se inclui aqueles oferecidos pelo seu trabalho ou escola)



Forte impacto na telemedicina

O crescimento recente em videoconferências fáceis e baratas ajudou as organizações médicas a superar os desafios à distância para **fornecer chamadas domiciliares virtuais muito necessárias durante a pandemia**. A urgência da pandemia também suspendeu algumas das barreiras regulatórias que dificultavam o contato virtual dos provedores com os pacientes.

Esta foi uma boa notícia para os consumidores que sentiram que as visitas virtuais ao médico os ajudaram a continuar a receber cuidados durante a pandemia, minimizando o risco de exposição a eles próprios e a outros pacientes.

Mais de 50% dos entrevistados nos EUA fizeram visitas virtuais ao médico e 29% dos entrevistados adultos ajudaram outra pessoa em sua casa com uma visita virtual. **Oitenta e dois por cento dos entrevistados que usaram visitas virtuais ao médico afirmaram estar satisfeitos com a experiência.**

Forte impacto na telemedicina

Entre os benefícios de comparecer a consultas médicas virtuais:

- 1) 44% citaram facilidade em comparecer a consultas
- 2) 43% disseram que reduziu suas chances de obter COVID-19
- 3) 20% disseram que era mais fácil agendar consultas e
- 4) 10% citaram facilidade em compartilhar dados médicos com médicos.



Sessenta e dois por cento disseram que provavelmente marcarão consultas virtuais futuras após o fim da pandemia.

No entanto, os pacientes perderam o toque humano e as interações face a face (28%) e ficaram frustrados com a incapacidade da equipe médica de medir diretamente as funções vitais (21% no geral, mas mais alto entre os pacientes mais velhos).

Forte impacto na telemedicina

O sucesso com as visitas virtuais ao médico pode ser um bom presságio para futuras inovações nos cuidados de saúde.

À medida que os *wearables* avançam para registrar dados mais discretos de saúde, condicionamento físico e bem-estar, sua capacidade de oferecer suporte aos profissionais de saúde provavelmente aumentará, junto com o desejo de muitos usuários de compartilhar mais desses dados com seus provedores para facilitar e agilizar seu atendimento quando necessário



Consultas médicas virtuais: uma experiencia bem sucedida



Tiveram pelo menos uma consulta virtual durante a pandemia

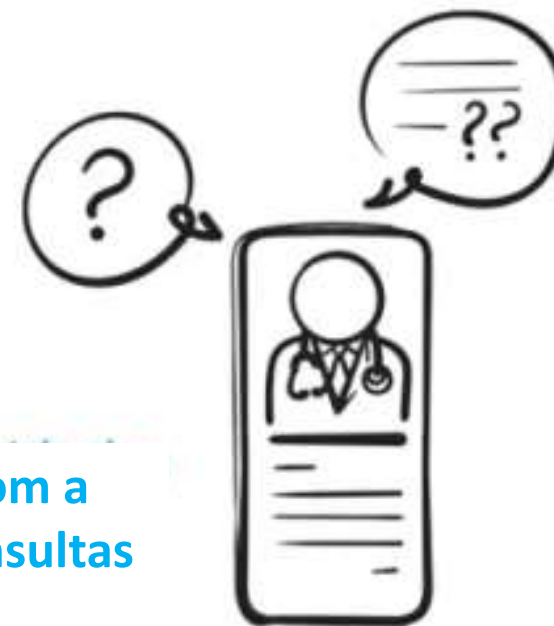


Levaram alguém para uma consulta virtual durante a pandemia

Em ambos os casos acima a média de consultas ou visitas virtuais neste período foi de **4** durante a pandemia

82%

Estão satisfeitos com a experiencia de consultas virtuais



62%

Disseram que vão continuar fazendo consultas medicas virtuais após a pandemia

Utilizando *wearables*

No geral, 58% das famílias têm um smartwatch ou rastreador de condicionamento físico, e 39% dos consumidores possuem um pessoalmente. **Entre os proprietários de dispositivos, 14% compraram seu smartwatch ou rastreador de fitness desde o início da pandemia.**

O maior uso relatado é para saúde e condicionamento físico (55%), principalmente para medir passos de caminhada e desempenho atlético, monitorar a saúde cardíaca e monitorar o sono e as calorias. Entre os interessados em vestíveis, 39% listaram o custo como o principal motivo pelo qual não compraram um - consideravelmente maior do que outros fatores.

No entanto, muitos parecem ver o valor dos wearables, especialmente para saúde e condicionamento - 27% daqueles que não têm um smartwatch ou rastreador de condicionamento físico em sua casa estão interessados em comprar um, contra 24% antes do COVID-19.

Sessenta por cento dos usuários afirmam não estar particularmente preocupados com a privacidade de seus dados gerados por wearable.



Muitos novos usos para os smartphones

Tanto dentro como fora de casa, os smartphones ajudaram as pessoas a continuar com suas vidas enquanto mitigavam os riscos de pandemia. Os usuários adotaram uma série de novos comportamentos digitais, incluindo serviços de pagamento móvel online, pagamentos em lojas virtuais e compras online de fornecedores locais que oferecem entrega em domicílio ou coleta. **Essas soluções móveis estavam disponíveis antes do COVID-19, mas a pandemia destacou ainda mais seu valor.**

