



Além das especificações

Por que qualidade,
confiabilidade e
durabilidade impulsionam
a confiança

RELATÓRIO ABRANGENTE

Março de 2025

Em um mercado onde as especificações de notebooks costumam parecer semelhantes entre as marcas, os compradores buscam diferenciais mais significativos, especialmente em desempenho a longo prazo e experiência com o produto. A qualidade, a confiabilidade e a durabilidade estão surgindo como os fatores que definem as principais marcas de notebooks das demais.

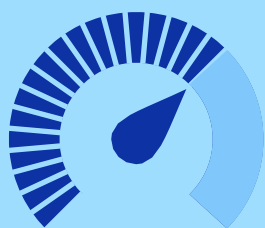
Um estudo quantitativo de março de 2025 encomendado pela Dell Technologies e conduzido pela Illuminas descobriu que, embora muitas marcas ofereçam desempenho comparável no papel, a Dell apresenta um desempenho consistente nas características mais importantes a longo prazo.



Das expectativas à experiência

O que os compradores mais valorizam

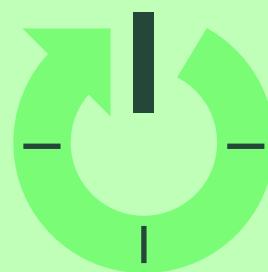
Os compradores de notebooks geralmente começam com checklists: tamanho da tela, tipo de processador, RAM, duração da bateria. Mas o que realmente influencia a fidelidade à marca e a recompra não é o que está listado em uma folha de especificações, é o desempenho do dispositivo dia após dia. A pesquisa confirma que, nos segmentos de negócios e para consumidores, os compradores priorizam:



Desempenho suave e consistente ao longo do tempo



Dispositivos que resistem ao desgaste físico



Sistemas que inicializam rapidamente, funcionam sem interrupções e exigem intervenção mínima

Para os consumidores, a confiabilidade do produto está intimamente ligada à tranquilidade. Para PMEs, isso se traduz em continuidade operacional, menos tíquetes de suporte e um menor custo total de propriedade.

Definições que importam

Clareza nos atributos principais

Quando os participantes do estudo definiram "qualidade", eles não falaram apenas dos materiais e do design, mas de como o dispositivo os fazia sentir confiantes, produtivos e apoiados. O estudo da Dell revelou que os usuários avaliam a qualidade por meio do uso no mundo real: como o notebook funciona sob pressão? Ele se mantém ao longo do tempo? Os problemas surgem no início ou no final do seu ciclo de vida?

★ **Uma descoberta importante:** A experiência pessoal foi o principal fator determinante da preferência pela marca. Os compradores que já tiveram um dispositivo Dell confiável no passado têm maior probabilidade de escolher a Dell novamente, um forte sinal de confiança na marca a longo prazo.

"[A Dell] oferece consistentemente desempenho sólido e bem construído, opções de garantia, materiais de alta qualidade e atualizações regulares de software."

CONSUMIDOR DOS EUA

"A Dell é o único produto que uso; muito confiável e funcional."

CONSUMIDOR DOS EUA

"Na minha experiência, a Dell é uma marca excelente. Eles oferecem excelente qualidade, confiabilidade e durabilidade."

PME DOS EUA

"Meus notebooks Dell anteriores duraram, em média, uma década, e só precisaram ser substituídos quando as baterias não conseguiam mais segurar a carga."

CONSUMIDOR DOS EUA

"Eu usei a Dell tanto pessoal quanto profissionalmente, e os computadores sempre funcionaram bem e deram conta do recado."

PME DOS EUA

"Acho que os notebooks Dell são considerados um dos melhores devido à sua combinação de construção de alta qualidade, desempenho sólido em diversas faixas de preço, opções de configuração versáteis, excelente duração da bateria e designs elegantes."

PME DOS EUA

"Seus produtos são de qualidade e superam todos os outros com os quais já tive experiência."

PME DOS EUA

Para garantir a clareza da pesquisa, os entrevistados receberam definições precisas:

Qualidade



"A qualidade de construção geral do dispositivo, incluindo desempenho, recursos, ajuste e acabamento dos materiais usados."

Confiabilidade



"Executa consistentemente bem as funções pretendidas, sem falhas. Inicializa rapidamente, executa aplicativos sem problemas e não trava nem congela com frequência."

Durabilidade



"Resiste a desgaste, pressão e danos ao longo do tempo. Resistente a danos físicos causados por quedas ou impactos. Os componentes podem suportar o uso prolongado sem deterioração significativa."

As avaliações de marca dos entrevistados refletiram expectativas reais sobre como um notebook deve se comportar no uso diário, não apenas como ele é apresentado no dia do lançamento.

