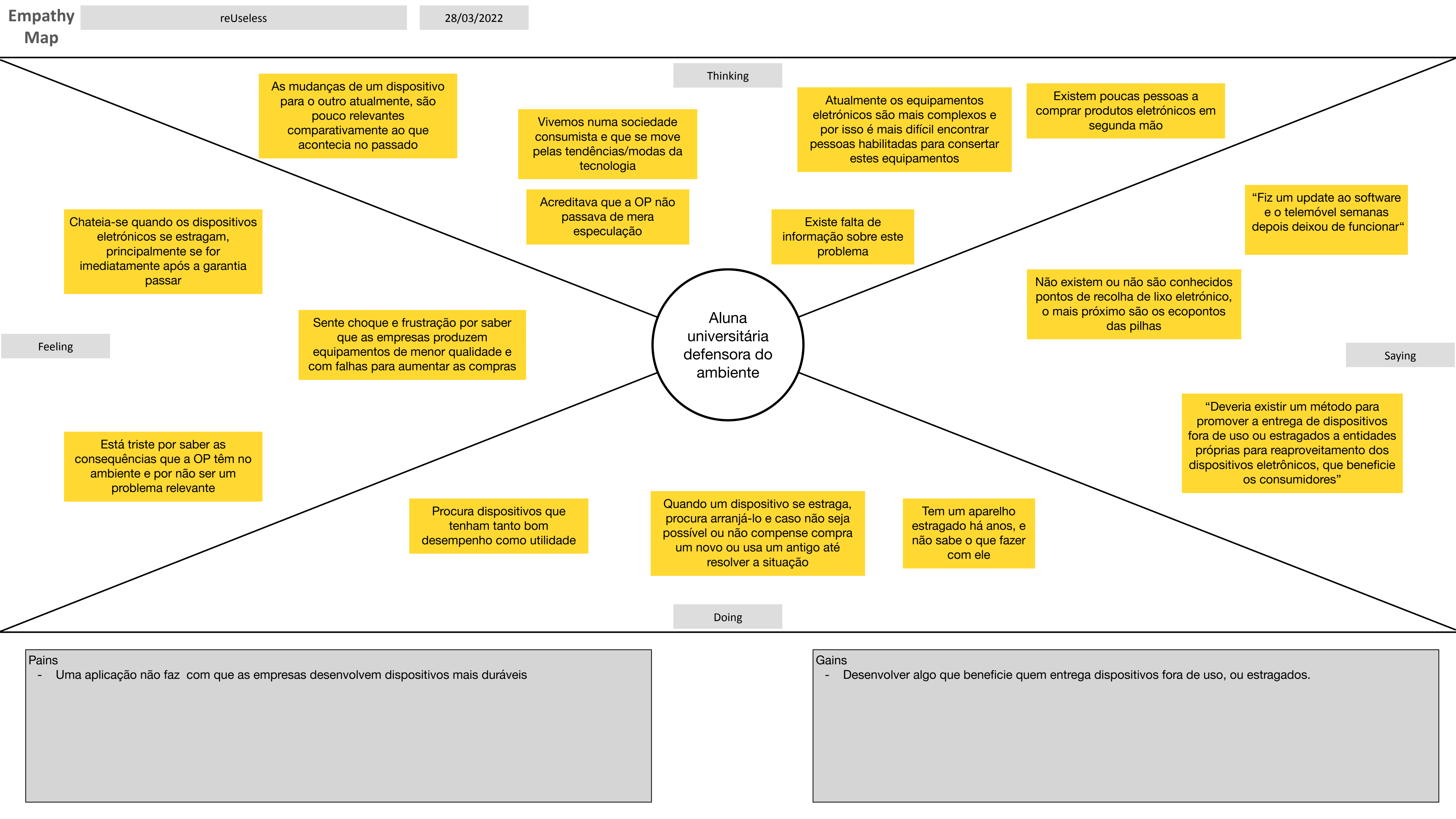
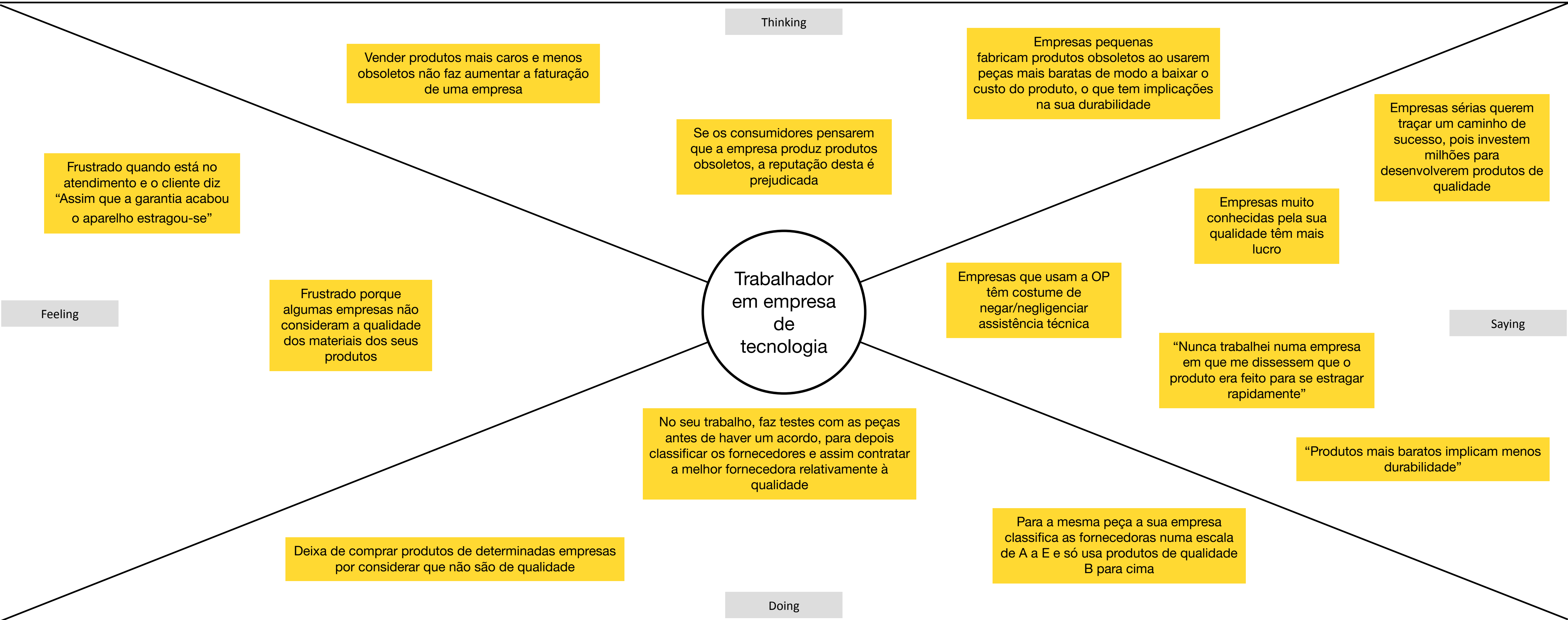


