

# Ciclo de vida de eletroeletrônicos

Outubro de 2013

Parceria



MARKET  
ANALYSIS



# Contexto

A lei nº 12.305 de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, prevê a redução na geração de resíduos, propondo a prática de hábitos de consumo sustentável e um conjunto de instrumentos para propiciar a reciclagem e reutilização dos resíduos sólidos, e a destinação ambientalmente adequada dos rejeitos.

Diante dos desafios e obstáculos para o cumprimento destas disposições, o **Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC)** e o **Instituto de Pesquisa Market Analysis** buscam entender as percepções e hábitos dos consumidores brasileiros com relação à aquisição, uso e descarte de equipamentos eletrônicos. A pesquisa tem como objetivos:

- *Mensurar a satisfação com o desempenho e durabilidade de equipamentos eletrônicos;*
- *Identificar o ciclo de vida dos equipamentos eletrônicos: tempo de uso, problemas de funcionamento, motivos de troca e descarte.*
- *Conhecer as expectativas em relação à duração dos aparelhos.*

São pesquisados 10 equipamentos: celular; computadores (incluindo portáteis); DVD ou Blue Ray; câmera fotográfica digital; televisão; impressora; micro-ondas; geladeira ou freezer; lavadora de roupas; e fogão.

# Metodologia

## Características da Amostra

<b>Tamanho</b>	806 casos
<b>Abrangência</b>	São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Recife, Salvador, Porto Alegre, Curitiba, Brasília e Goiânia. Os casos foram distribuídos proporcionalmente em relação à população das capitais.
<b>Metodologia</b>	Entrevistas via central telefônica – Ligações para o domicílio do entrevistado.
<b>Perfil</b>	Adultos (18 a 69 anos) com distribuição dos casos por sexo, idade e classe social, de forma representativa à população.
<b>Período de coleta</b>	30/08/2013 a 07/10/2013
<b>Margem de erro</b>	3,5% para mais ou para menos
<b>Observações</b>	Rótulos de valores abaixo de 3% foram omitidos dos gráficos. Indicamos como N=número X-número XX quando o tamanho de amostra para cada aparelho ou grupo de aparelhos referido varia de X a XX.

# Percepções sobre equipamentos eletrônicos

---



# Posse de equipamentos

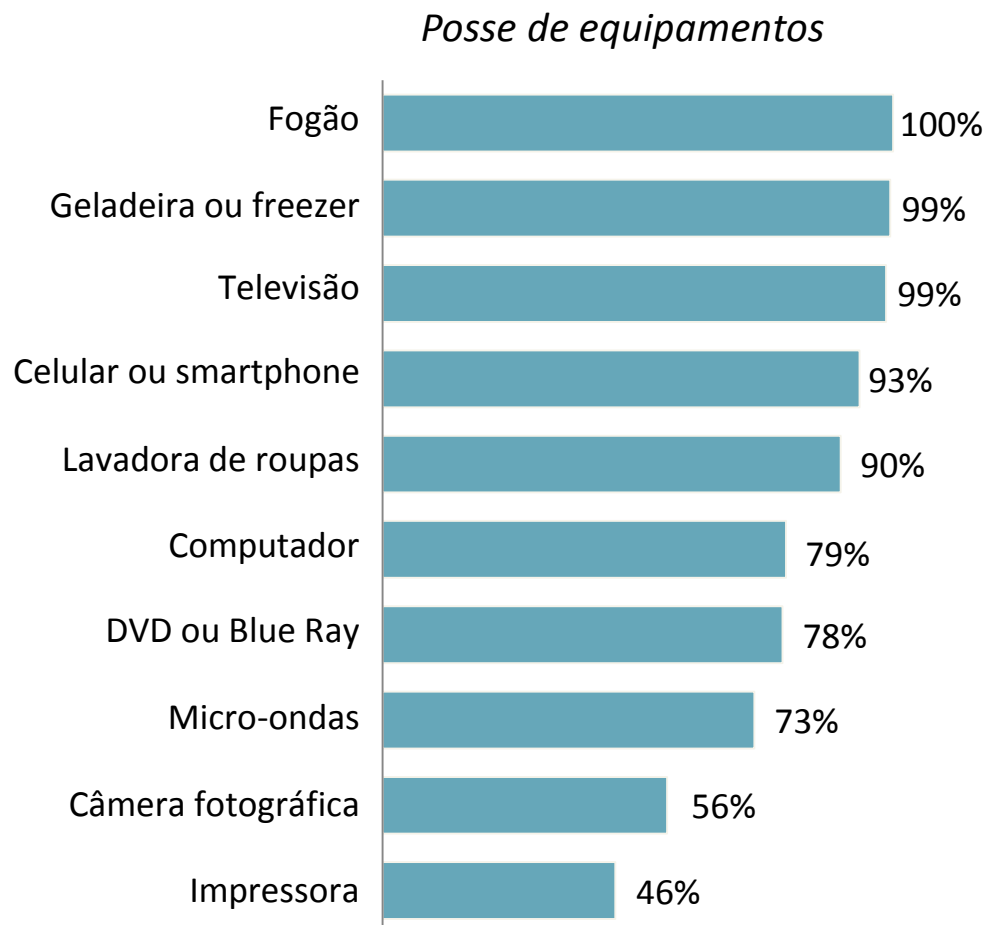
Eletrodomésticos como fogão, geladeira e lavadora de roupas estão presentes na residência de praticamente todos os consumidores.

A televisão e o celular também fazem parte da grande maioria das casas.

Cerca de 3 em cada 4 respondentes possuem algum tipo de computador ou tablet (incluindo laptop, notebook e netbook), DVD ou Blue Ray e micro-ondas.

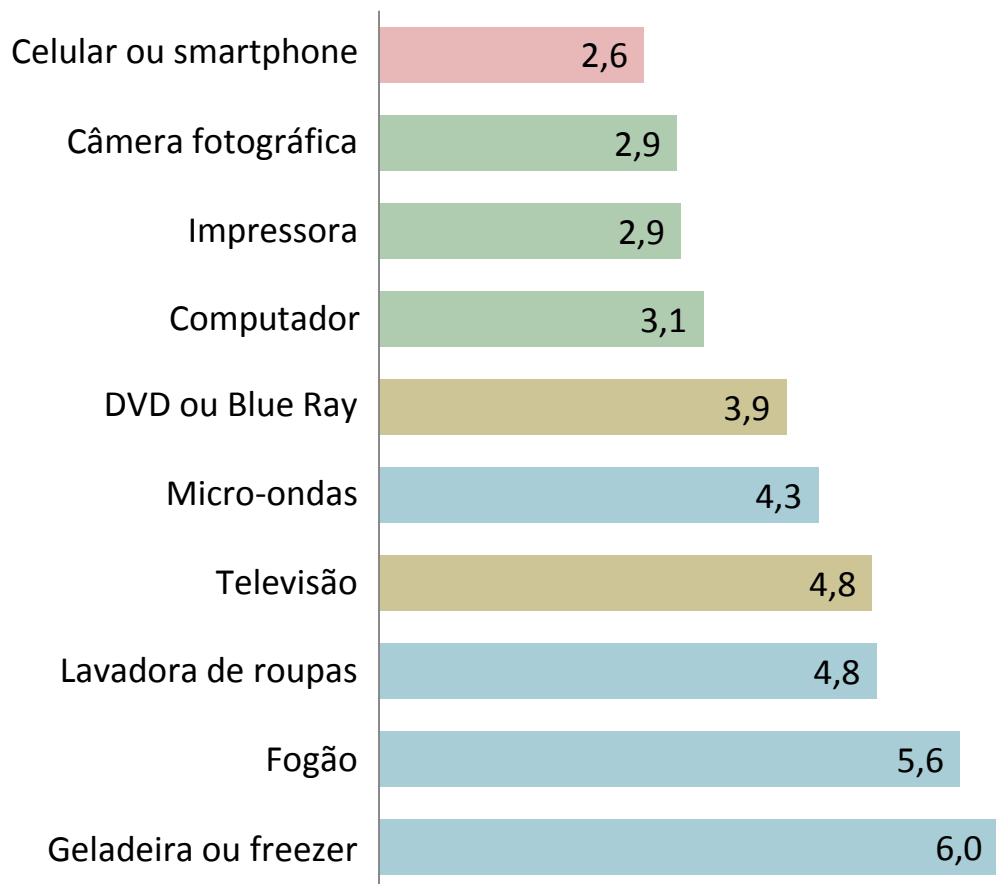
Já as câmeras fotográficas e impressoras são equipamentos com menor abrangência, presentes em cerca de metade dos domicílios dos entrevistados.

Quais dos seguintes aparelhos você possui hoje para uso pessoal ou familiar?



# Posse de equipamentos

*Tempo que possui o equipamento  
(média em anos)*



Os celulares são os equipamentos que estão a menos tempo com seus usuário, em média, cerca de 2 anos e meio.

Câmeras fotográficas, impressoras e computadores também tendem a apresentar um período mais reduzido de posse, cerca de 3 anos.

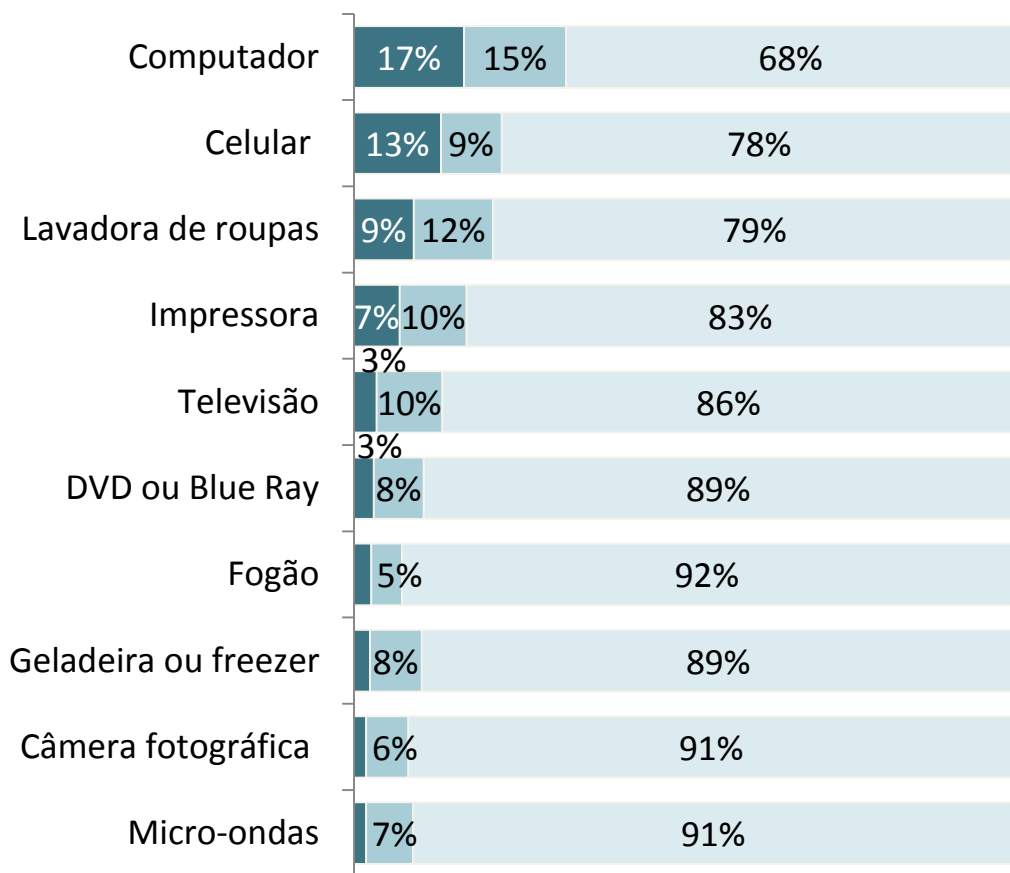
Equipamentos mais tradicionais como geladeira, fogão, lavadora de roupas e televisão apresentam maior período de uso: cerca de 5 a 6 anos.

■ Celulares ou smartphones ■ Eletroeletrônicos  
■ Digitais ■ Eletrodomésticos

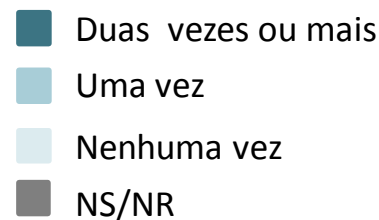
Há quanto tempo aproximadamente você possui o seu **ATUAL...**?

# Problemas de funcionamento

*Vezes que o equipamento teve problemas de funcionamento*



Computadores, celulares, lavadoras de roupas e impressoras são os aparelhos que mais apresentam problemas de funcionamento. Já fogões, geladeiras, câmeras e micro-ondas são os aparelhos que menos problemas apresentam. Contudo, a maior parte dos brasileiros não relata problemas com nenhum aparelho.

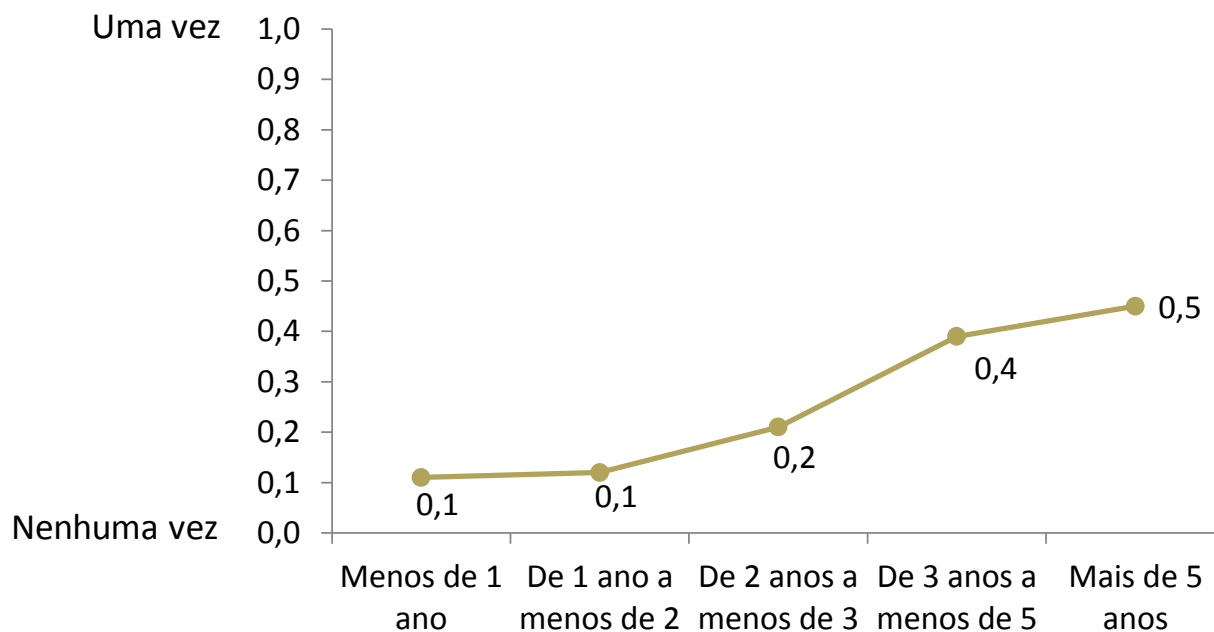


Desde que você possui seu **ATUAL ...**, quantas vezes você teve algum problema de funcionamento com ele?

# Problemas de funcionamento

Dentre os equipamentos que apresentam uma quantidade de problemas que varia dependendo do tempo de uso do aparelho, as lavadoras de roupa apresentam um crescimento dos problemas a medida que passa o tempo, especialmente a partir dos dois anos de vida útil.

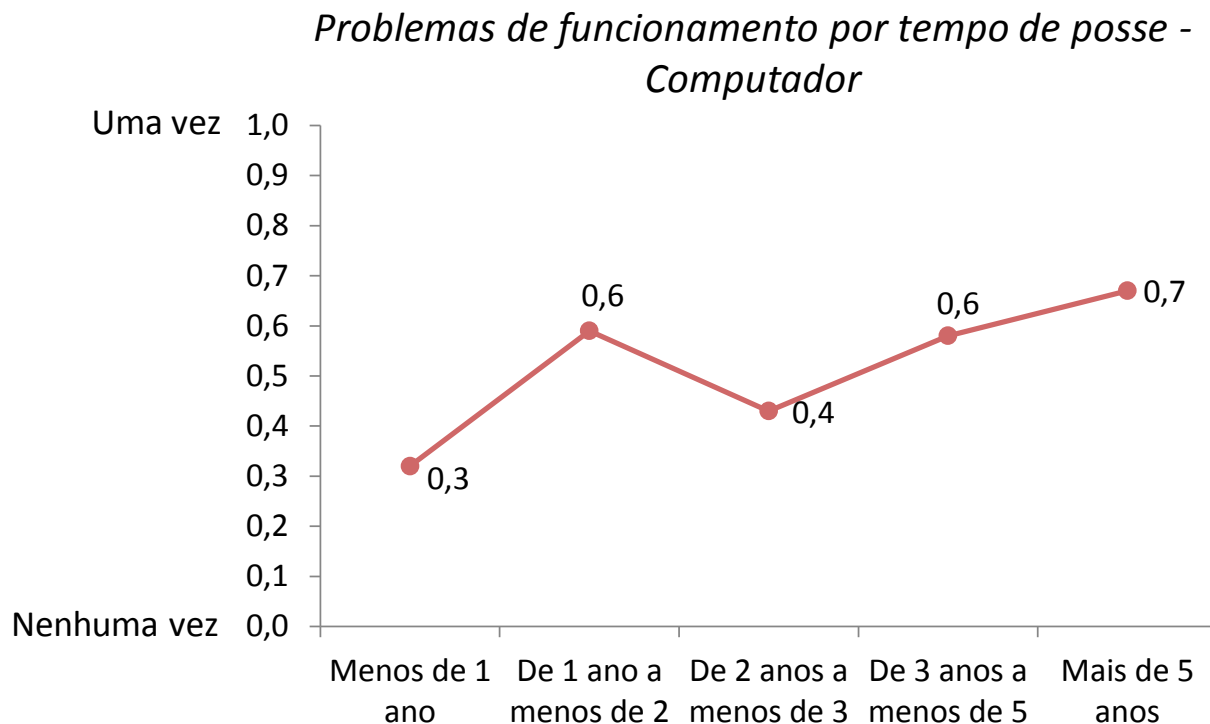
*Problemas de funcionamento por tempo de posse -  
Lavadora*





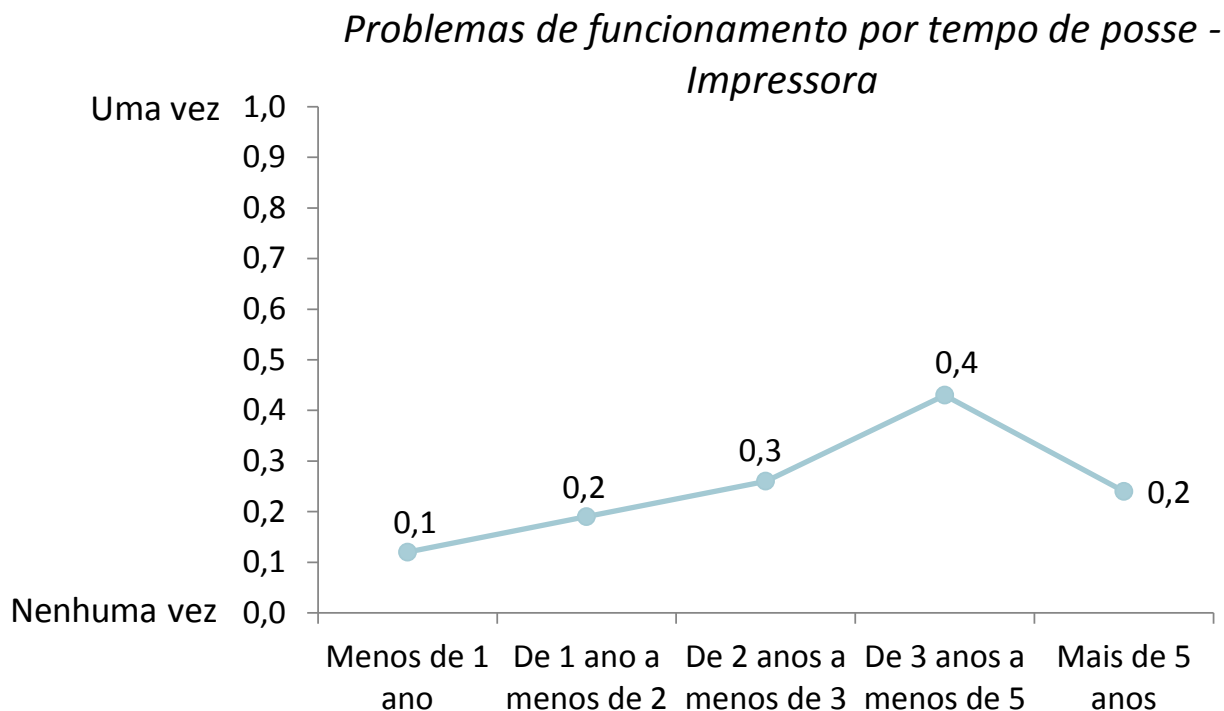
# Problemas de funcionamento

Já os computadores mostram uma evolução mais irregular, apresentando elevações e quedas ao longo do tempo, mas que claramente indicam a elevação dos problemas de funcionamento ao longo do tempo.