Referências de desempenho dos concorrentes

Qualidade, confiabilidade e durabilidade



A confiança não se conquista com marketing. Ela se conquista com experiência. O estudo descobriu que muitos consumidores conheceram a Dell pela primeira vez por meio de um notebook de trabalho. Experiências positivas no local de trabalho frequentemente se traduzem em compras pessoais.

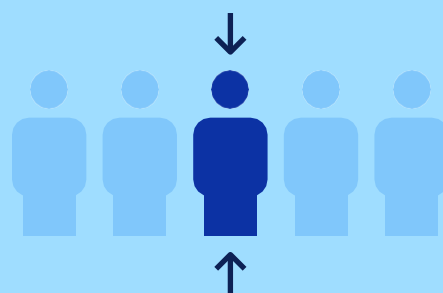
De fato, 1 em cada 5 consumidores que avaliou a Dell positivamente disse que sua opinião foi baseada em um notebook que recebeu de um empregador. Para as PMEs, a confiabilidade da Dell vai além dos dispositivos individuais. As equipes de TI citaram taxas de incidentes mais baixas, gerenciamento de parques de PCs mais fácil e um maior ROI a longo prazo. Com a Dell, eles sabiam o que esperar e o que evitar.

Esse nível de confiança se baseia na consistência da Dell Technologies em oferecer qualidade, confiabilidade e durabilidade. A Dell teve desempenho igual ou superior ao dos principais concorrentes (HP e Lenovo) em todas as principais métricas, com os seguintes insights:



Entre os consumidores e ITDMs de pequenas e médias empresas, a Dell sempre obteve notas altas por oferecer notebooks duráveis, com desempenho confiável e considerados como bem-feitos.

Um em cada cinco consumidores citou a experiência com um notebook Dell fornecido pelo empregador como o principal motivo para avaliar positivamente a marca.



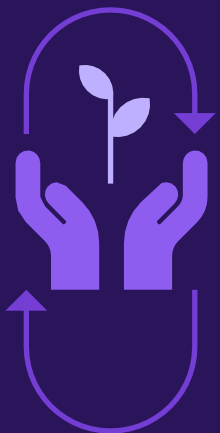
Para as PMEs, a sólida reputação da Dell em termos de qualidade do produto foi citada com mais que o dobro da frequência da HP ou da Lenovo.

Embora muitas marcas tenham recebido pontuações favoráveis, o estudo descobriu diferenças estatisticamente significativas entre os consumidores:

MOTIVOS PARA A AVALIAÇÃO DA MARCA

Práticas éticas e sustentáveis

A Dell superou significativamente a Lenovo em suas Práticas éticas e sustentáveis, contribuindo para a avaliação positiva da marca pelos consumidores.



EXPERIÊNCIAS PESSOAIS POSITIVAS

Velocidade de resolução de problemas com o produto

A Dell obteve uma pontuação significativamente mais alta do que a dos concorrentes (HP e Lenovo) em Velocidade de resolução de problemas com o produto, contribuindo para os motivos dos consumidores para a escolha da marca.



EXPERIÊNCIAS PESSOAIS POSITIVAS

Resolução bem-sucedida de problemas com o produto



A Dell obteve uma pontuação significativamente mais alta do que a Lenovo no Sucesso na A resolução de problemas do produto contribui para os motivos dos consumidores para a escolha da marca.

MOTIVO PARA ESCOLHER A MARCA PARA COMPRAR NO FUTURO

Suporte e atendimento ao cliente excelentes

A Dell também obteve uma pontuação significativamente mais alta do que a Lenovo na percepção de Excelente suporte e atendimento ao cliente.

Essa seleção foi realizada entre os consumidores que escolheram a Dell como a opção N.º 1 para seu próximo notebook.



PRINCIPAL MOTIVO PARA ESCOLHER A MARCA PARA COMPRAR NO FUTURO

Eu confio nesta marca



A Dell também obteve uma pontuação significativamente maior do que a Lenovo nas percepções de "confiança" na marca.

Essa seleção foi realizada entre os consumidores que escolheram a Dell como a opção N.º 1 para seu próximo notebook.

A Dell nunca foi avaliada estatisticamente abaixo dos concorrentes em nenhuma das três categorias, qualidade, confiabilidade ou durabilidade.



Semelhante aos consumidores, o estudo também revelou diferenças estatisticamente significativas entre os responsáveis pelas decisões de TI de PMEs:

MOTIVOS PARA A AVALIAÇÃO DA MARCA
Práticas éticas e sustentáveis



A Dell superou significativamente a HP em suas Práticas éticas e sustentáveis, contribuindo para a avaliação positiva da marca pelos consumidores.

PRINCIPAIS MOTIVOS PARA A AVALIAÇÃO DA MARCA
Reputação da marca

A Dell superou significativamente a Lenovo em sua Reputação da marca, contribuindo para a avaliação positiva da marca pelos consumidores.