1. Está familiarizado com o conceito de obsolescência planeada?
2. Considera que possam existir implicações em relação à obsolescência? (Boas ou más)
3. Tem o hábito de consertar os seus bens quando estes se estragam? E eletrónicos?
4. Estima bem os seus equipamentos? (Costuma ter cuidado e estimar os seus eletrónicos?)
5. Já lhe aconteceu que os equipamentos se tenham estragado pouco depois de os ter comprado?
6. O que pensa acerca dos seus gastos com aparelhos eletrónicos?
7. O que valoriza normalmente quando compra um eletrónico?
8. O que faz quando pretende comprar um novo equipamento?
9. De que forma acha que a generalidade das pessoas age/pensa quando pretende comprar um novo produto?
10. Considera que os consumidores influenciam os fabricantes?
11. Alguma vez sentiu que um aparelho que comprou tenha causado problemas propositadamente por parte do fabricante?
12. O que acha sobre a reparabilidade dos seus equipamentos?
13. Já lhe aconteceu tentar reparar um equipamento e já não existem componentes compatíveis com o seu modelo?
14. Que medidas seriam relevantes de forma a obrigar os fabricantes a melhorar o arranjo/manutenção dos aparelhos?
15. Acha útil os produtos trazerem um guia com as avarias mais frequentes e a forma de as resolver?
16. O que faz aos seus eletrónicos quando estes se estragam?
17. Quando tem de deitar um eletrónico fora sabe onde o fazer?
18. Tem facilidade em encontrar um local apropriado para o depósito de eletrónicos velhos?
19. Nota diferença na durabilidade dos produtos ao longo dos anos (mais duráveis, menos duráveis)?
20. Qual a frequência com que troca o seu telemóvel/computador?
21. Qual/ quais os motivos que o levam a trocar o seu telemóvel/computador?