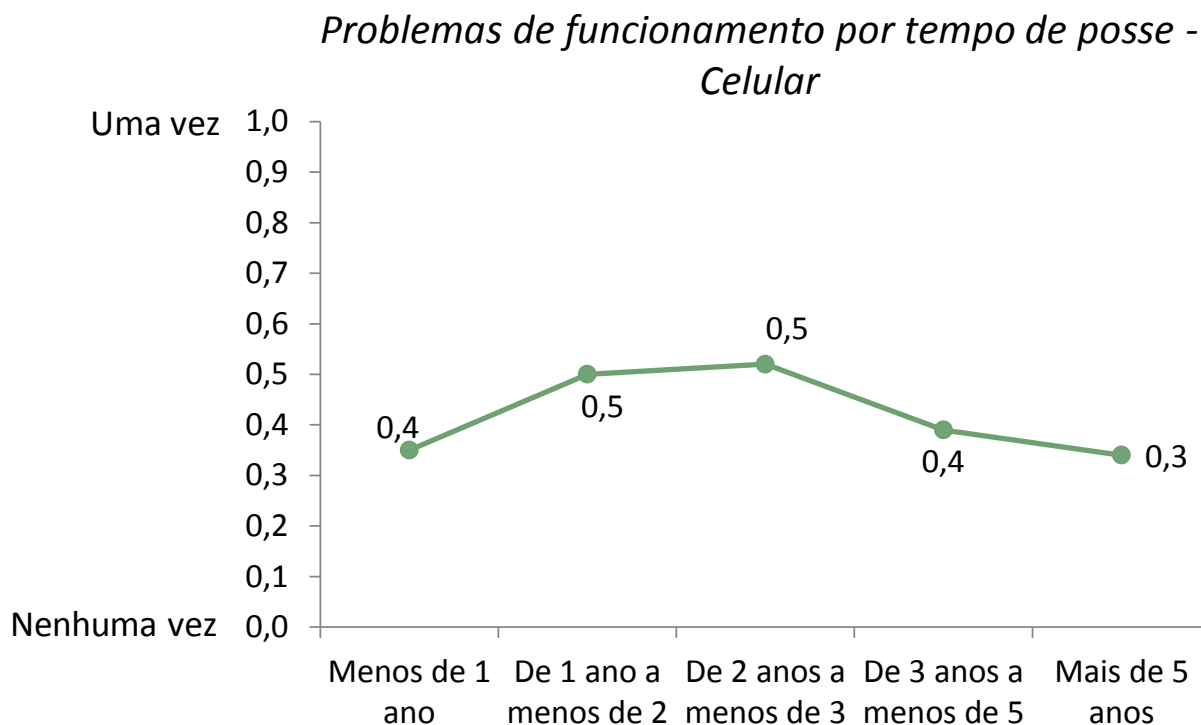
# Problemas de funcionamento

As impressoras, por sua vez, mostram um pico de problemas de funcionamento entre os 3 e 5 anos de uso.



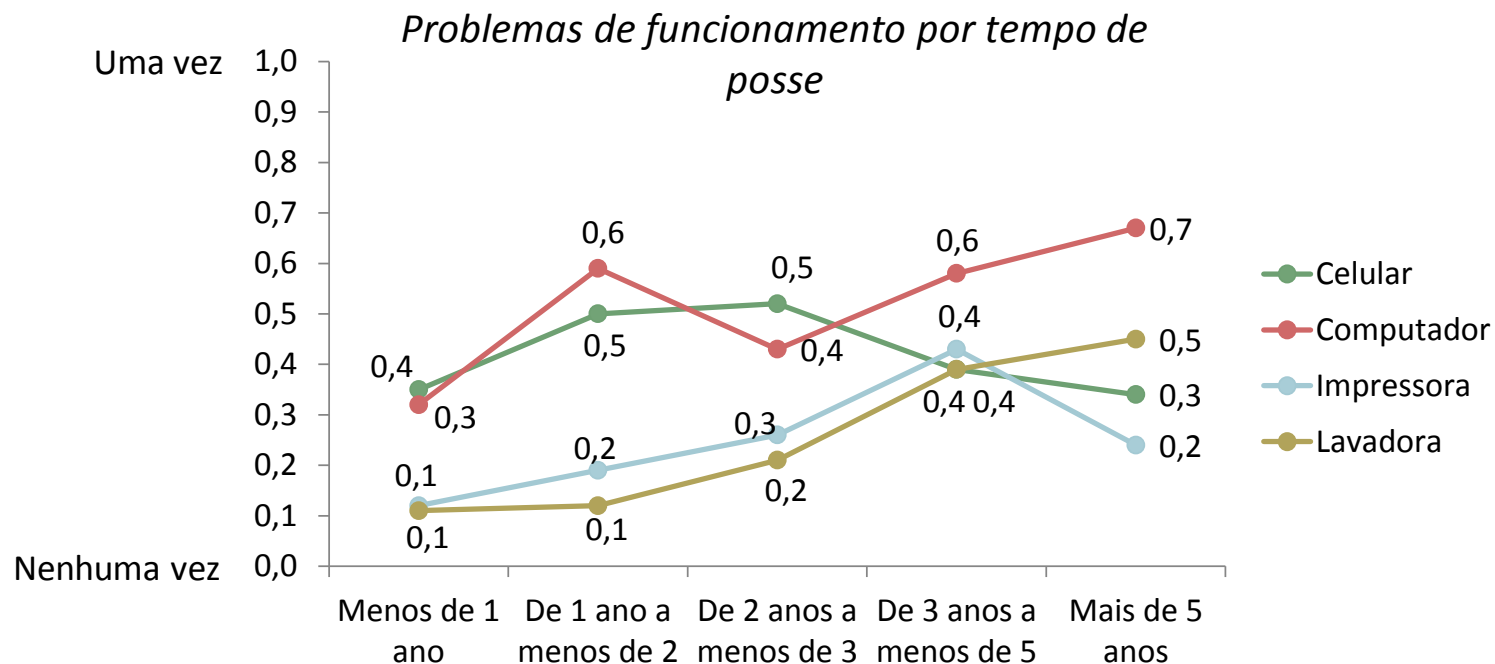
# Problemas de funcionamento

Os celulares tendem a apresentar uma quantidade de problemas de funcionamento mais constante ao longo do tempo, com maior elevação entre 1 e 3 anos.



# Problemas de funcionamento

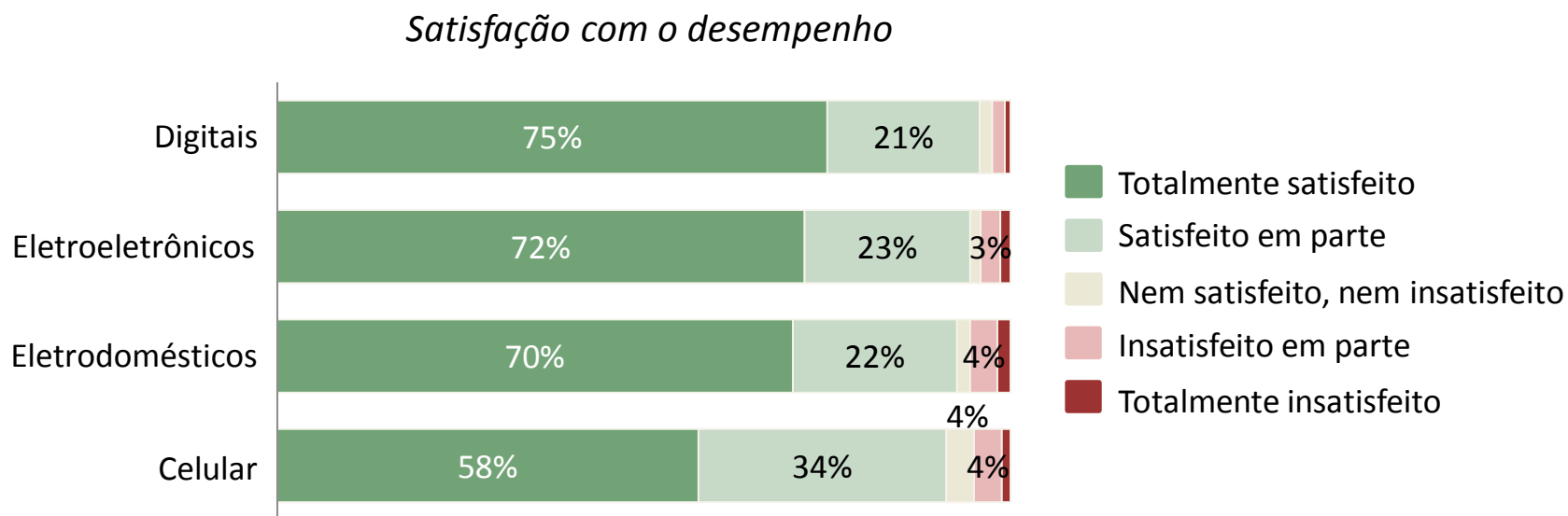
De forma geral, computadores e lavadoras de roupas tendem a apresentar mais problemas quanto maior é o tempo de uso. Os celulares com tempo de uso de 1 a 3 anos são os que mais problemas de funcionamento apresentam. Para as impressoras isso acontece no período de 3 a 5 anos de uso.



# Satisfação com o desempenho

De forma geral, os consumidores se mostram satisfeitos com os equipamentos que possuem. 7 em cada 10 se diz totalmente satisfeito com equipamentos digitais, eletroeletrônicos e eletrodomésticos.

O celular é o aparelho que menor satisfação gera, mas ainda sim, gera satisfação pelo menos parcial na maioria dos usuários.

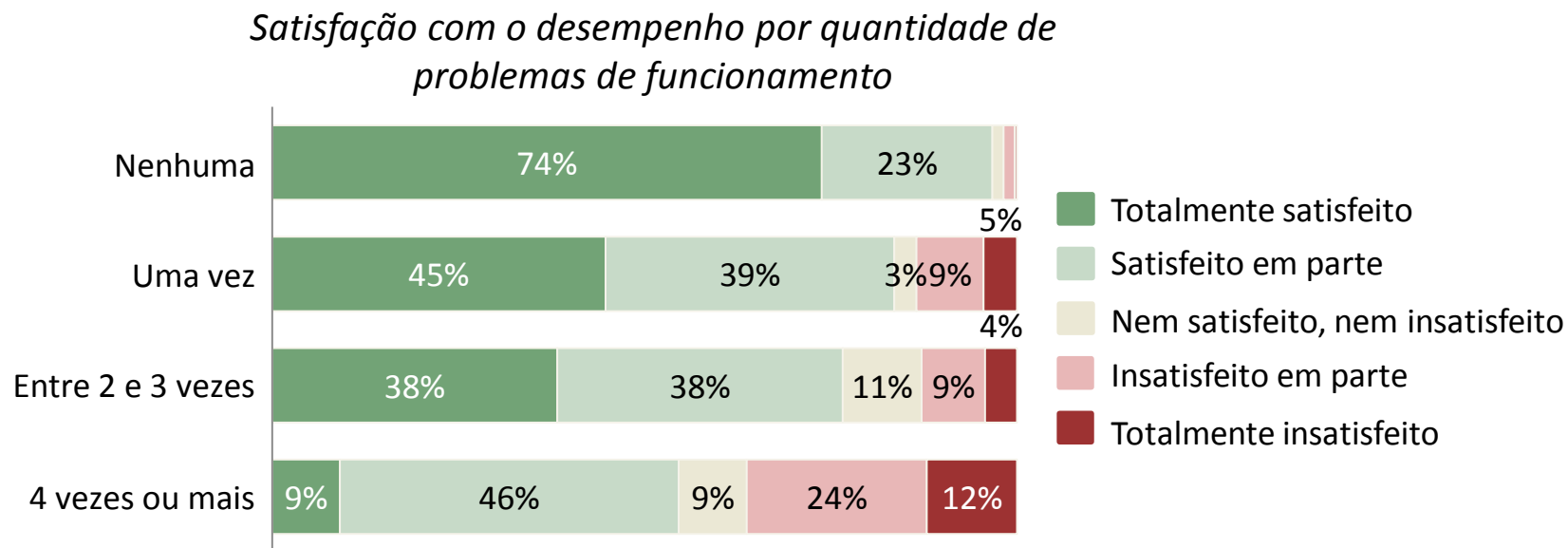


Em termos gerais, o quanto você diria que está satisfeito/a com o desempenho do seu ...

**ATUAL?**

# Satisfação com o desempenho

A satisfação plena com o desempenho cai consideravelmente à medida que os equipamentos vão apresentando problemas de funcionamento, sendo a maior queda observada quando o aparelho apresenta o primeiro problema.



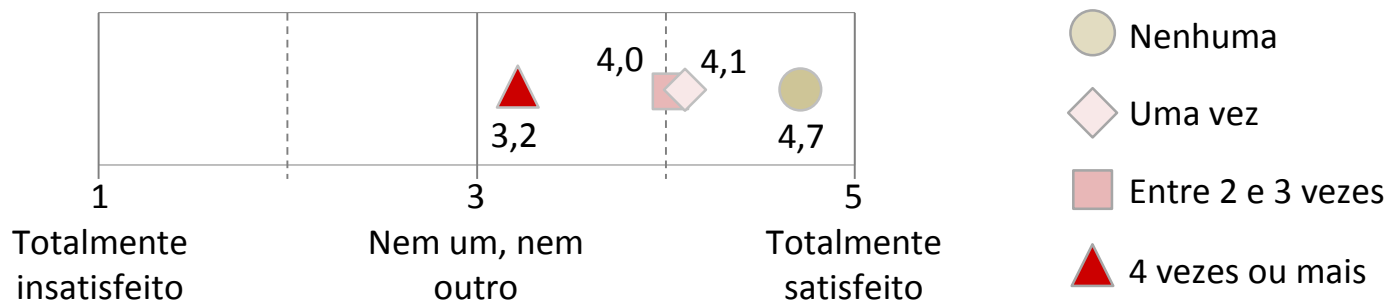
A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA

# Satisfação com o desempenho

A satisfação com o equipamento é maior conforme menos problemas de funcionamento ocorrem. Na ocorrência de um único problema de funcionamento, a avaliação do equipamento cai de uma satisfação plena, para uma satisfação parcial com o aparelho.

Ao enfrentar uma série de problemas de funcionamento (4 ou mais), os consumidores se mostram neutros com relação ao aparelho, não mostrando insatisfação.

*Satisfação com o desempenho por quantidade de problemas de funcionamento*

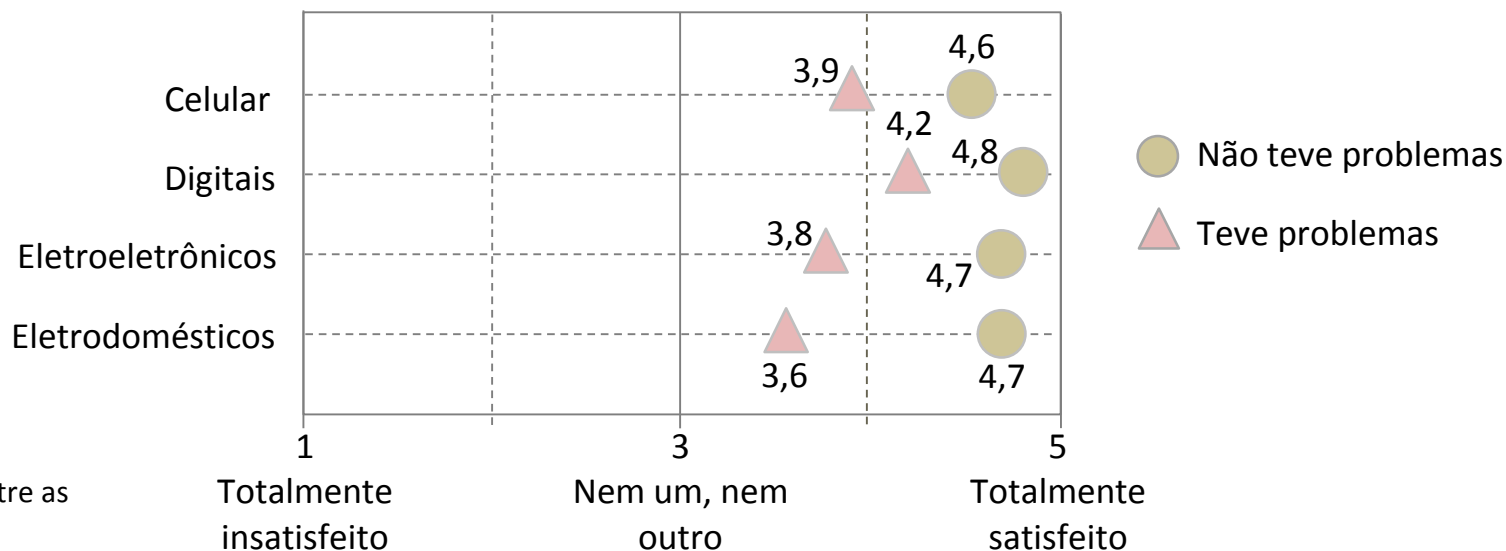


A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA

# Satisfação com o desempenho

A queda da satisfação com o equipamento tende a ser mais acentuada quando ocorrem problemas com eletrodomésticos e eletroeletrônicos, indicando que a satisfação com equipamentos tidos como mais essenciais, tais como geladeira e fogão, é mais suscetível à problemas de funcionamento.