MOTIVO PARA ESCOLHER A MARCA PARA COMPRAR NO FUTURO
Melhor valor para o preço



A Dell superou significativamente a HP em seu Melhor valor para o preço, contribuindo para a avaliação positiva da marca pelos consumidores.

PRINCIPAL MOTIVO PARA ESCOLHER A MARCA PARA COMPRAR NO FUTURO
Suporte e atendimento ao cliente excelentes



Em relação a outros concorrentes, a Dell também obteve uma pontuação significativamente mais alta do que a Lenovo na percepção de Excelente suporte e atendimento ao cliente.

Essa seleção foi realizada entre ITDMs que selecionaram a Dell como a opção N.º 1 para os próximos notebooks de sua organização.

PRINCIPAL MOTIVO PARA ESCOLHER A MARCA PARA COMPRAR NO FUTURO
Qualidade

Em relação a outros concorrentes, a Dell também obteve uma pontuação significativamente mais alta do que a HP e a Lenovo na percepção de ter os produtos de melhor qualidade.

Essa seleção foi realizada entre ITDMs que selecionaram a Dell como a opção N.º 1 para os próximos notebooks de sua organização.



Esses resultados sugerem que a consistência de desempenho da Dell é uma vantagem competitiva fundamental.

Criada para confiança

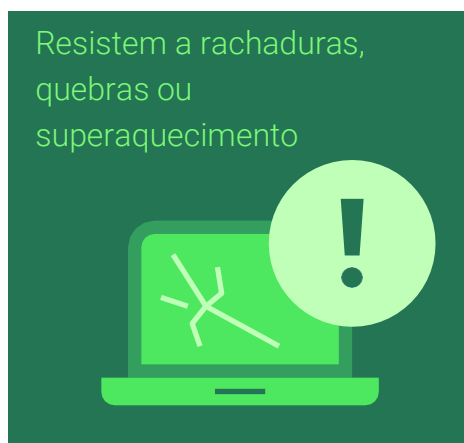
Como a Dell projeta visando a durabilidade

Por trás da confiança na marca da Dell existe uma abordagem de desenvolvimento de produtos que prioriza a prontidão do mundo real. Os notebooks Dell são projetados e testados para funcionar sob pressão, da mesa do escritório à maleta de viagem.

Os dispositivos passam por testes de durabilidade, avaliações de desempenho térmico e simulações relevantes em campo para garantir que resistam ao uso repetido em ambientes desafiadores. Como resultado, os notebooks Dell:



Suportam anos de uso diário



Resistem a rachaduras, quebras ou superaquecimento



Exigem menos intervenções de manutenção ao longo do tempo

Para PMEs, isso se traduz diretamente em economia de tempo e menos falhas de hardware. Para os indivíduos, significa ter um notebook que pareça tão estável após três anos quanto no primeiro dia.

Por que a Dell é a escolha inteligente e de baixo risco para os compradores

Para os consumidores, um notebook confiável significa tranquilidade, para o trabalho, a escola ou a vida. Para PMEs, isso significa menos tíquetes de suporte técnico, menos surpresas e mais tempo dedicado fazendo o trabalho que importa. O custo total de propriedade de um notebook Dell costuma ser menor do que parece no papel. Os dispositivos duram mais, precisam de menos reparos e oferecem suporte mais sólido. Isso significa mais valor por dólar e mais confiança no investimento. Além disso, o ciclo de vida mais longo dos dispositivos da Dell contribui para a sustentabilidade, reduzindo o volume de lixo eletrônico e substituições desnecessárias. A durabilidade e a confiabilidade não são boas apenas para os negócios, são melhores para o planeta.

Em uma era de lançamentos chamativos e ciclos curtos de produtos, a Dell continua a se concentrar no que os compradores mais valorizam: produtos que funcionam, duram e oferecem desempenho consistente. Esta pesquisa de 2025 reforça o que muitos usuários já sabem: a Dell é uma marca com a qual você pode contar.



Conheça a Dell Technologies

A Dell Technologies (NYSE: Dell) ajuda pessoas e organizações a construir um futuro digital e a transformar a forma como trabalham, vivem e se divertem. A empresa oferece aos clientes o mais amplo e inovador portfólio de tecnologias e serviços do setor na era da IA.

DELLTechnologies



Sobre a pesquisa

Os resultados da pesquisa baseiam-se em um estudo quantitativo realizado em março de 2025 pela Illuminas, a pedido da Dell Technologies. O estudo entrevistou 2.004 usuários de notebooks, incluindo consumidores e tomadores de decisão de TI de pequenas e médias empresas. Os participantes avaliaram as principais marcas de notebooks (Dell, HP e Lenovo) em termos de qualidade, confiabilidade, durabilidade e inovação. As classificações foram coletadas usando uma escala de 5 pontos e analisadas quanto à significância estatística nos níveis de confiança de 90% e 95%.