Notas:

- Foram adicionadas à entrega algumas das perguntas que foram usadas para orientar as entrevistas realizadas
- Ao longo de todos os mapas é repetida a sigla “OP”, esta significa obsolescência planejada
- Nos mapas de afinidade as cores verde e vermelho distinguem as boas práticas das más práticas identificadas



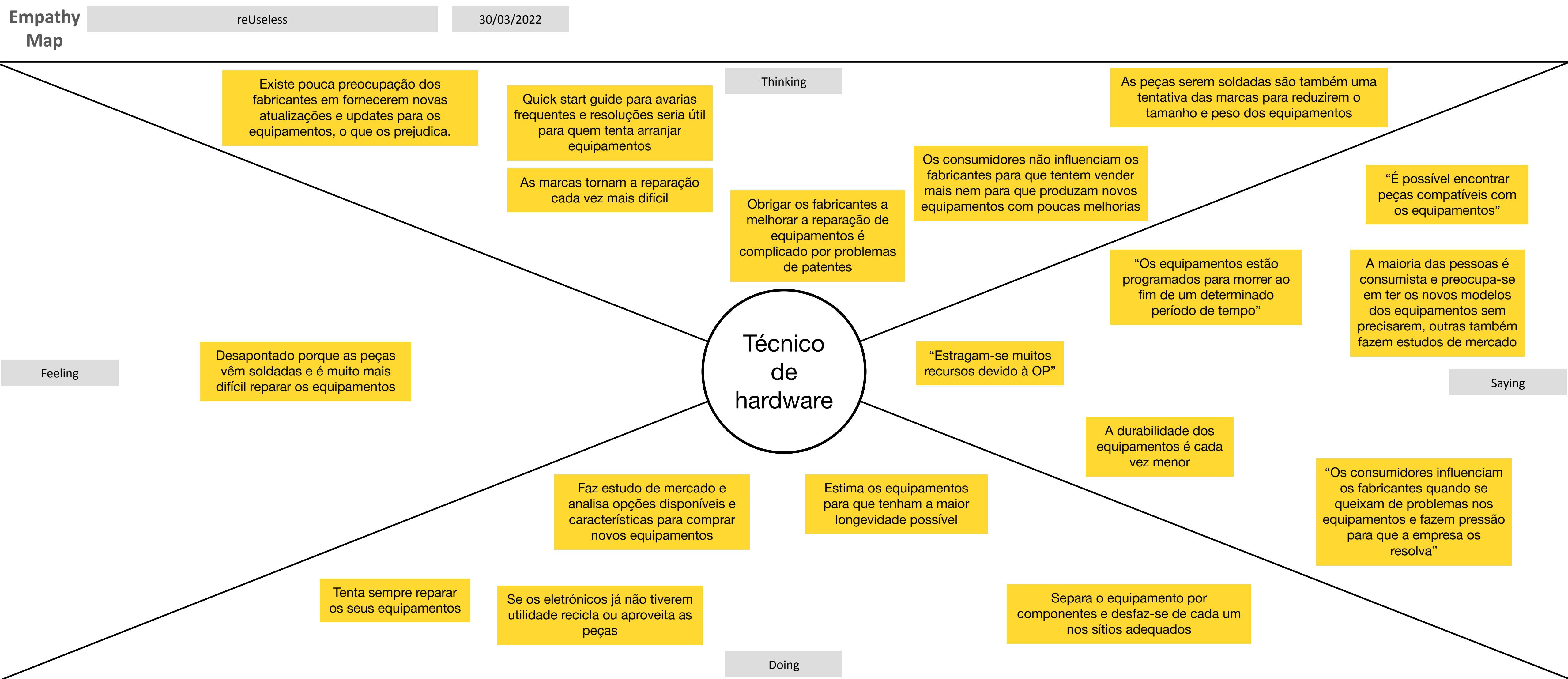


Pains

- Não acha que a obsolescência seja um problema geral mas sim de algumas marcas, por isso uma aplicação para ele seria inútil pois optaria por só não comprar produtos daquelas marcas

Gains

- Percebe-se que há empresas que tentam evitar comprar produtos de qualidade inferior o que acaba por afetar os fabricantes e pode levá-los a alterar as suas práticas comerciais
- Uma aplicação que sugira produtos pode ter uma opção de excluir determinadas marcas da pesquisa