*Satisfação com o desempenho por quantidade de problemas de funcionamento por grupos*



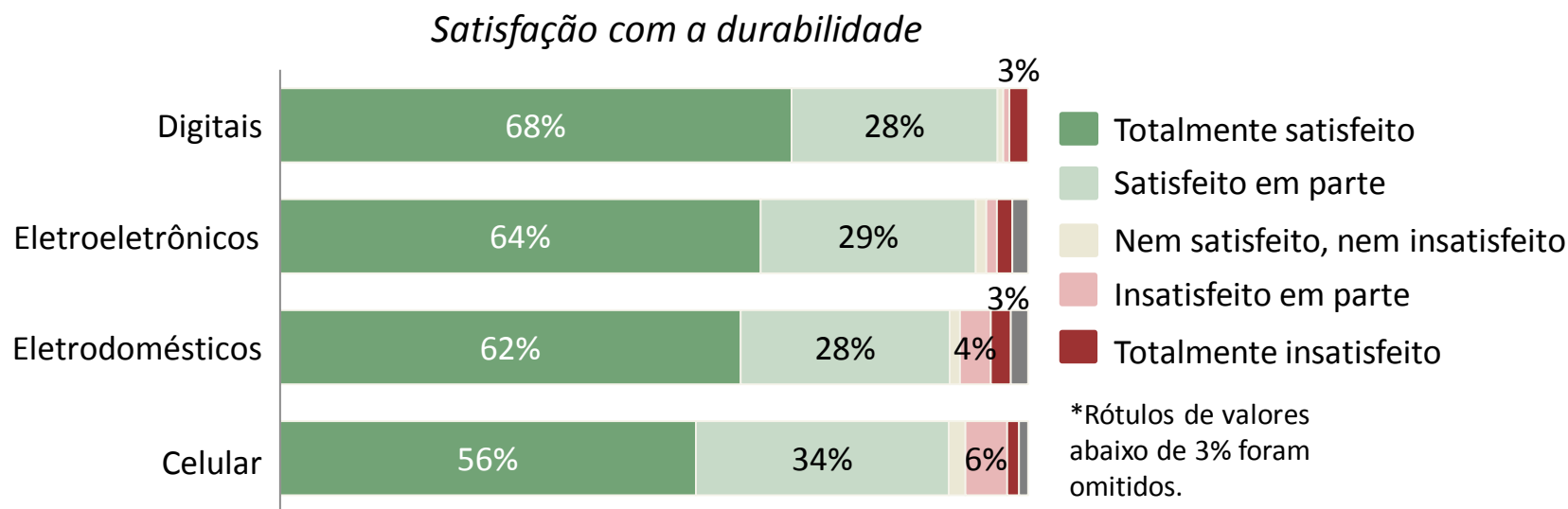
A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA



# Satisfação com a durabilidade

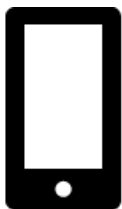
A satisfação com a durabilidade do equipamento é bastante positiva, assim como ocorre com o desempenho. Mas, no caso da durabilidade, a satisfação é levemente inferior.

Novamente, o celular é apontado como o equipamento com menores indicadores de satisfação.



# Satisfação com a durabilidade: aspectos demográficos

- ✗ Os consumidores jovens, de 18 a 24 anos, são os que se mostram menos satisfeitos com a durabilidade dos equipamentos: mais 4 em cada 10 jovens não estão plenamente satisfeitos com a durabilidade de seus equipamentos (44% versus 38% na população geral).



- ✗ No Sudeste, metade dos consumidores não está plenamente satisfeito com a durabilidade dos celulares (49%).



- ✓ Eletrodomésticos têm sua durabilidade melhor avaliada entre a população de maior escolaridade: 8 em cada 10 estão plenamente satisfeitos (79%).
- ✗ Mas, por outro lado, a classe mais baixa tende a ser mais crítica: 51% não estão plenamente satisfeitos com a durabilidade.



- ✗ Os eletroeletrônicos apresentam menor satisfação com a durabilidade no nordeste, onde 6 em cada 10 consumidores não estão plenamente satisfeitos (60%).

# Importância da durabilidade no momento de compra

---

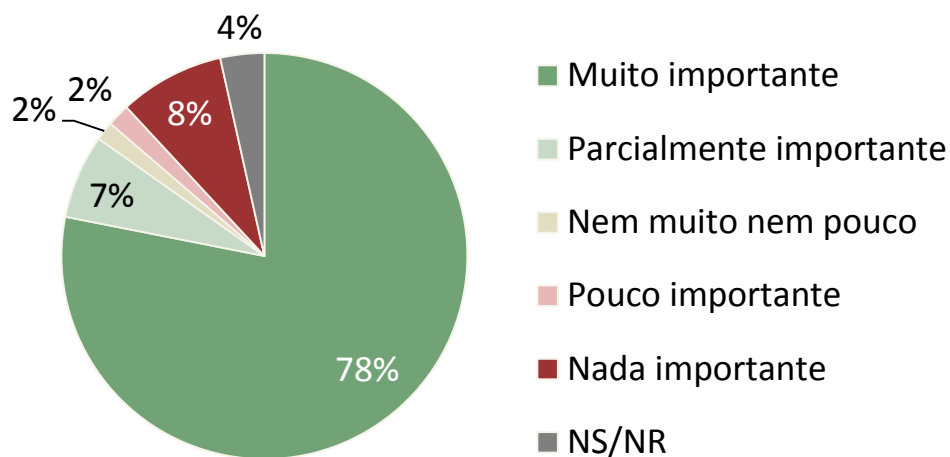


# Importância da durabilidade

A durabilidade é considerada um fator importante no momento de compra por uma grande maioria de consumidores.

É pequena a fatia dos que afirmam que não têm a preocupação com a durabilidade entre os fatores de escolha.

*Preocupação com a durabilidade na hora da compra*



Você acha que o tempo que um aparelho vai durar ou a quantidade de horas que ele poderá ser usado são características importantes para decidir comprar um aparelho ao invés de outro?

# Importância da durabilidade: aspectos demográficos

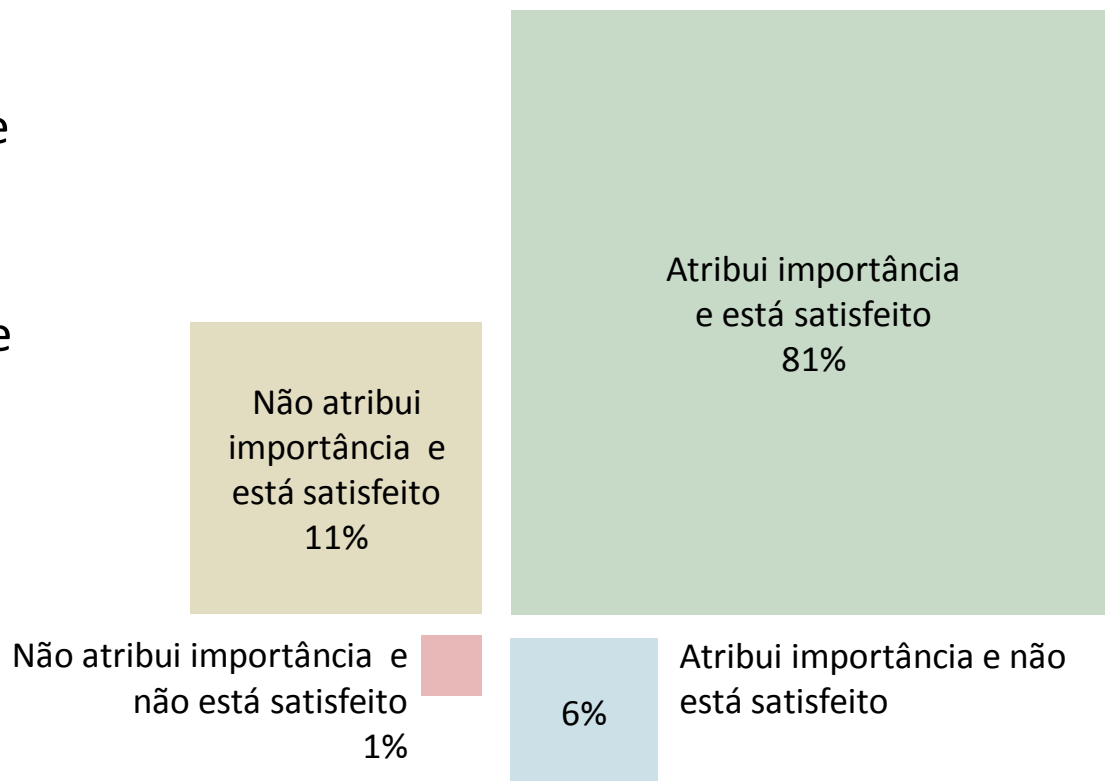
- Os consumidores da região sul atribuem maior importância à durabilidade se comparado aos consumidores de outras regiões (95%);
- A importância da durabilidade também atinge destaque entre a população de classe alta, onde praticamente a totalidade afirma a importância dessa característica no momento de compra (99%);
- Por outro lado, a população de classe baixa se mostra menos preocupada com a questão, sendo 17% a parcela dos que não consideram a durabilidade importante.

# Importância e satisfação com a durabilidade

A maioria dos consumidores atribui importância para a durabilidade dos equipamentos e está satisfeita com a durabilidade de seus equipamentos.

1 em cada 10 se mostra satisfeito com a durabilidade mesmo não atribuindo importância a isso, e uma minoria não se mostra satisfeito.

*Importância versus satisfação com a durabilidade*

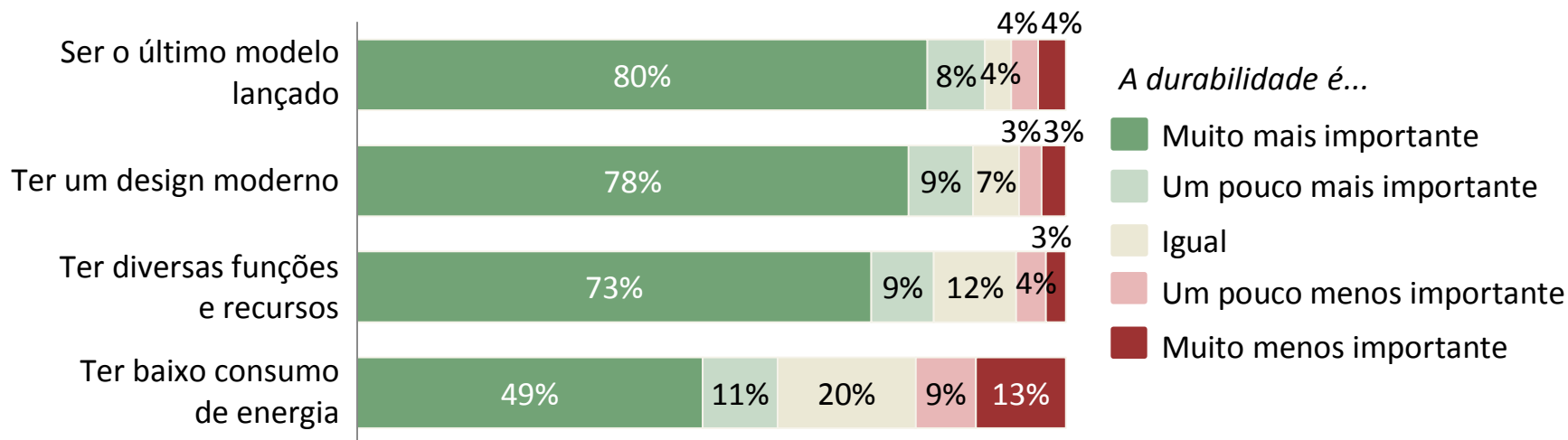


# Importância relativa da durabilidade

A durabilidade é considerada mais importante que outros atributos no momento de compra, tais como: o fato de ser o último modelo lançado, o design moderno e a diversidade de funções do aparelho.

Mas, quando compara-se a durabilidade com o consumo de energia, obtém-se níveis de importância mais semelhantes como critérios de compra, ainda que a durabilidade seja considerada mais importante.

*Importância da durabilidade frente à outros atributos*



Você acha que a durabilidade é mais ou menos importante que...?

# Importância relativa da durabilidade: aspectos demográficos

A importância da durabilidade é reconhecida em todos os perfis, mas atinge maior ou menor importância em alguns grupos.

## Durabilidade atinge maior importância

- Classe baixa
- Baixa escolaridade
- Mulheres
- Região sul

## Durabilidade atinge menor importância

- Classe alta
- Alta escolaridade
- Homens
- Região sudeste

Embora a população de classe alta atribua maior importância à durabilidade de forma geral, quando comparado à outros atributos, a questão perde força.

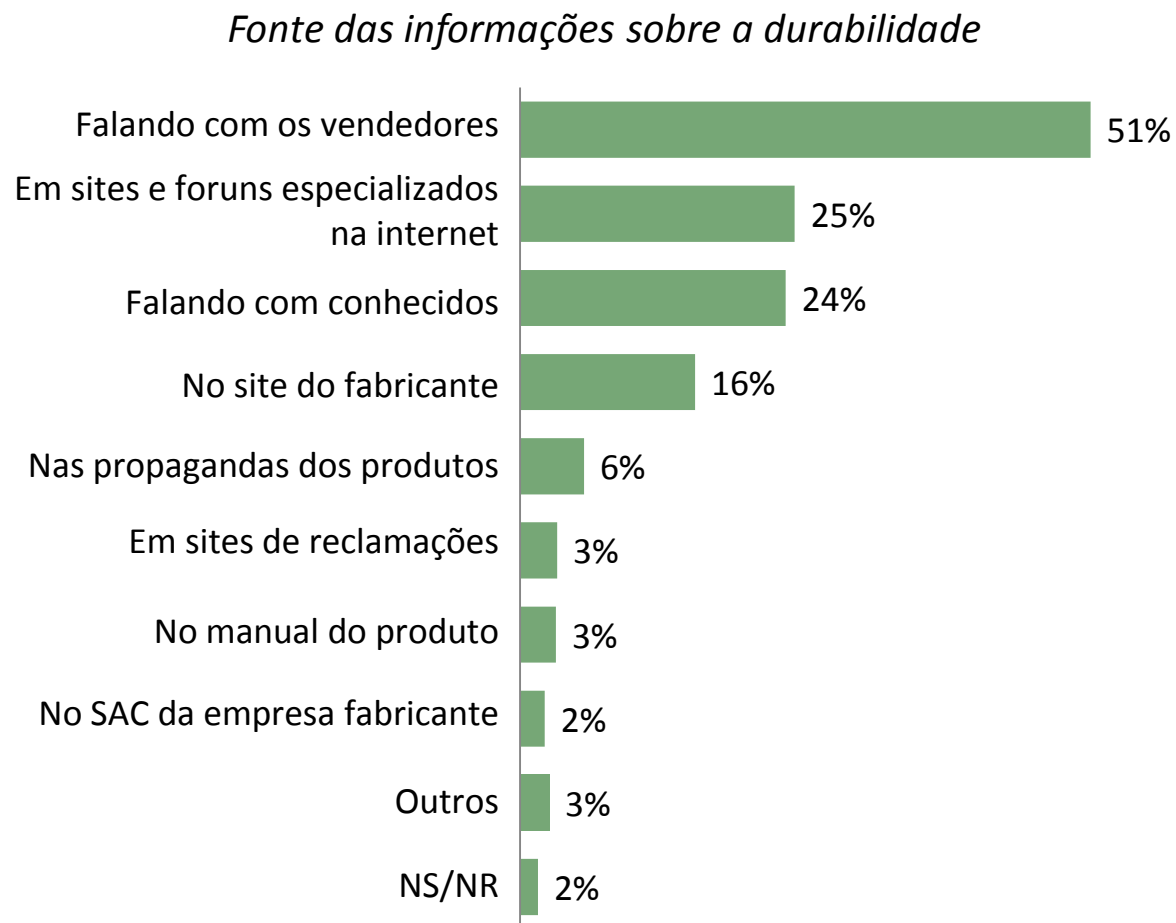


# Busca de informação

Dentre os consumidores que avaliam a durabilidade como um fator importante no momento de compra, metade busca informações com o vendedor durante a compra.

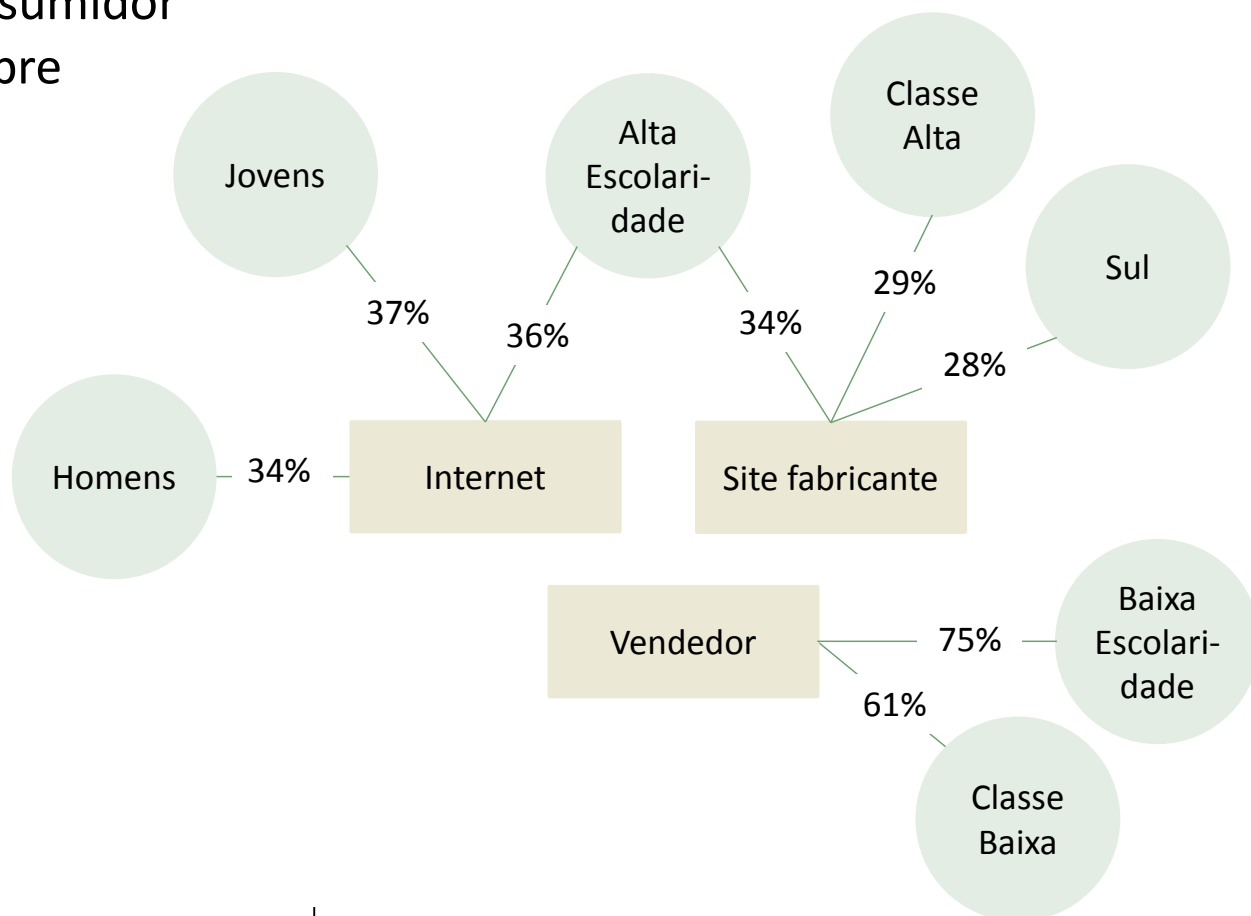
1 em cada 4 se informa através de sites de discussão, outro grupo de mesmo tamanho conversa sobre o assunto com conhecidos e 1 em cada 6 se informa através do site do fabricante.