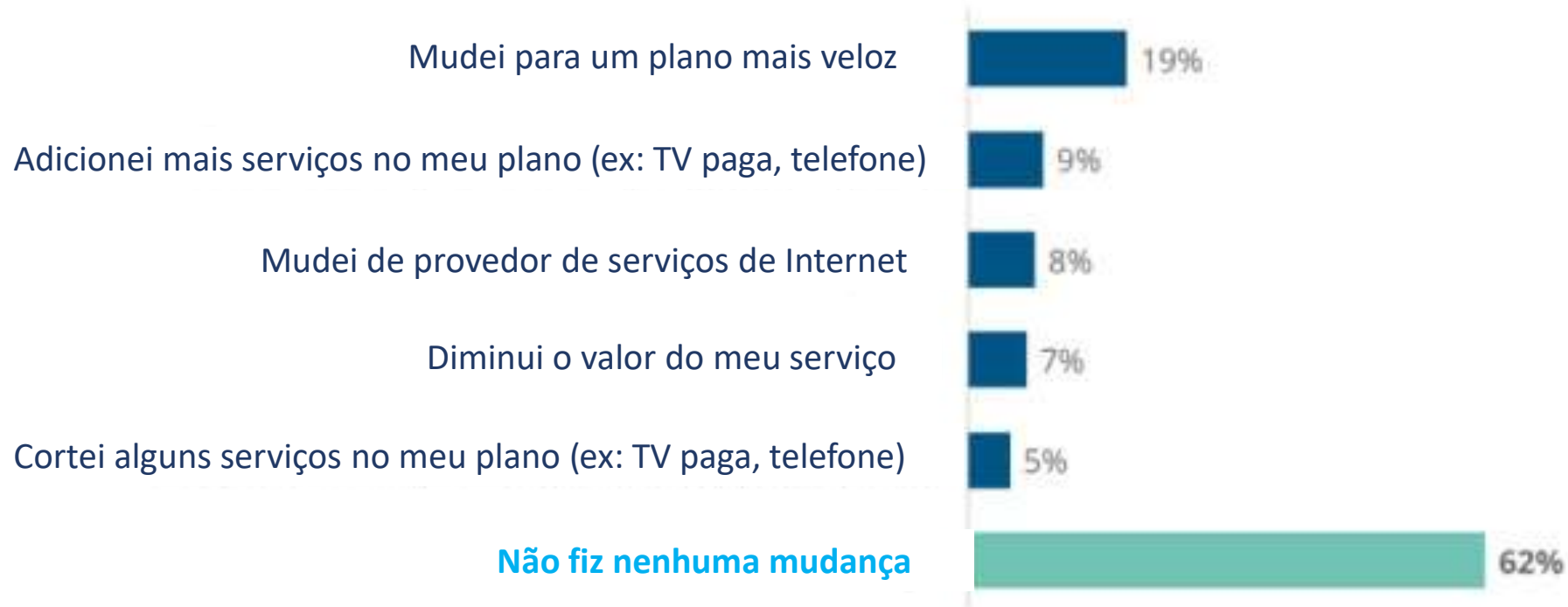
O uso de um aplicativo móvel ou site para pedir comida de um fornecedor local cresceu de 36% para 56% durante o COVID-19. O uso de um aplicativo móvel ou site para pedir um produto e retirá-lo em uma loja local cresceu de 31% para 51%.

Os pagamentos à distância saltaram de 28% para 46% durante a pandemia; o uso de pagamentos móveis para fazer compras nas redes sociais cresceu de 28% para 42%. Entre aqueles que iniciaram comportamentos de varejo baseados em smartphones durante a pandemia, **cerca de 70% pretendem continuar com a maioria desses comportamentos.**



Cerca de 20% dos moradores fizeram um upgrade para um serviço de internet de maior velocidade desde o início da pandemia – 62% não mudaram seus serviços

Que mudanças você fez no seu serviço doméstico de Internet desde que a pandemia do COVID-19 começou? Selecione todas mudanças aplicáveis



E o acesso à Internet na casa super ocupada?

A pesquisa também revelou que, embora a conectividade tenha atendido notavelmente bem às demandas de casas lotadas inesperadamente durante a pandemia, muitas famílias atingiram os limites das redes de banda larga, sem fio e wi-fi. E com a redução do movimento fora de casa durante a pandemia, ainda não está claro se os smartphones existentes e a conectividade móvel atenderão aos comportamentos pós-pandemia.

Desde o início da pandemia, **19% das pessoas com Internet doméstica atualizaram para um serviço de Internet doméstica de maior velocidade** e 8% mudaram de provedor. Aqueles que mudaram com mais frequência citaram o custo, seguido de perto por confiabilidade, cobertura inadequada em toda a casa e conectividade lenta.



Redes WiFi domesticas atenderam à demanda?

Cerca de 70% dos consumidores disseram que seu Wi-Fi doméstico atendia às suas necessidades de alcance e velocidade, **mas muitos tentaram consertar falhas e pontos mortos estendendo suas redes domésticas.**

Durante a pandemia, 30% dos usuários domésticos de Internet compraram extensores Wi-Fi, 19% compraram hotspots móveis e 14% adicionaram redes Wi-Fi mesh.

Quase 40% das famílias com planos de dados móveis fizeram alguma alteração em seus planos de dados móveis desde o início da pandemia COVID-19. Atualizar para um novo telefone foi o maior motivador para isso, seguido pela mudança para um plano de dados ilimitado e adição de 5G.



E o 5G chegando



Sessenta e seis por cento dos entrevistados observaram que já têm seus smartphones há pelo menos um ano, enquanto **31% observaram que planejam fazer um upgrade dentro de um ano**. Entre os entrevistados que planejam mudar de provedor de telefonia móvel no próximo ano, o maior motivo é obter o serviço 5G, seguido de perto pela obtenção de melhor qualidade pelo preço pago.

Entre aqueles que ainda não têm cobertura móvel 5G, **54% dizem que pretendem eventualmente comprar um smartphone compatível com 5G** e 52% irão assinar um plano de dados móveis 5G com sua operadora, quando o 5G estiver disponível.

Estudo publicado nos
Estados Unidos em
junho de 2021

pela

Deloitte.

tradução e adaptação