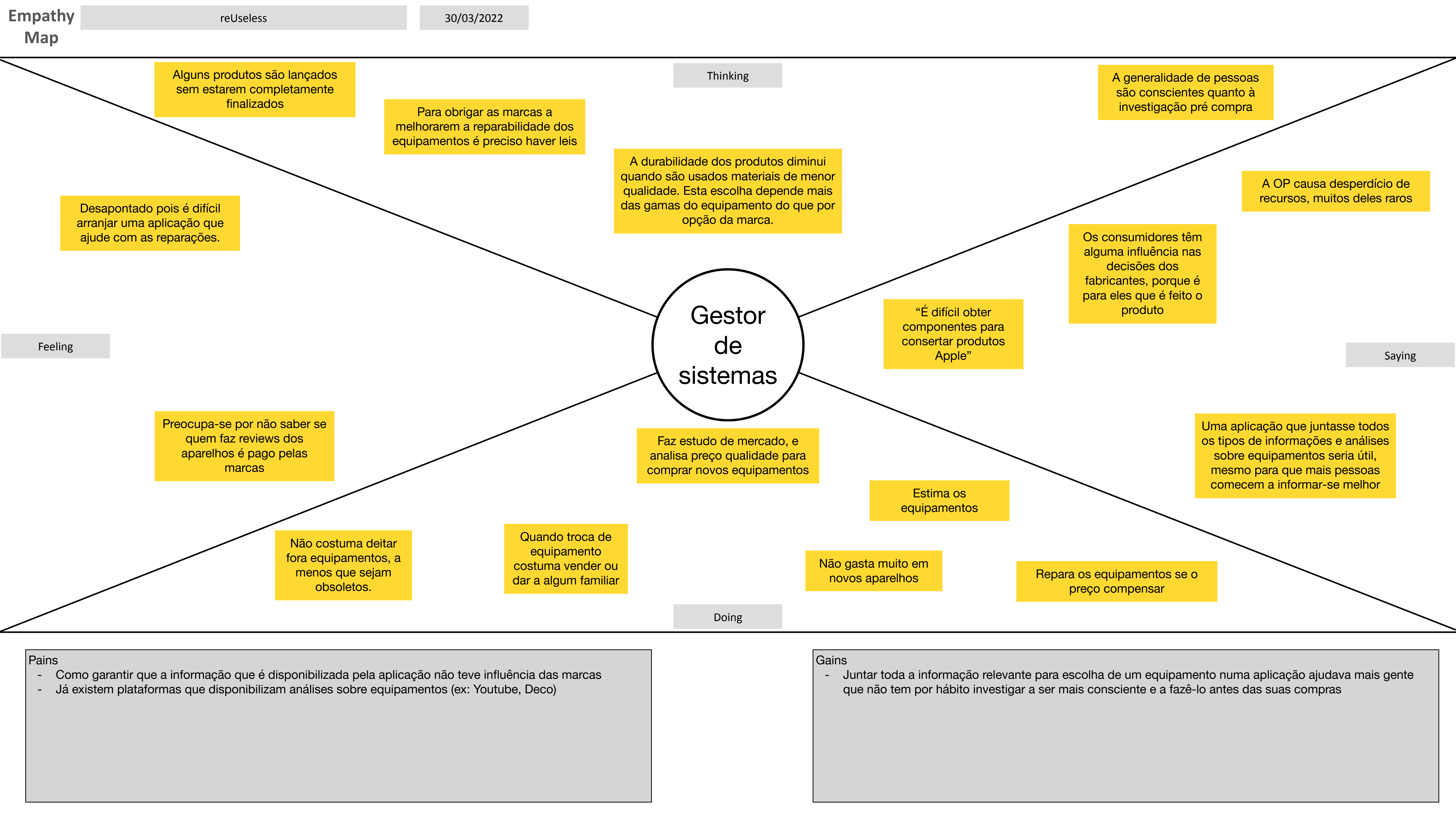


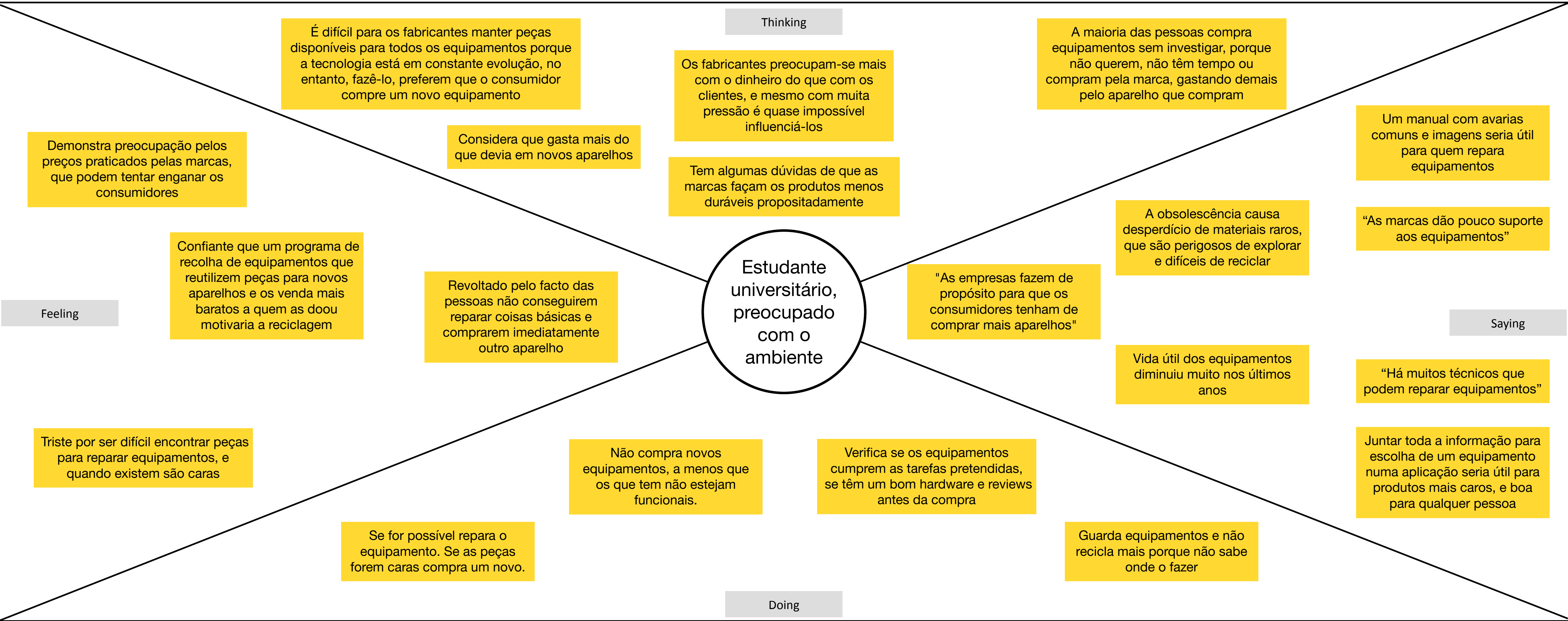
Pains

- A maioria das pessoas não sabe como reparar equipamentos, mesmo que uma aplicação lhes mostre como o fazer (Ex: vídeos)
- É difícil haver adesão das pessoas a uma aplicação que ajude a reparar equipamentos ou reúna informação relevante para escolher equipamentos