Onde você busca informações sobre a durabilidade do aparelho?



# Busca de informação: aspectos demográficos

Diferentes perfis de consumidor buscam informações sobre durabilidade dos produtos em fontes diferentes



# O ciclo de vida do aparelho

---



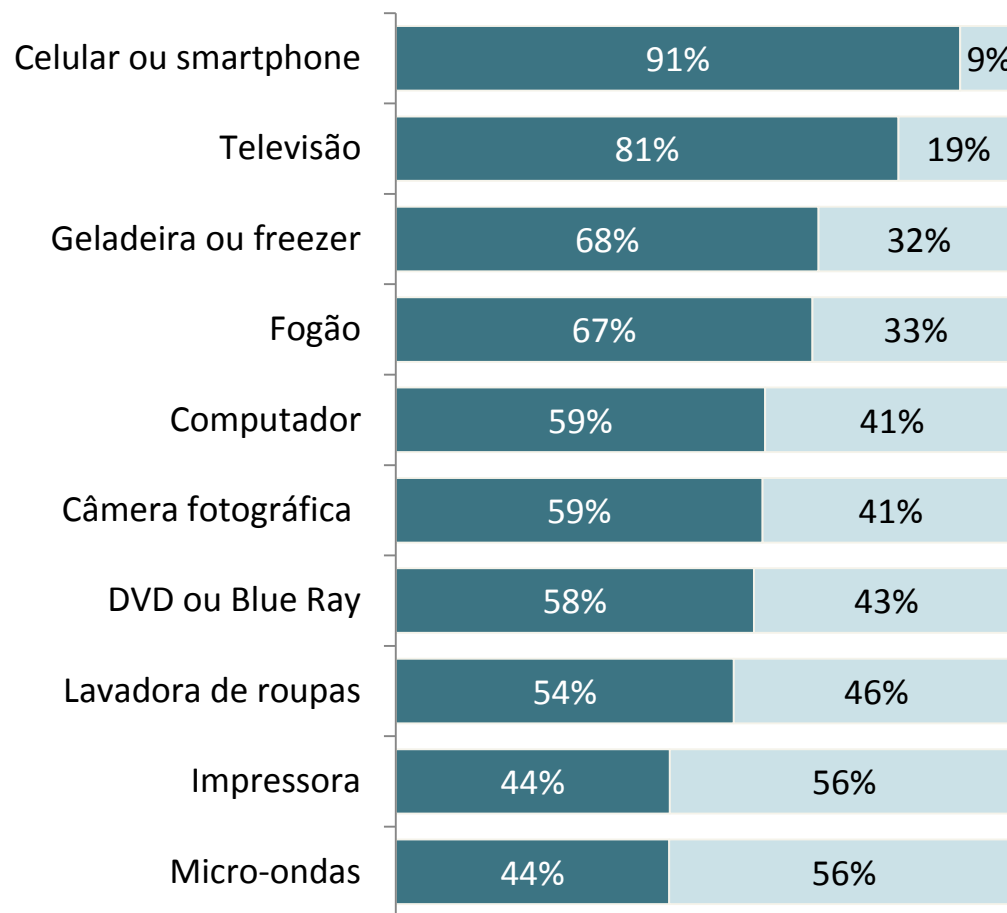
# Ciclo de vida

É difícil encontrar consumidores que ainda estejam utilizando o seu primeiro celular ou a primeira televisão. Em grande maioria, os brasileiros já possuíam mais de um desses aparelhos.

Fogão e geladeira também não tendem a ser o primeiro comprado.

Já o micro-ondas e a impressora se destacam como os aparelhos que mais tendência têm de serem os primeiros adquiridos.

*Se foi o primeiro ou teve outro antes*

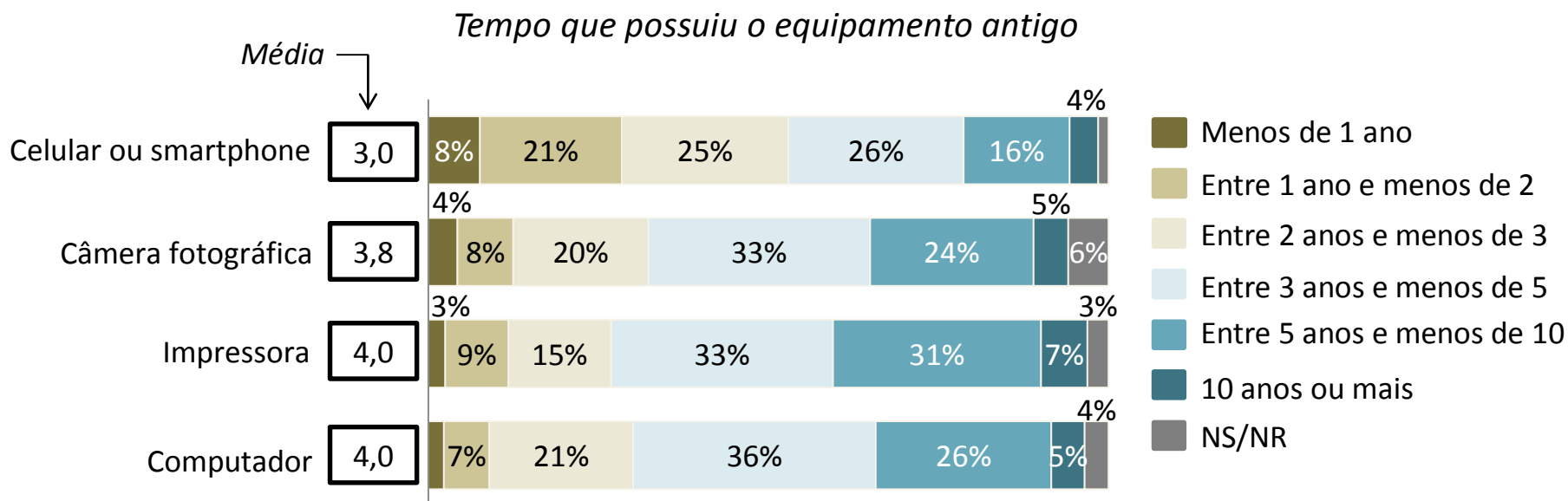


■ Já teve outro    ■ É o primeiro

Foi o primeiro que você teve, ou você já teve algum outro antes desse?

# Ciclo de vida - digitais

O tempo médio de posse de um aparelho antigo que já foi descartado é, em média, um ano menor para celulares do que para impressoras e computadores. Para esse grupo de aparelhos as médias oscilam entre 3 e 4 anos respectivamente. Dificilmente os celulares apresentam um tempo de vida de mais de cinco anos.

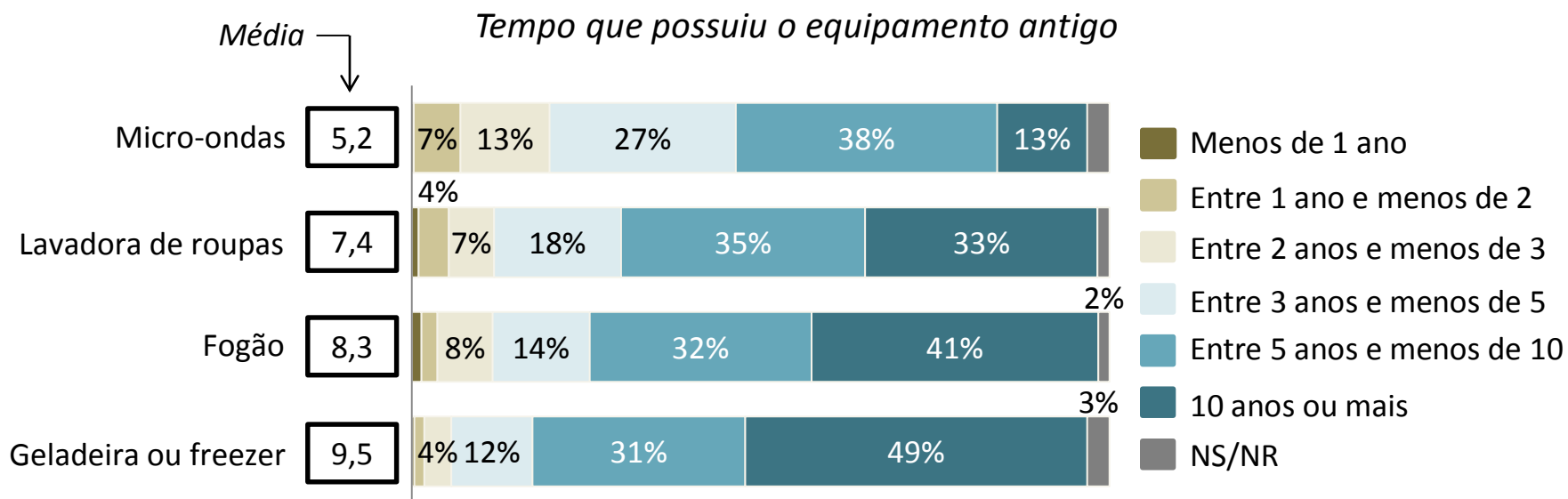


E por quanto tempo aproximadamente você teve o seu **ANTIGO**...?

# Ciclo de vida - eletrodomésticos

Entre os eletrodomésticos, os micro-ondas são os que contam com a menor vida útil, e as geladeiras e os freezers os que contam com a maior média de vida útil.

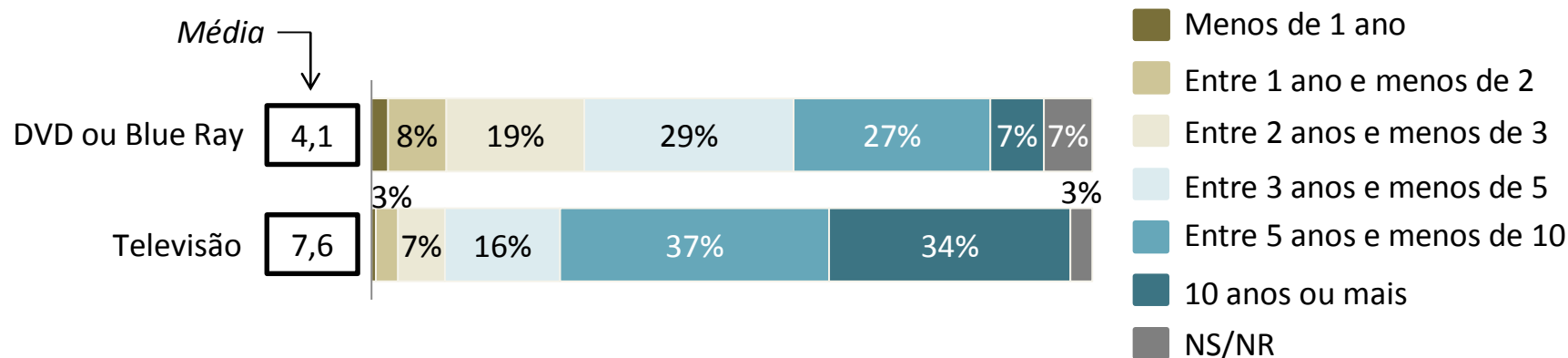
Difícilmente um micro-ondas possui mais de 10 anos, enquanto cerca de metade das geladeiras ou freezers dos consumidores possui 10 anos ou mais.



# Ciclo de vida - eletroeletrônicos

No grupo de eletroeletrônicos, o tempo de vida útil da televisão tende a ser quase o dobro do que o ciclo de vida de um DVD ou blue-ray. Um em cada três consumidores possui uma televisão com mais de 10 anos, enquanto quase a totalidade dos aparelhos de DVD ou blue-ray possui menos de 10 anos.

*Tempo que possuiu o equipamento antigo*



# Motivos da troca e busca de assistência técnica

---



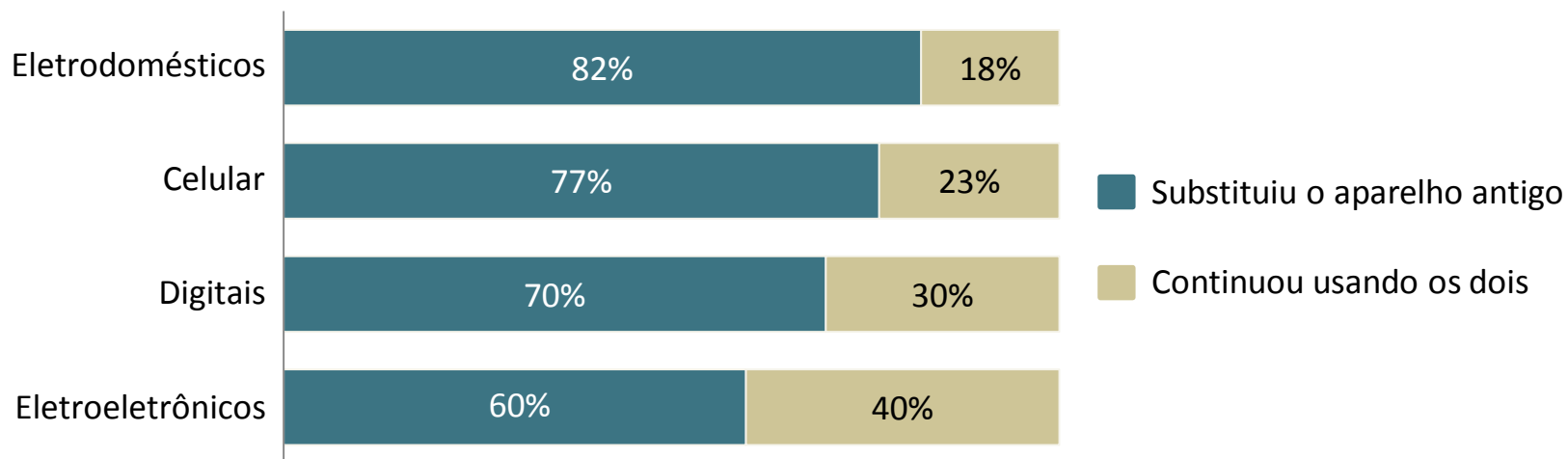


# Aquisição do novo equipamento

De forma geral, a compra de um novo produto significa a substituição do anterior, especialmente no caso de eletrodomésticos e celulares.

Os eletroeletrônicos são os aparelhos que estão menos sujeitos à troca para substituir um aparelho anterior, sendo maior a incidência de novas aquisições para uso paralelo com aparelhos antigos.

*Status do equipamento antigo com a aquisição do novo*

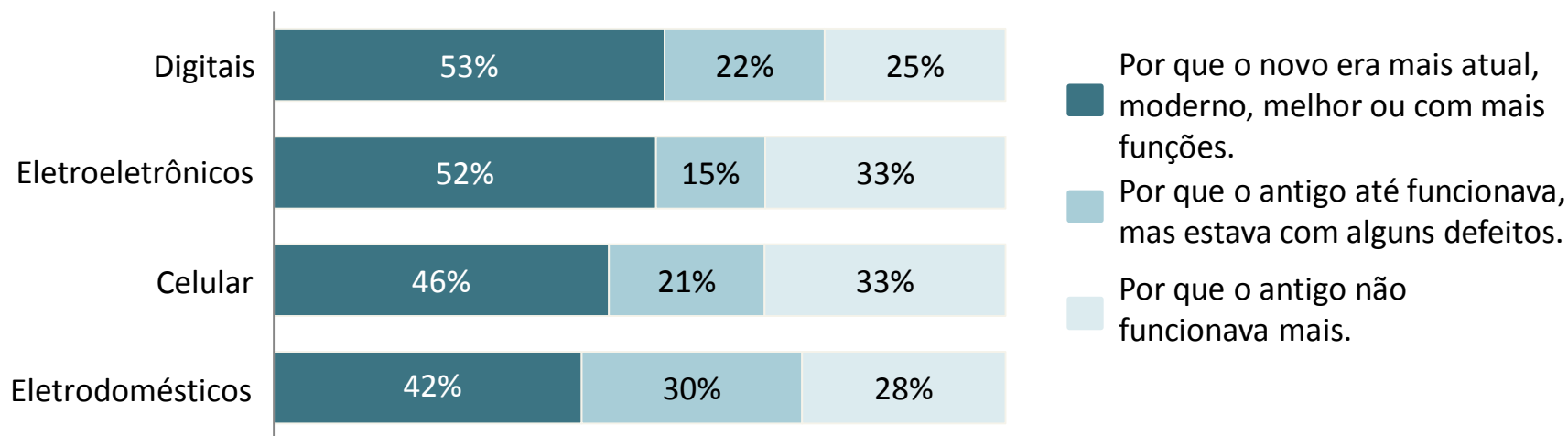


# Motivação da troca

A busca por equipamentos mais atuais e modernos é a razão que motiva a maior parcela das substituições de aparelhos. Entre equipamentos digitais e eletroeletrônicos, essa é a motivação para pouco mais de metade das trocas.

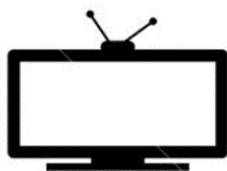
Mas outros motivos também são apontados: 1 em cada 3 celulares e eletroeletrônicos são substituídos por falta de funcionamento e 3 em cada 10 eletrodomésticos são substituídos por apresentarem defeitos, mesmo estando em funcionamento.

*Motivos da troca*



# Motivação da troca: aspectos demográficos

- As mulheres tendem a trocar mais os equipamentos por motivo de funcionamento (60% versus 53% na população geral) enquanto os homens tendem a trocá-los com o objetivo ter um equipamento mais atual (55% versus 47% na população geral).
- Essa polaridade também é observada em diferentes níveis sociais: enquanto a população de classe mais baixa tende a substituir mais facilmente o equipamento por problemas de funcionamento (66% versus 53%), a população de classe alta o substitui por questões de atualização tecnológica (59% versus 46%).



