



Prefácio

Por Federico Bunge, Presidente Internacional da Assurant

Tendências globais em Tecnologia Conectada e o papel da Assurant em um ecossistema em evolução.

Na Assurant, monitoramos de perto as principais tendências globais em tecnologia conectada - como 5G e inteligência artificial - para identificar oportunidades estratégicas que impulsionem o crescimento de nossos parceiros dentro do ecossistema de vida conectada. À medida que essas tecnologias transformam o comportamento dos consumidores, nossos insights se tornam cada vez mais valiosos para operadoras de telefonia, varejistas, fabricantes e provedores de serviços.

Nosso estudo “Década Conectada – 2025” abrange nove mercados-chave nas Américas, Europa e Ásia-Pacífico: Brasil, Canadá, México, Austrália, Coreia do Sul, Japão, Índia, Alemanha e Reino Unido. Essa análise revela padrões comuns e diferenças significativas na adoção de tecnologia, destacando oportunidades concretas para agregar valor por meio de soluções de suporte, proteção, serviços e sustentabilidade.

Os consumidores na Índia lideram em conectividade com uma média de 12,9 dispositivos conectados, seguidos pelo México (10,7) e Brasil (10,4). O interesse em adquirir novas tecnologias inteligentes é alto em todos os países, com Índia (97%), México (95%) e Brasil (93%) liderando o caminho. No entanto, essa conectividade também traz desafios: 91% dos consumidores indianos e mexicanos relatam dificuldade em conectar novos dispositivos ao Wi-Fi, ressaltando a necessidade de soluções confiáveis de suporte técnico.

As percepções sobre o impacto do futuro da IA variam muito: enquanto 74% dos indianos a veem positivamente, apenas 25% dos canadenses compartilham dessa visão. Ainda assim, a conscientização sobre a integração de IA em dispositivos é alta em todos os mercados, excedendo 85% na maioria dos países.

Nesse contexto, a Assurant se posiciona como um parceiro estratégico que ajuda as marcas a superarem as barreiras à adoção tecnológica. Fazemos isso por meio de programas de proteção de dispositivos, suporte técnico avançado e soluções de trade-in e upgrade de aparelhos, que não apenas melhoram a experiência do cliente, mas também promovem a sustentabilidade. Até 2024, reutilizamos mais de 185 milhões de dispositivos em todo o mundo.

Os consumidores valorizam cada vez mais a garantia estendida, o suporte técnico sob demanda e os benefícios ambientais dos dispositivos seminovos. Em mercados como o México, 42% mostram grande interesse nessa opção, enquanto na Coreia do Sul e na Alemanha, o interesse também está crescendo, especialmente entre as gerações mais jovens.

Este relatório oferece uma visão abrangente das atitudes e expectativas do consumidor em relação à tecnologia conectada. Convidamos nossos parceiros a explorar essas descobertas e trabalhar conosco para projetar soluções que impulsionem a utilização, fortaleçam a fidelidade do cliente e gerem um impacto positivo nos negócios e no planeta.

Federico Bunge
Presidente Internacional
Assurant

Metodologia de Pesquisa

A pesquisa incluiu uma amostra representativa de 1.000 proprietários de smartphones por país (Austrália, Brasil, Canadá, Alemanha, Japão, Índia, México, Coreia do Sul e Reino Unido). Dados de resposta capturados usando pesquisas online em janeiro de 2025.

Índice

Feedback do consumidor por país:



04

Austrália



05

Brasil



06

Canadá



07

Alemanha



08

Índia



09

Japão



10

México



11

Coréia do Sul



12

Reino Unido



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

8.1

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

83%

Smartphones

51%

Notebook

46%

TV conectada a Internet (Smart TV)

31%

Computador

30%

Fones de ouvido



84%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



68%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



50%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

24%

T2B: Extremamente + muito interessado

70%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

63%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

60%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

86%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

29%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

10.4

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

84%

Smartphones

69%

TV conectada a Internet (Smart TV)

58%

Notebook

52%

Fones de ouvido

46%

Computador



95%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



93%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



70%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

35%

T2B: Extremamente + muito interessado

77%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

66%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

69%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

93%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

65%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

8.2

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

80%

Smartphones

51%

Notebook

48%

TV conectada a Internet (Smart TV)

32%

Computador

30%

Tablet ou leitor digital



86%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



69%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



45%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

22%

T2B: Extremamente + muito interessado

68%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

63%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

53%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

86%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

25%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

7.7

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

82%

Smartphones

51%

Notebook

43%

TV conectada a Internet (Smart TV)

32%

Computador

27%

Fone de ouvidos



84%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



69%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



32%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

33%

T2B: Extremamente + muito interessado

77%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

49%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

59%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

88%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

31%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

12.9

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

85%

Smartphones

74%

Notebook

69%

Fone de ouvido

64%

TV conectada a Internet (Smart TV)

56%

Smartwatch



99%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



97%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



86%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

29%

T2B: Extremamente + muito interessado

88%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

91%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

91%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

99%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

74%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo

Japão



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

7.4

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

86%

Smartphones

52%

Notebook

23%

Computador

23%

TV conectada a Internet (Smart TV)

20%

Tablet ou leitor digital



89%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



74%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



32%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

20%

T2B: Extremamente + muito interessado

80%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

54%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

32%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

77%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

40%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

10.7

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**



Smartphones



TV conectada a Internet (Smart TV)



Notebook



Fone de ouvido



Computador



Smartwatch



98%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



95%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



78%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

42%

T2B: Extremamente + muito interessado

90%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

82%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

73%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

97%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

65%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

7.4

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

84%

Smartphones

49%

Notebook

45%

TV conectada a Internet (Smart TV)

37%

Computador

30%

Smartwatch



95%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



83%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



52%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

29%

T2B: Extremamente + muito interessado

86%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

77%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

77%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

95%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

53%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo



A maneira como os consumidores se conectam hoje nos ajuda a entender por que eles compram tecnologias inteligentes e quais são os fatores que influenciam suas decisões...

8.2

Número médio de dispositivos conectados

Dispositivos conectados essenciais **para o dia a dia das pessoas**

86%

Smartphones

54%

TV conectada a Internet (Smart TV)

49%

Notebook

35%

Tablet ou leitor digital

28%

Fones de ouvido



85%

Planeja comprar um novo smartphone 5G | IA



68%

Planeja comprar uma nova tecnologia inteligente no próximo ano



47%

Dos consumidores são mais propensos a comprar um dispositivo conectado se ele vier com serviços de valor agregado

Compra de um dispositivo seminovo

25%

T2B: Extremamente + muito interessado

70%

TEM INTERESSE

No entanto, nessa jornada, muitos consumidores enfrentam dificuldades ao comprar e usar novas tecnologias conectadas...

59%

Teve frustrações ao comprar ou possuir eletrônicos ou eletrodomésticos

53%

Teve problemas para conectar dispositivos novos ao wi-fi doméstico pela primeira vez no ano passado

Olhando para o futuro, será importante entender o quanto as pessoas conhecem a inteligência artificial e como elas acreditam que essa tecnologia pode mudar seu dia a dia.

82%

Tem conscientização sobre a integração de IA em dispositivos inteligentes

31%

Percebem o impacto futuro da IA
Principalmente positivo

Sobre a 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 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 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 a terceiros sem citar a Assurant, Inc. como autor original.

Das Américas à APAC: tendências conectadas ao redor do mundo.