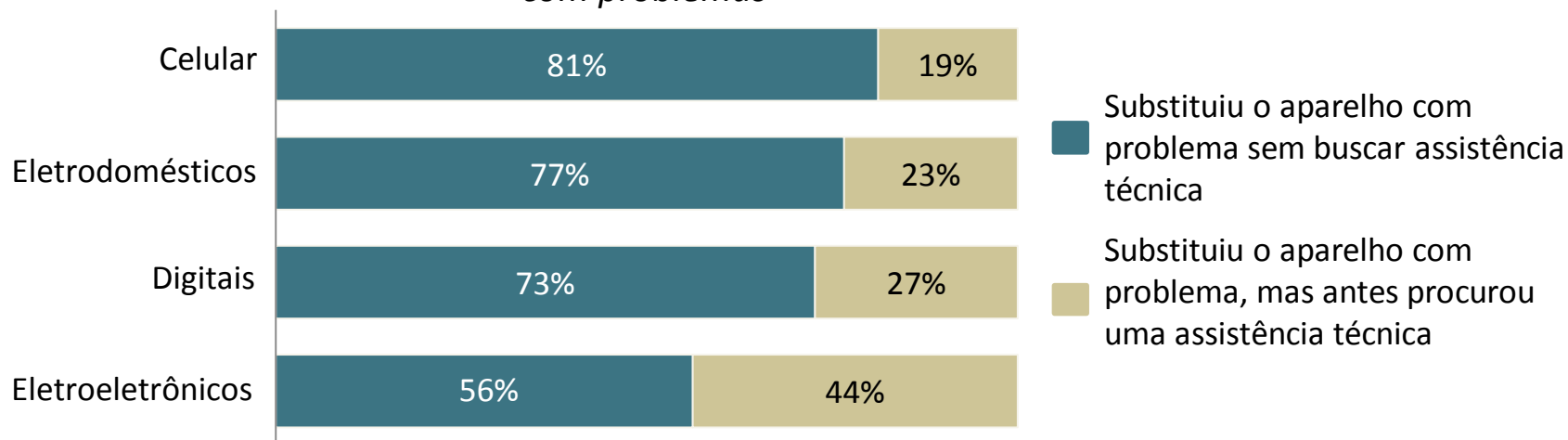
No que se refere aos eletroeletrônicos, os consumidores do nordeste tendem a substituir os aparelhos mais frequentemente por conta de problemas de funcionamento (77%), enquanto, no sudeste, a motivação se concentra na questão da atualização (53%).

# Busca de assistência técnica

Os consumidores que trocaram seus equipamentos por um novo em decorrência de problemas de funcionamento, de forma geral, não procuraram assistência técnica para o conserto do aparelho antigo.

Os eletroeletrônicos são os equipamentos para os quais mais se busca assistência técnica, ainda assim, pouco mais de metade dos consumidores não recorre à busca de conserto.

*Procura por assistência técnica para os equipamentos com problemas*



Pensando na última vez que você teve um problema de funcionamento com esse aparelho, qual das seguintes opções mais se aproxima do que você fez?

# Busca de assistência técnica: aspectos demográficos

- Os consumidores de classe mais baixa tendem a procurar menos assistência técnica do que o demais (86% versus 76% na população geral).
- Já os consumidores do nordeste, buscam assistência técnica com maior frequência (44% versus 24% na população geral).



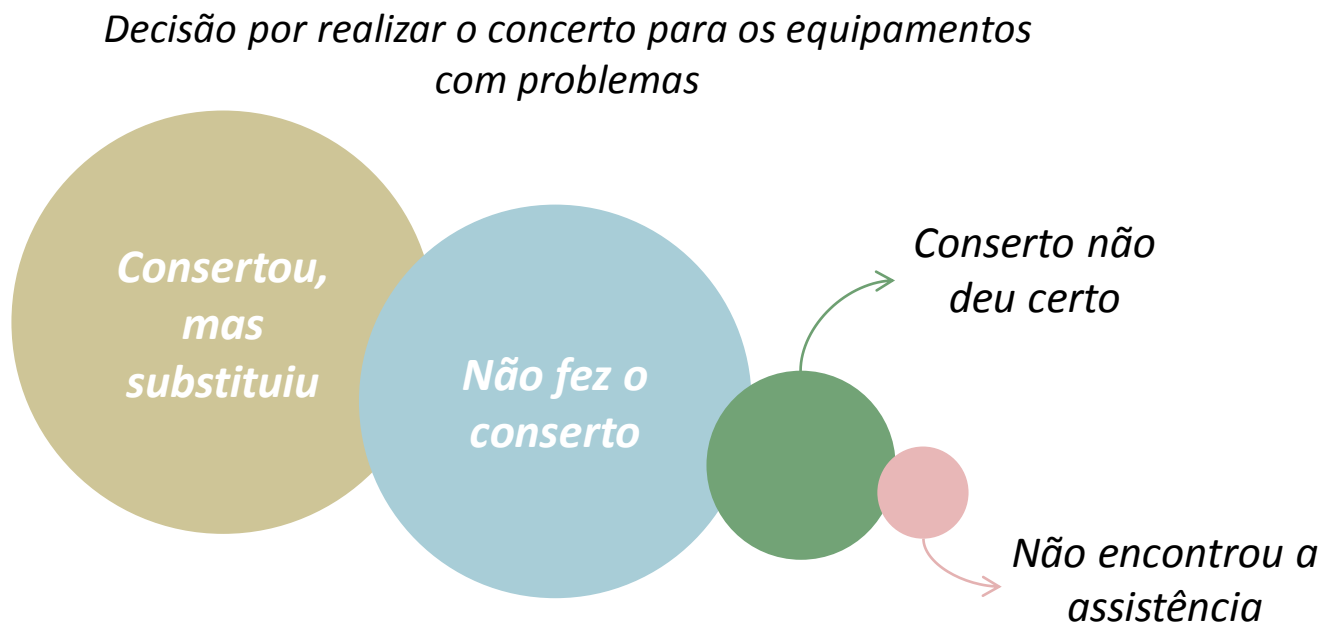
Entre os usuários de celulares, a troca de aparelhos diretamente, sem buscar assistência técnica é elevada de forma geral (81%), mas é ainda maior entre os usuários do Sudeste (87%).



A troca de equipamentos digitais sem buscar assistência técnica é mais elevada entre os jovens de 18 a 29 anos (93%).

# Realização do conserto

Os consumidores que buscam assistência técnica para o conserto dos equipamentos geralmente acabam comprando um equipamento novo de qualquer maneira. Fazem isso ou porque desistem de realizar o conserto ou porque apesar de realizar o conserto compram também um equipamento novo.

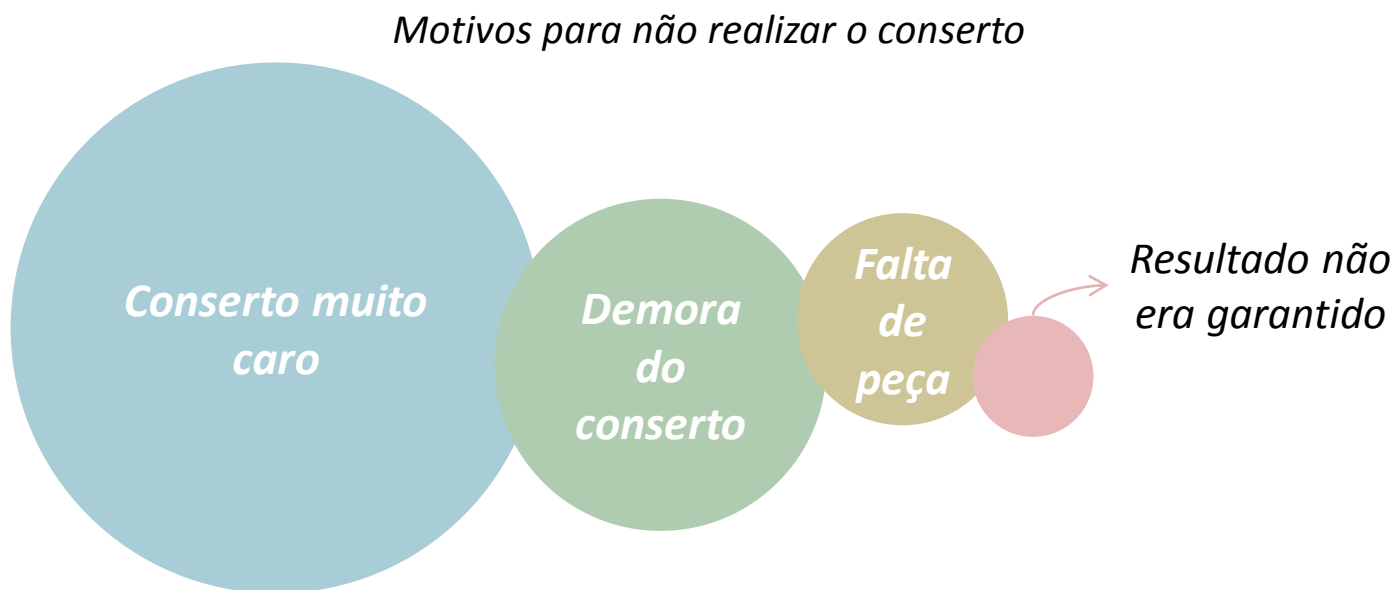


Quando você procurou a assistência técnica, qual das seguintes opções mais se aproxima do que aconteceu nessa vez?

# Desistência do conserto

Os consumidores que buscam assistência técnica, mas desistem do conserto do aparelho geralmente o fazem pelo preço do conserto. Na maioria das vezes consideram que o valor do conserto não vale à pena para manter um equipamento antigo, comparado ao preço do aparelho novo.

A demora no conserto, a falta de peças e falta de garantia do conserto também são apontados como justificativas para a não contratação do serviço.



Qual das opções mais se aproxima do que aconteceu nessa vez para que você não fizesse o conserto... ?

# Descarte de aparelhos eletrônicos

---



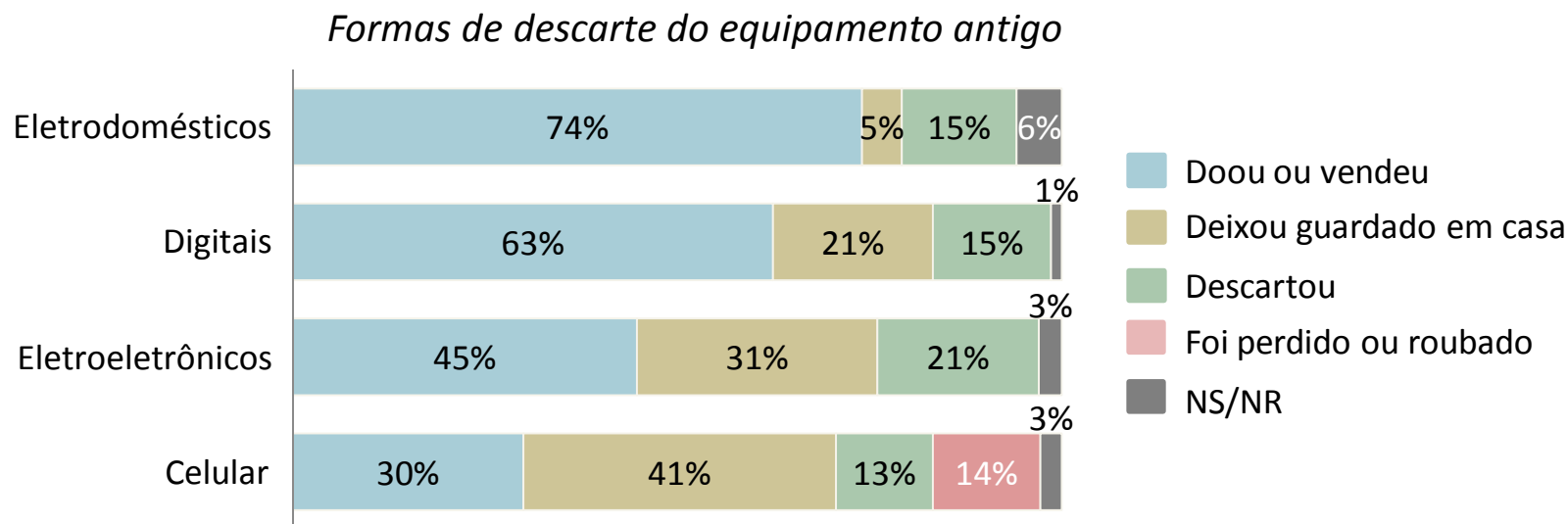


# Descarte do equipamento

Os equipamentos que deixam de ser utilizados encontram geralmente dois destinos: ou são passados para terceiros através de doações ou venda, ou permanecem guardados em casa.

Eletrodomésticos, aparelhos digitais e eletroeletrônicos têm como principal destinação o uso de terceiros. Já o celular tende a ficar guardado em casa.

O descarte efetivo dos equipamentos é realizado por uma parcela mais restrita dos consumidores: cerca de 1 em cada 6 descarta os aparelhos.



Pensando no ... que você trocou nessa ocasião,  
o que você fez com o aparelho **ANTIGO**?

# Descarte do equipamento: aspectos demográficos



Deixar o celular fora de uso guardado em casa é a forma de descarte mais comum entre a população de mais 50 anos, pouco mais de metade desse grupo mantém seus aparelhos no domicílio (56%).



Entre a população de classe alta e entre as mulheres a forma de descarte de eletroeletrônicos mais comum é o repasse para terceiros através de doações ou venda (70% e 61%, respectivamente).



No que diz respeito aos eletrodomésticos, as mulheres tendem a descartar com maior frequência (20%).

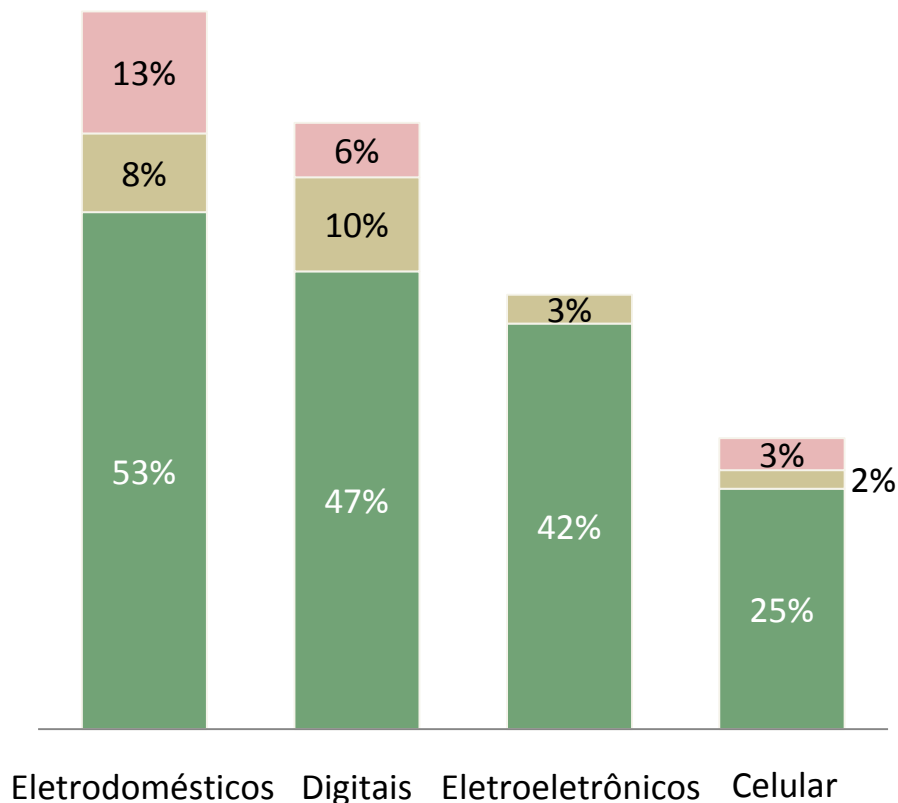
# Encaminhamento para terceiros

O encaminhamento para terceiros dos equipamentos fora de uso é feito praticamente sempre através de doações para pessoas que poderiam usar ou consertar os aparelhos para uso próprio.

Doações para instituições de caridade ou venda dos equipamentos para terceiros respondem por uma pequena parcela.

- Deu para outras pessoas
- Doou para instituição de caridade
- Vendeu

*Formas de descarte do equipamento antigo – Doou ou vendeu*



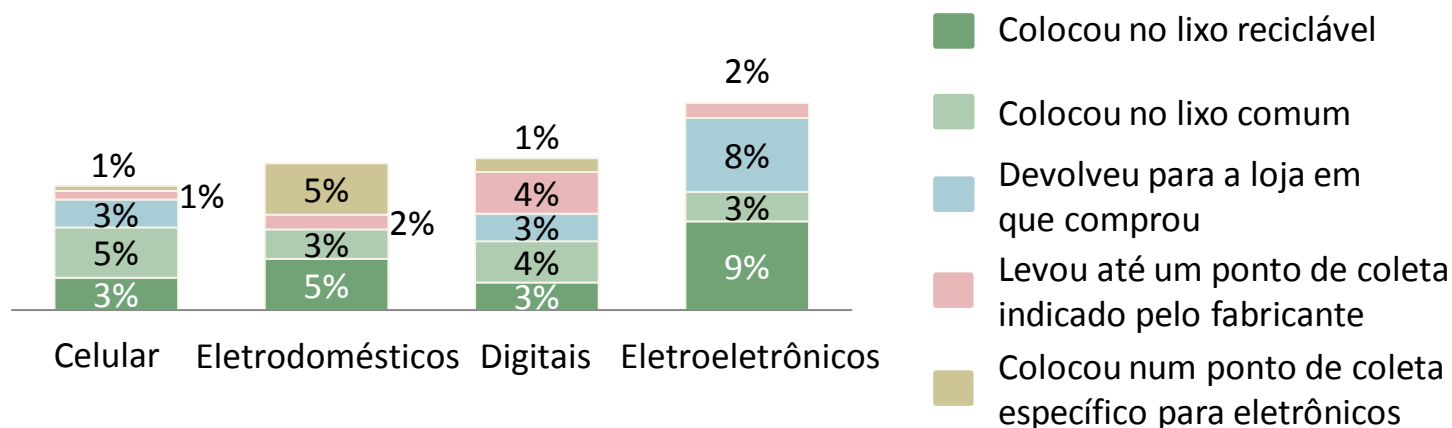
Pensando no ... que você trocou nessa ocasião, o que você fez com o aparelho **ANTIGO**?

# Formas de descarte

Aqueles que descartaram o aparelho antigo o fizeram de diferentes formas, no entanto, a colocação em pontos de coleta específicos para esse tipo de produtos ou pontos de coleta indicados pelo fabricante são os últimos destinos em importância.

A colocação no lixo reciclável, no lixo comum e a devolução à loja em que foi comprada são as formas de descarte mais frequentes.

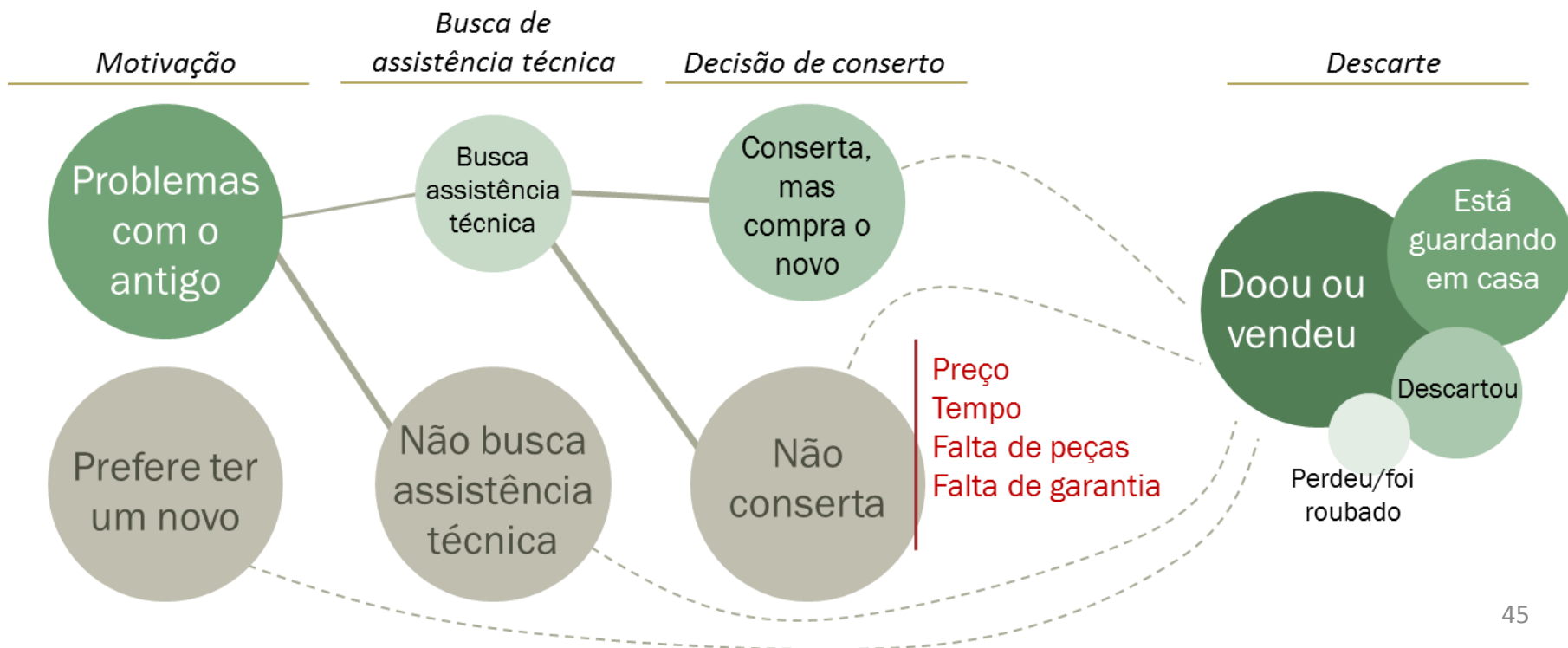
*Formas de descarte do equipamento antigo – Descartou*



# Processo de substituição do equipamento

Problemas com os equipamentos antigos ou a preferência por adquirir um novo motivam a troca de equipamentos. Independentemente da busca por assistência técnica e da realização do conserto, geralmente um novo equipamento é comprado e o aparelho antigo é doado ou permanece guardado em casa.

## *Processo de substituição do equipamento*



# Expectativas

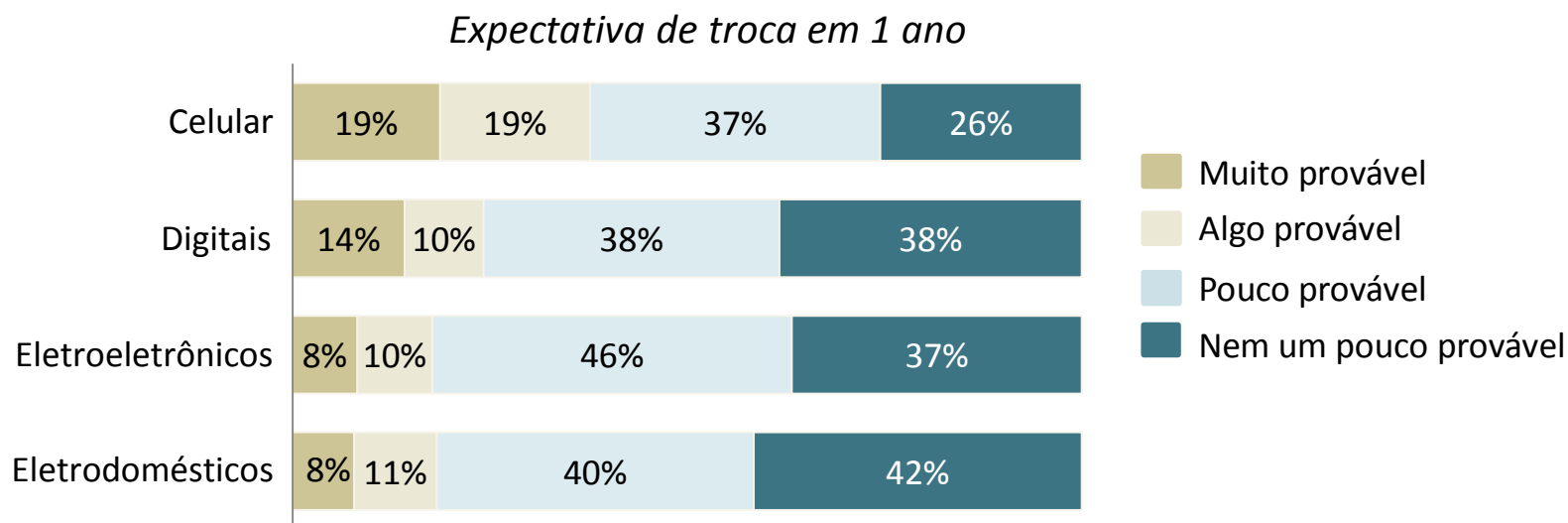
---



# Expectativa de troca do equipamento

Embora a durabilidade seja considerada um fator relevante, uma parcela expressiva dos consumidores considera trocar seus aparelhos ao longo do próximo ano, especialmente os aparelhos mais portáteis.

Cerca de 4 em cada 10 consumidores afirma que é provável que substituam o celular ao longo de 1 ano. Para outros aparelhos, as chances são de que 2 em cada 10 façam a troca no mesmo período.



O quanto você diria que é provável que, ao longo dos próximos 12 meses, você venha substituir o seu... **ATUAL** por outro novo?

# Expectativa de troca do equipamento: aspectos demográficos



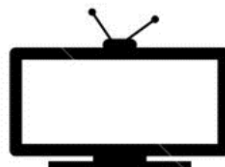
Diferentes perfis de consumidor apresentam diferentes expectativas de troca de equipamentos.

## **Maior possibilidade de troca:**

- Moradores do centro-oeste (34%);
- jovens entre 18 e 29 (29%);
- de classe baixa (27%);
- que possuem o ensino fundamental completo (39%).

## **Menor possibilidade de troca:**

- População com 50 anos ou mais (35%);
- que não completaram o ensino fundamental (45%).



## **Maior possibilidade de troca:**

- Consumidores com idade entre 30 e 49 anos (13%).

## **Menor possibilidade de troca:**

- Consumidores com o ensino fundamental incompleto (56%).



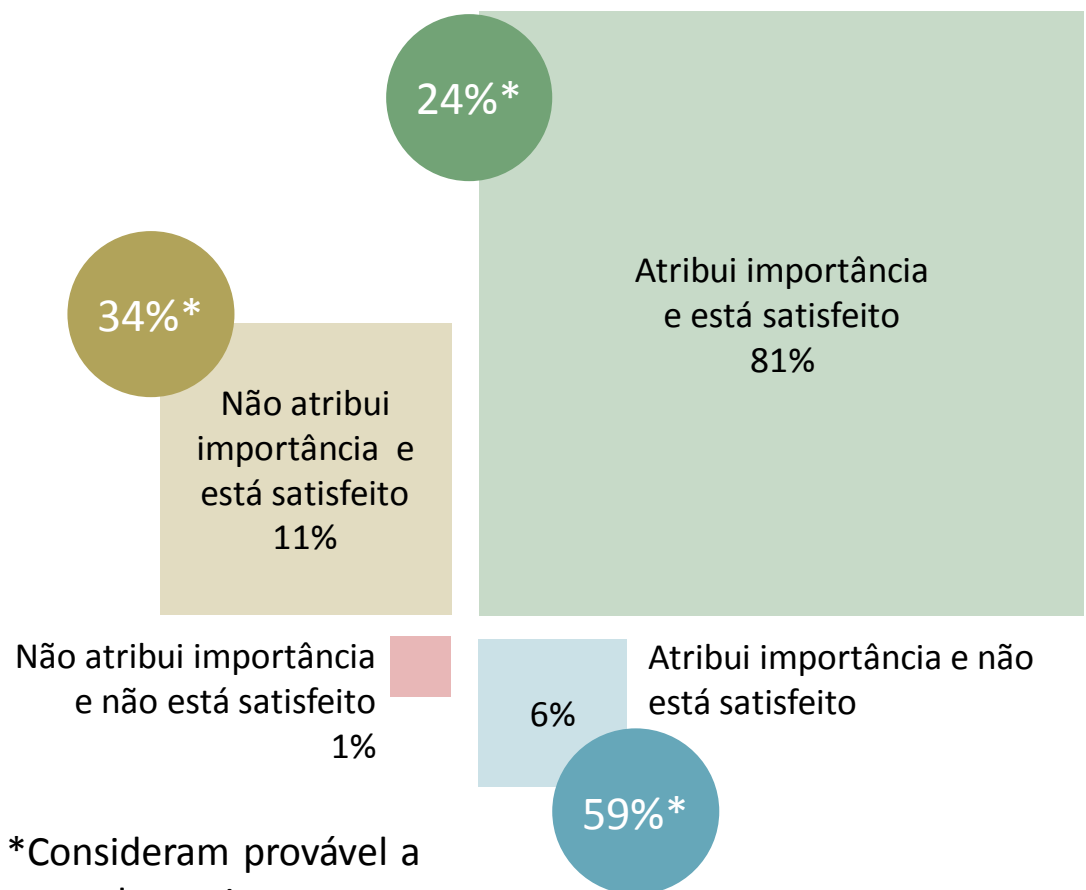
## **Maior possibilidade de troca:**

- Homens (23%).



# Expectativa de troca do equipamento

*% dos que consideram provável a troca do equipamento no próximo ano segundo importância x satisfação com a durabilidade*



\*Consideram provável a troca do equipamento no próximo ano

A durabilidade dos equipamentos influencia a intenção de troca. A maior expectativa de troca do equipamento está concentrada entre os consumidores que consideram a durabilidade importante, mas que não estão satisfeitos com a vida útil dos seus equipamentos.

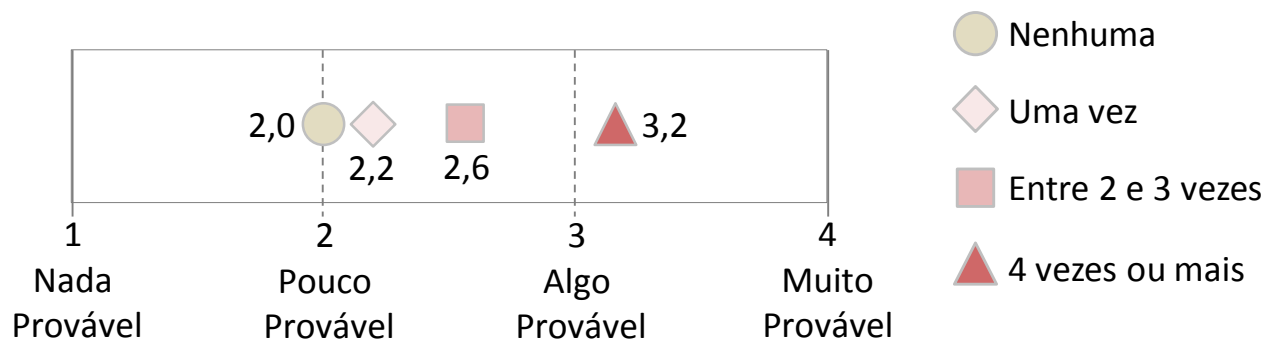
Por outro lado, ¼ dos que estão realizados com a vida útil dos seus aparelhos pretende trocá-los, sugerindo uma naturalização da obsolescência psicológica.

# Expectativa de troca do equipamento

A intenção de troca dos equipamentos tende a aumentar quanto maior é a quantidade de problemas de funcionamento que o aparelho apresenta.

Equipamentos que não apresentam problemas de funcionamento têm pouca possibilidade de serem substituídos, enquanto aparelhos que já apresentaram 4 ou mais problemas, apresentam possibilidade efetiva de troca ao longo de 1 ano.

*Expectativa de troca segundo vezes que teve problemas com o equipamento*

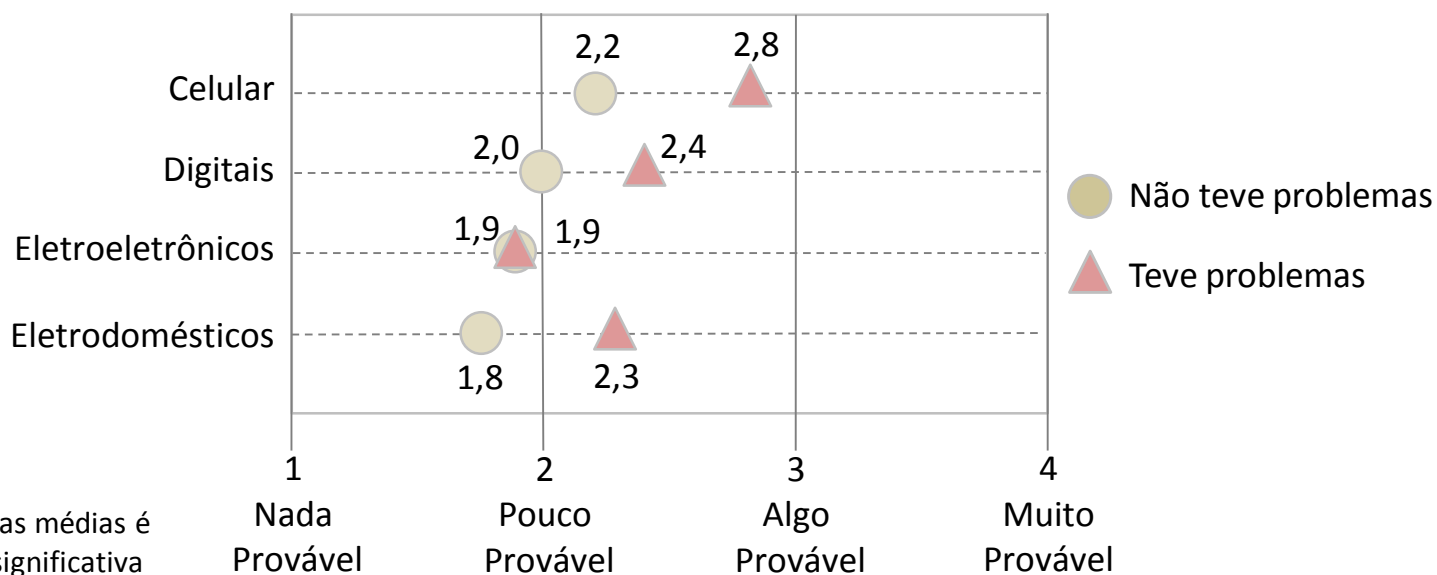


A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA

# Expectativa de troca do equipamento

A ocorrência de problemas de funcionamento tende a elevar as possibilidades de troca dos equipamentos para a maior parte dos aparelhos. Uma exceção à regra são os eletroeletrônicos, para os quais a ocorrência de defeitos não influencia as chances de substituição do aparelho.

*Expectativa de troca em 1 ano segundo ocorrência de problemas por grupos de equipamentos*

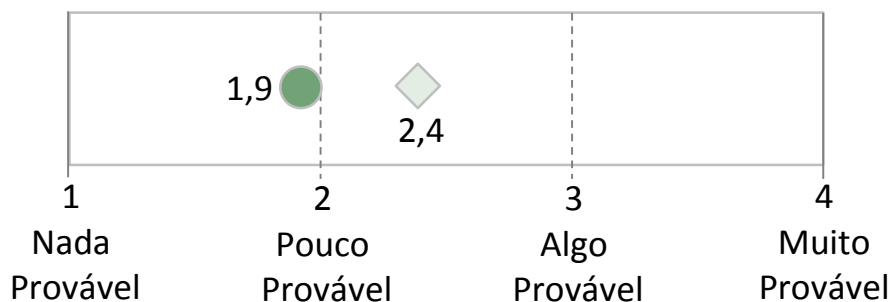


A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA para celulares e eletrodomésticos

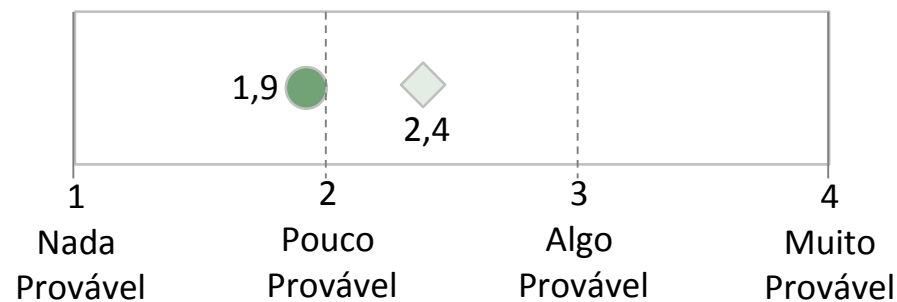
# Expectativa de troca do equipamento

A expectativa de troca dos equipamentos tende a ser menor entre os consumidores que se mostram plenamente satisfeitos com o desempenho e com a durabilidade dos aparelhos que possuem.

*Expectativa de troca segundo satisfação com o desempenho*



*Expectativa de troca segundo satisfação com a durabilidade*

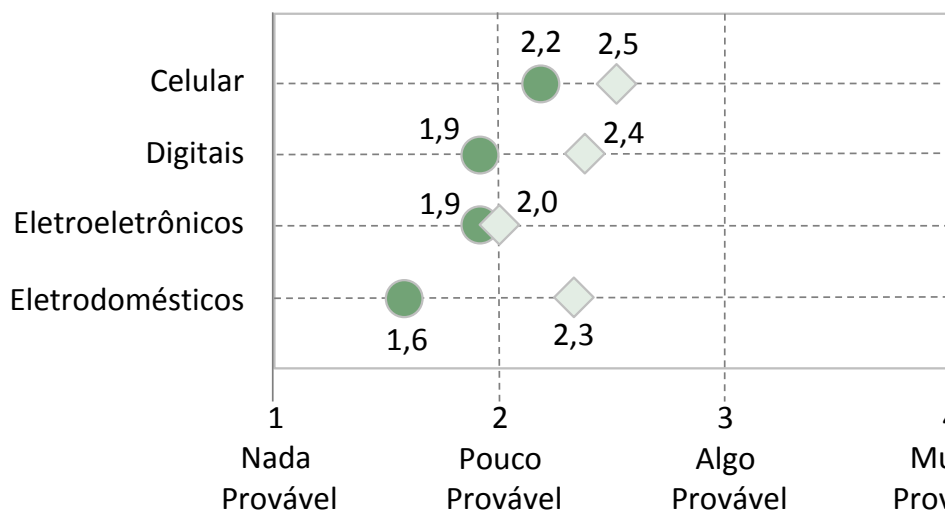


A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA

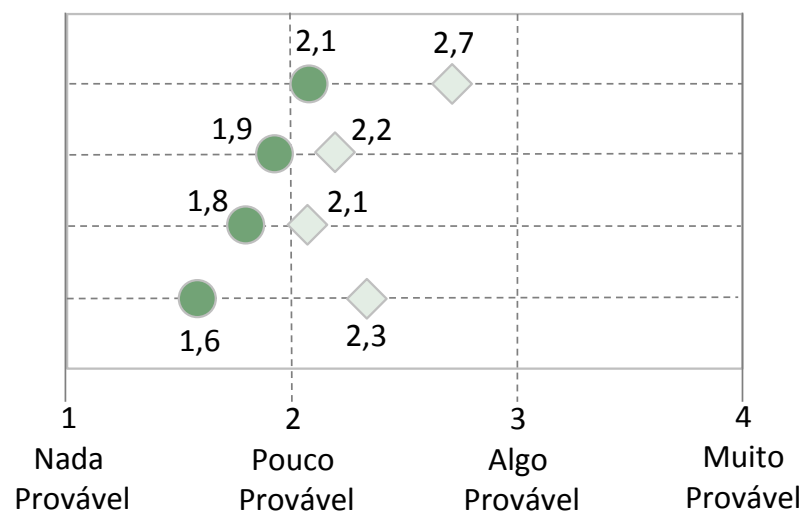
# Expectativa de troca do equipamento

A mesma relação é observada para os diferentes grupos de equipamentos, com exceção dos eletroeletrônicos, que tendem a apresentar chances de troca muito semelhantes independentemente do desempenho percebido.

*Expectativa de troca segundo satisfação com o desempenho por grupos*



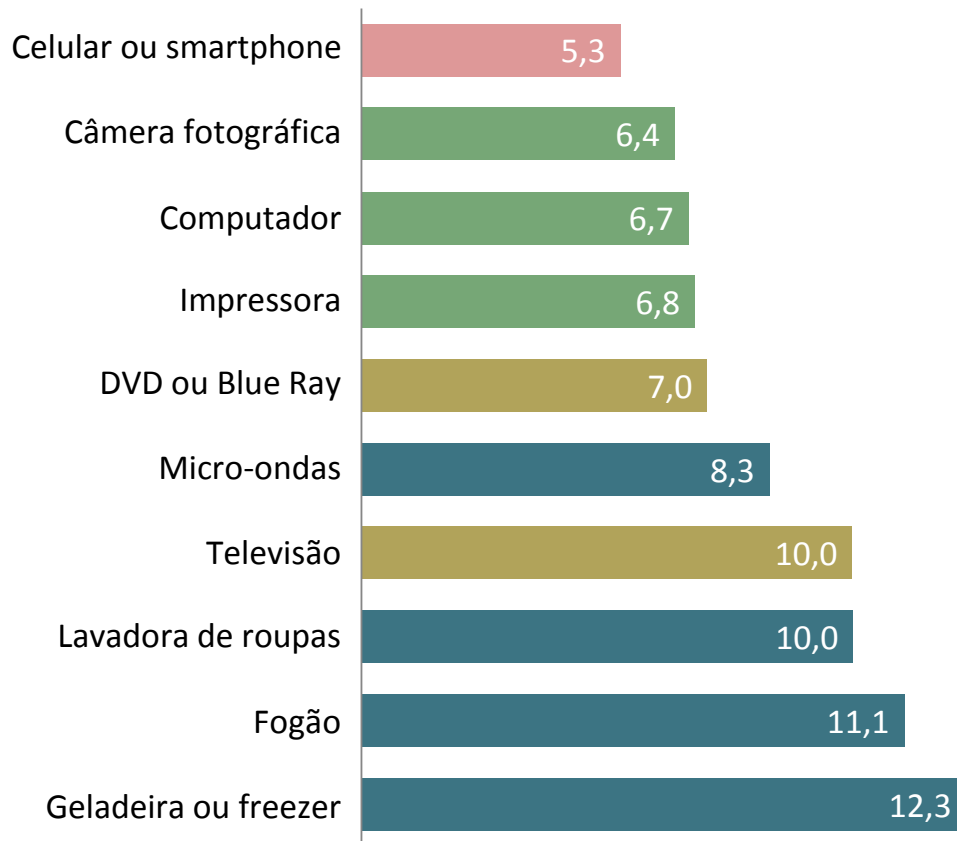
*Expectativa de troca segundo satisfação com a durabilidade por grupos*



A diferença entre as médias é estatisticamente significativa a 5% pela ANOVA exceto para eletroeletrônicos

# Tempo ideal de duração dos equipamentos

*Tempo mínimo razoável de duração –  
Média em anos*



Aos olhos dos consumidores, cada equipamento possui um tempo mínimo de duração. Para os aparelhos mais portáteis e digitais é aceito um tempo de duração de menos de metade do tempo que se espera de aparelhos mais tradicionais de um domicílio.

A percepção de tempo de duração mínimo para um celular é de 5 anos. Já os equipamentos digitais deveriam durar entre 6 e 7 anos.

Para os eletroeletrônicos é esperada uma vida útil de 7 a 10 anos, e para os eletrodomésticos, de 8 a 12 anos.

■ Celulares                      ■ Eletroeletrônicos  
■ Digitais                        ■ Eletrodomésticos

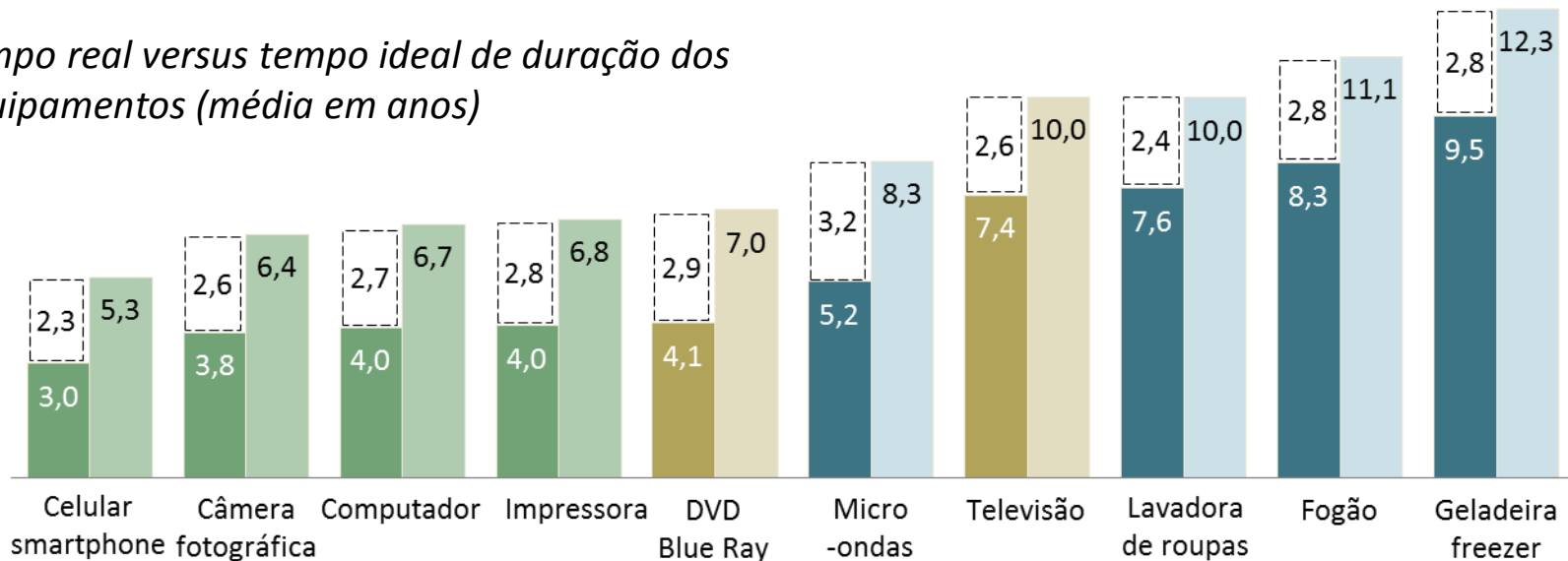
Pensando no uso que você faz desses aparelhos, qual você considera que deveria ser o tempo mínimo razoável de duração desses aparelhos?

# Tempo ideal de duração dos equipamentos

A comparação entre o tempo mínimo ideal que um aparelho deveria durar e o tempo que realmente duram mostra que os equipamentos têm um ciclo de vida menor do que deveriam ter para os consumidores.

De forma geral, os consumidores esperam que os aparelhos tenham uma vida útil de 2 a 3 anos a mais do que de fato têm hoje.

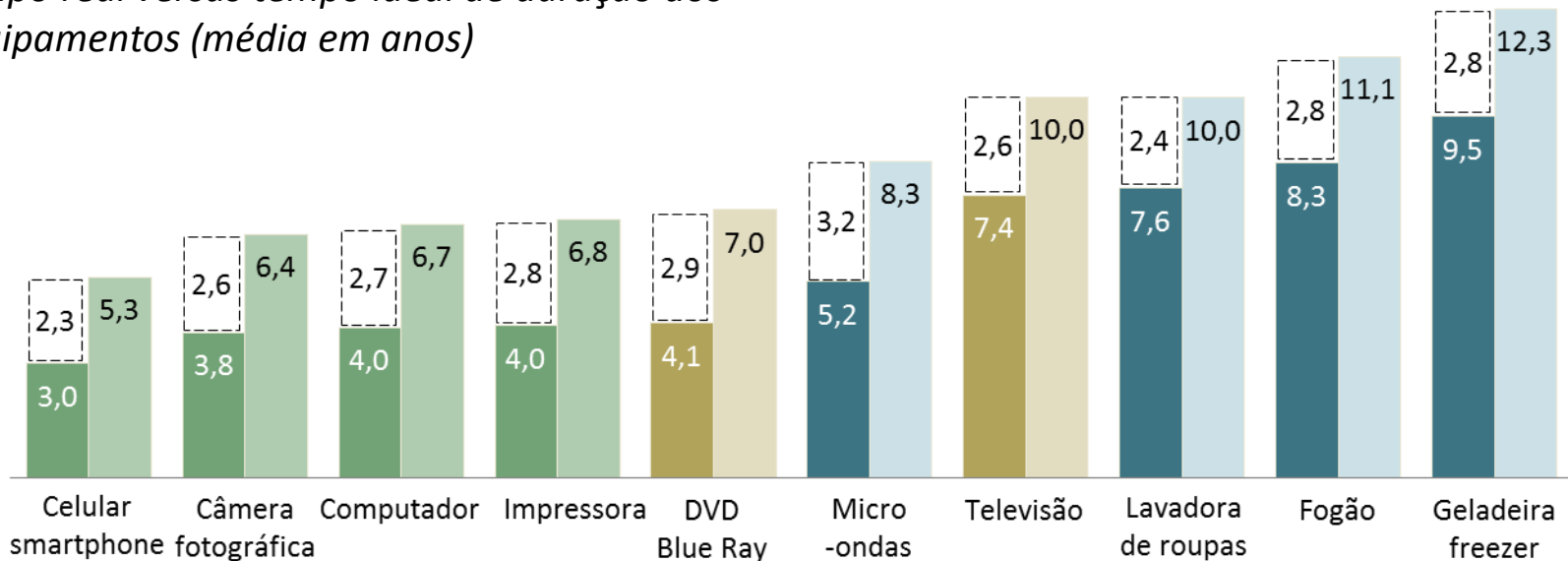
*Tempo real versus tempo ideal de duração dos equipamentos (média em anos)*



# Tempo ideal de duração dos equipamentos

Essa distância entre a duração ideal e a duração vivenciada pelos consumidores se torna mais crítica entre os equipamentos mais portáteis e digitais, onde a expectativa de durabilidade chega a ser 43% maior do que é verificado na prática pelos consumidores.

*Tempo real versus tempo ideal de duração dos equipamentos (média em anos)*

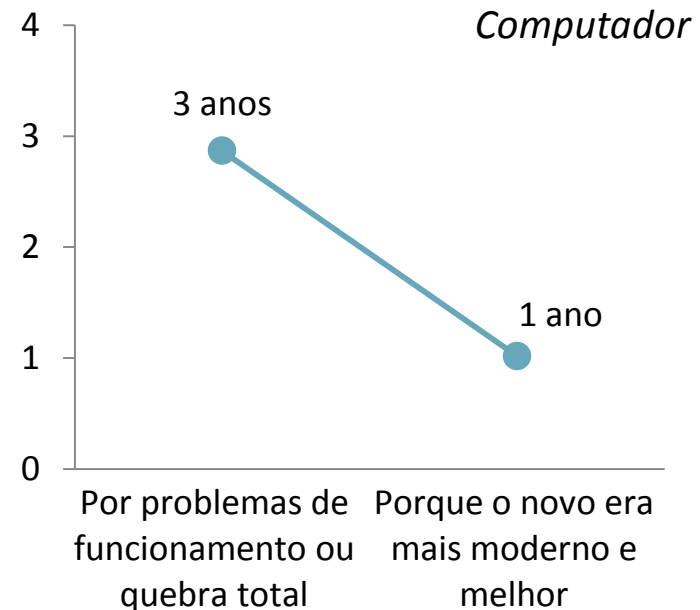
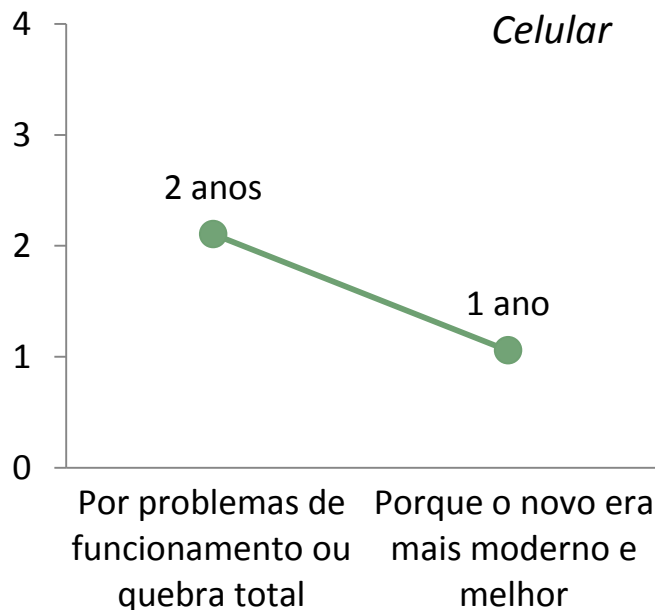




# Tempo ideal de duração dos equipamentos

A brecha entre o tempo ideal e o tempo real de duração de celulares e computadores tende a ser maior entre os consumidores que trocam seus aparelhos por problemas de funcionamento (obsolescência funcional) do que entre aqueles que trocam para atualizar seu equipamento (obsolescência psicológica).

*Diferença entre a duração ideal e real dos equipamentos segundo motivos da troca – média em anos por aparelho*



# Conclusões

---



# Conclusões

O consumidor brasileiro está muito satisfeito com o desempenho e com a durabilidade dos equipamentos que possui. Dentre uma série de equipamentos tradicionais, o celular é o aparelho que recebe mais críticas, mas ainda assim, seus usuários se mostram satisfeitos.

Os consumidores não relatam muitos problemas de funcionamento com equipamentos eletrônicos, mas quando possuem, a satisfação tende a diminuir, especialmente quando trata-se de equipamentos mais essenciais como os eletrodomésticos. Mas, ainda que enfrente uma série de problemas com um equipamento, dificilmente o consumidor demonstra insatisfação.

A durabilidade é considerada uma característica importante dos equipamentos. E os consumidores apresentam uma expectativa de durabilidade acima daquela que realmente experimentam com os equipamentos que possuem. Gostariam que os aparelhos durassem 2 a 3 anos a mais do que realmente duram e essa diferença é bastante expressiva no caso dos celulares, que apresentam uma durabilidade de 3 anos, em média.

# Conclusões

Ainda que se mostrem satisfeitos com seus equipamentos, a existência de uma brecha entre a expectativa de durabilidade dos equipamentos e a durabilidade de fato vivenciada pelos consumidores indica uma insatisfação latente dos brasileiros com o tempo de vida útil dos eletrônicos.

Embora considerem a durabilidade um critério relevante, os consumidores admitem que a atualização e modernização dos equipamentos pauta grande parte das decisões por adquirir um novo aparelho, e grande parcela dos consumidores imagina que irá trocar seus equipamentos por aparelhos novos no período de um ano.

De forma geral, são duas as motivações que levam os brasileiros a substituir um equipamento: a obsolescência psicológica ou simbólica, a qual é caracterizada pelo desejo de se ter um equipamento mais atual, independentemente de já possuir um equipamento com a mesma função, e a obsolescência funcional, que deriva da necessidade de um aparelho novo já que o aparelho antigo apresenta problemas de funcionamento e não pode ser consertado. A troca por conta da obsolescência psicológica ou simbólica tende a ser mais recorrente uma vez que a maioria dos equipamentos que poderia ser consertado são, de fato, descartados.

# Conclusões

A busca pela modernização dos equipamentos está associada a determinados perfis sócio-demográficos. Geralmente são pessoas de classe alta, moradores da região sudeste e mais frequentemente homens. Já a decisão de substituição do aparelho pautada na funcionalidade é alavancada por mulheres, pela população de classe baixa e moradores do nordeste.

A assistência técnica, embora considerada por uma parcela de consumidores, dificilmente é a opção utilizada quando o aparelho tem problemas de funcionamento. Dificuldades de realização do conserto, o tempo necessário, os valores cobrados e a falta de garantia afastam o consumidor dessa opção e estimulam a compra do equipamento novo.

No processo de compra de um equipamento novo, o consumidor tem no vendedor a principal fonte de informação sobre características do produto e sobre a durabilidade do mesmo. Fontes adicionais como discussões na internet, indicações de terceiros e site do fabricante ocupam posições secundárias.

Quando deixam de ser utilizados, os equipamentos geralmente seguem um de dois caminhos: ou são passados para terceiros em forma de doações ou venda e permanecem em uso, ou ficam guardados em casa, sem utilidade. Poucos são os consumidores que, de fato, descartam os equipamentos.

# Anexos

---

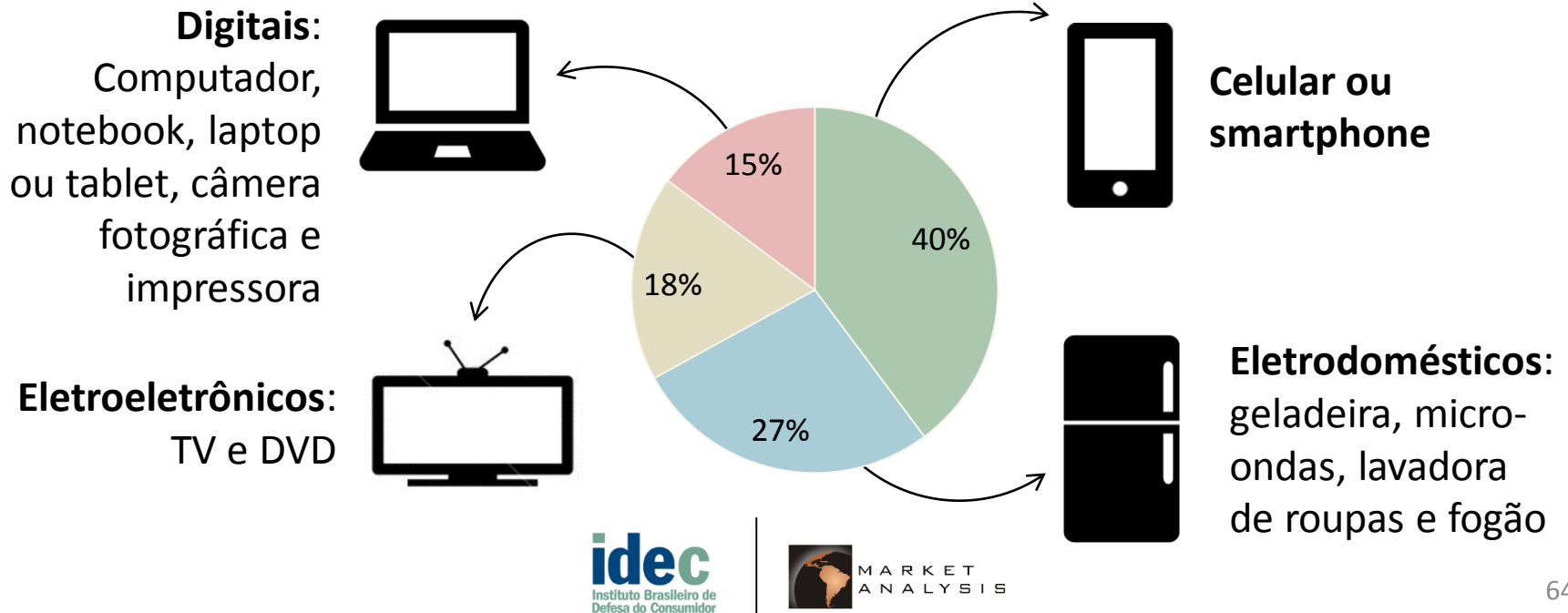


# Anexo I

## Classificação e incidência dos equipamentos

# Posse de equipamentos

Os equipamentos estudados foram segmentados em quatro grupos e cada respondente passou a responder sobre a experiência de uso com um aparelho. Assim, 40% dos respondentes relatam suas experiências com o uso de celulares, 27% com eletrodomésticos (geladeira, micro-ondas, lavadora de roupas ou fogão), 18% com eletroeletrônicos (TV ou DVD) e 15% com aparelhos digitais (computadores, câmeras digitais ou impressoras).



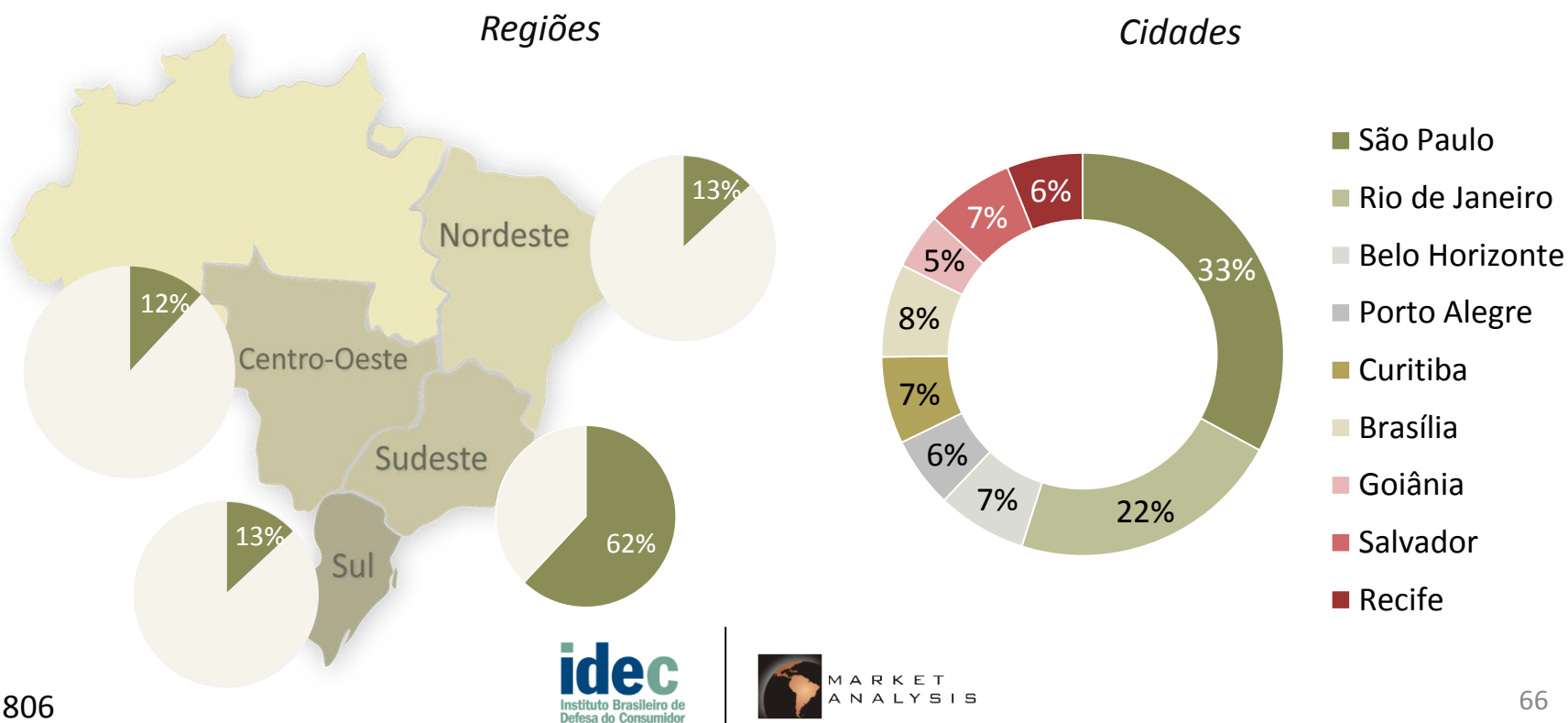


# Anexo II

## Perfil sócio-demográfico

# Perfil sócio-demográfico

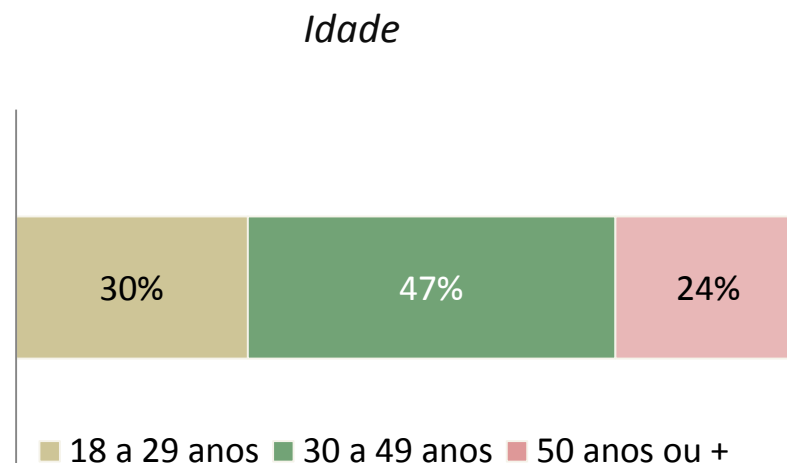
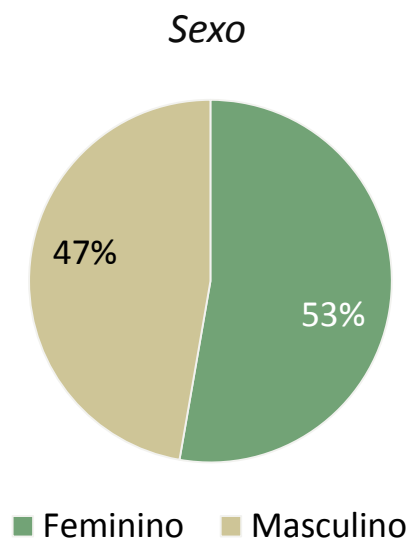
Pouco mais de metade da amostra se concentra na região sudeste, e os demais casos estão alocados nas regiões nordeste, centro-oeste e sul. Os casos são distribuídos de forma proporcional à população das 9 capitais participantes do estudo.



# Perfil sócio-demográfico

Homens e mulheres apresentam proporções semelhantes na amostra, em equilíbrio com a proporção da população representada.

A distribuição por idade apresenta maior concentração na faixa de 30 a 49 anos. Pouco menos de um terço dos respondentes possuem entre 18 e 29 anos e um quarto têm 50 anos ou mais.

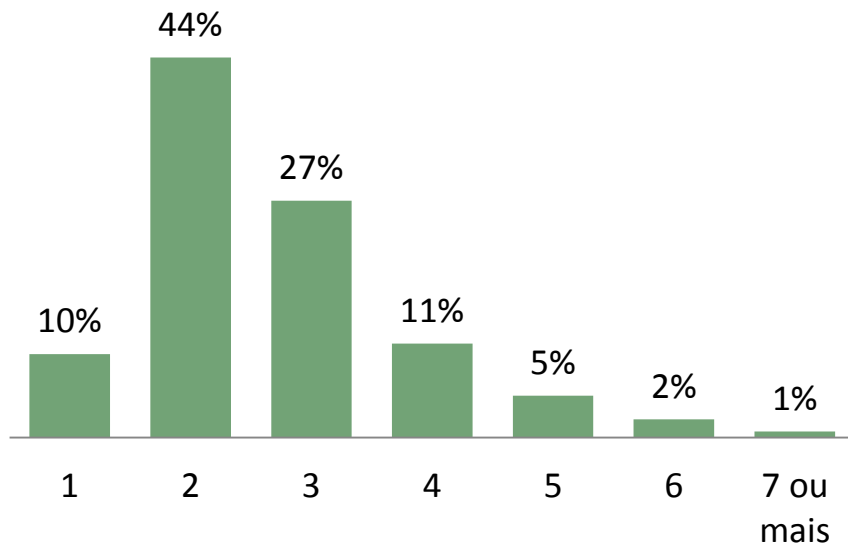


# Perfil sócio-demográfico

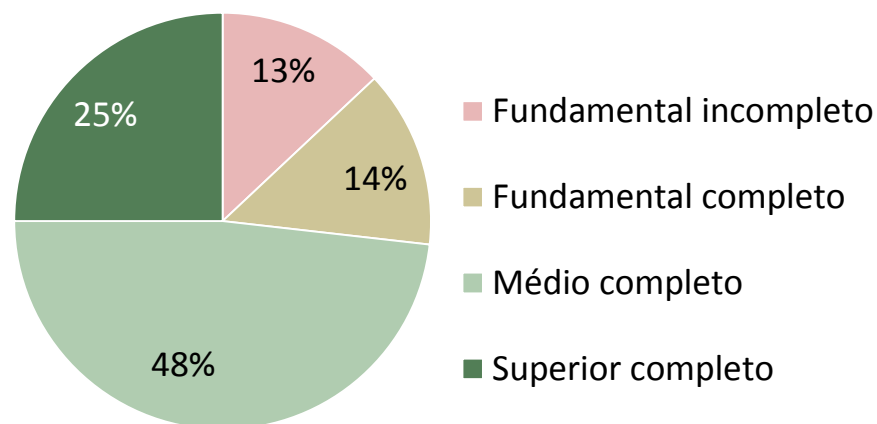
Apenas 1 em cada 10 respondentes vive só, e a maior parte dos domicílios (71%) é composto por duas ou três pessoas.

Metade dos respondentes possui o ensino médio completo, e os demais se distribuem de forma semelhante abaixo ou acima desse nível.

*Moradores por domicílio*



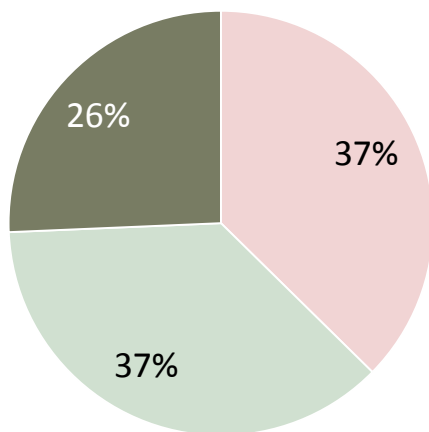
*Grau de instrução*



# Perfil sócio-demográfico

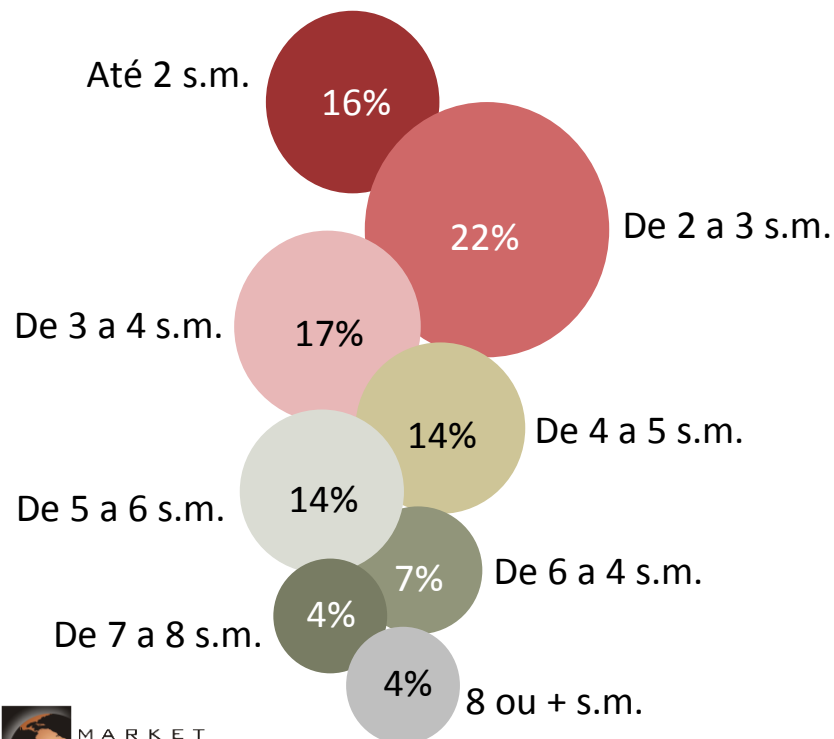
4 em cada 10 respondentes pertencem à classe alta, outro grupo de mesmo tamanho pertence à classe média-alta e 1 em cada quatro pertencem às classes média-baixa ou baixa. Pouco mais de metade dos respondentes apresentam um rendimento familiar de até 4 salários mínimos (55%).

*Classe Socioeconômica*



■ Classe AB ■ Classe C1 ■ Classe C2DE

*Renda familiar mensal*

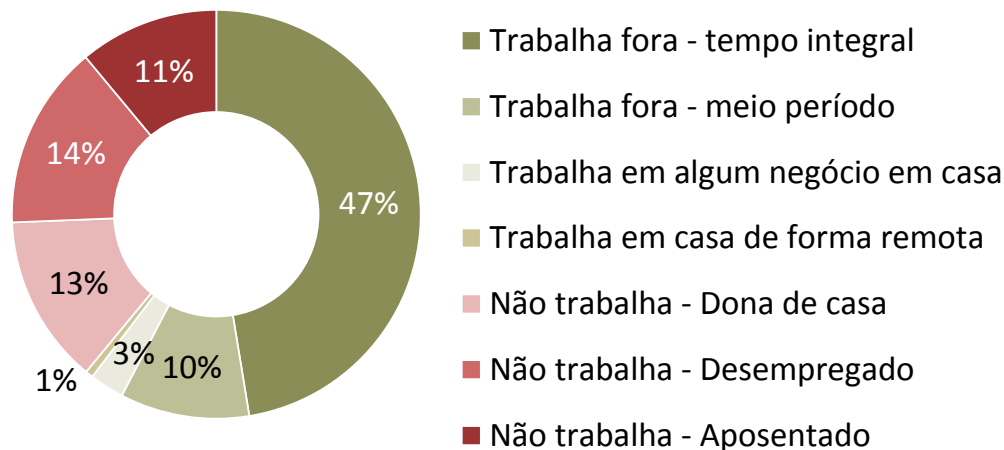


# Perfil sócio-demográfico

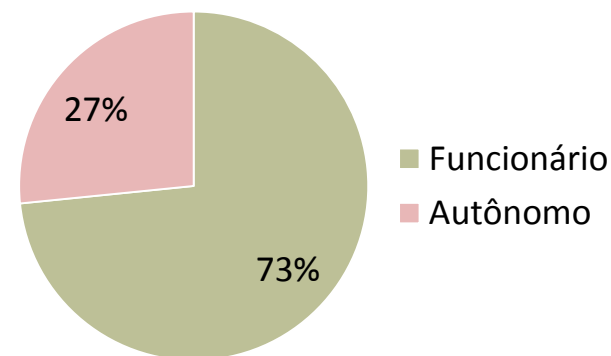
Mais de metade dos respondentes trabalha (61%), dentre os quais a maioria trabalha em tempo integral como empregado.

Cerca de 1 em cada 4 são autônomos.

*Regime de trabalho*

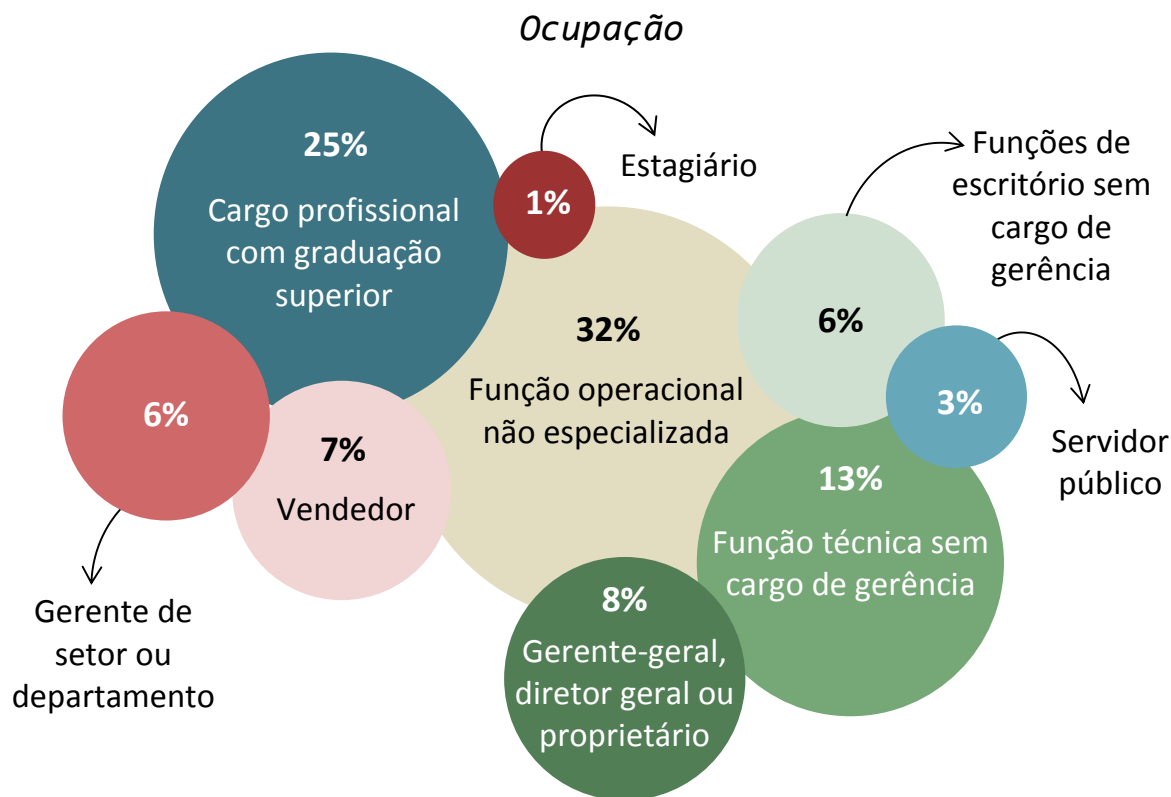


*Situação profissional*



# Perfil sociodemográfico

Quase metade do respondentes ocupam uma posição operacional ou técnica no trabalho (45%). Outra parcela de 25% ocupa cargos profissionais que exigem graduação superior.



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

<http://www.idec.org.br/>

[imprensa@idec.org.br](mailto:imprensa@idec.org.br)



MARKET  
ANALYSIS

<http://www.marketanalysis.com.br>

[michele@marketanalysis.com.br](mailto:michele@marketanalysis.com.br)