Gains

- Uma aplicação que ajude a reparar equipamentos ou reúna informação relevante para escolher equipamentos iria facilitar a vida das pessoas que procuram esta informação



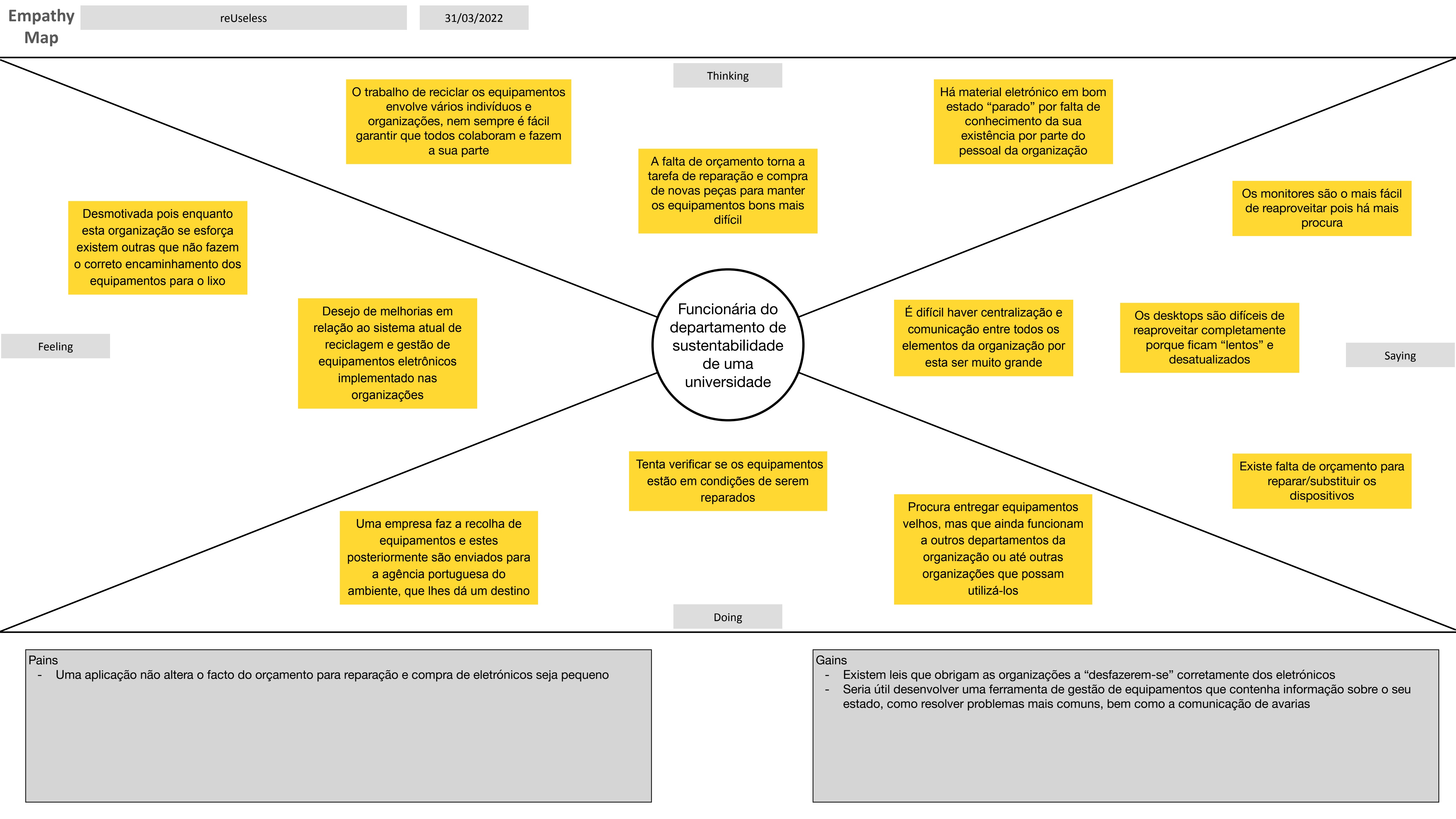


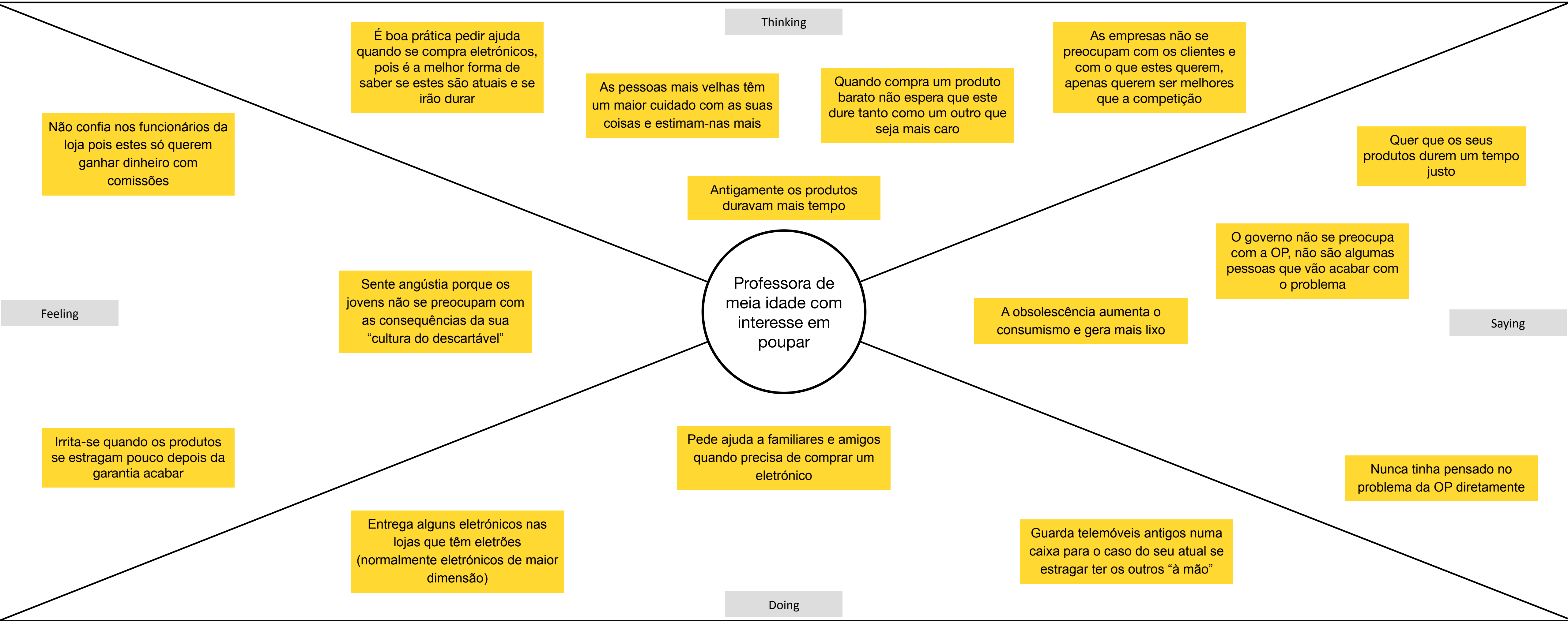
Pains

- As pessoas não têm capacidade reparar coisas sozinhas e não investigam muito antes de comprar novos aparelhos

Gains

- Ideia sobre o programa de recolha de equipamentos e venda de novos equipamentos mais baratos a quem contribuiu



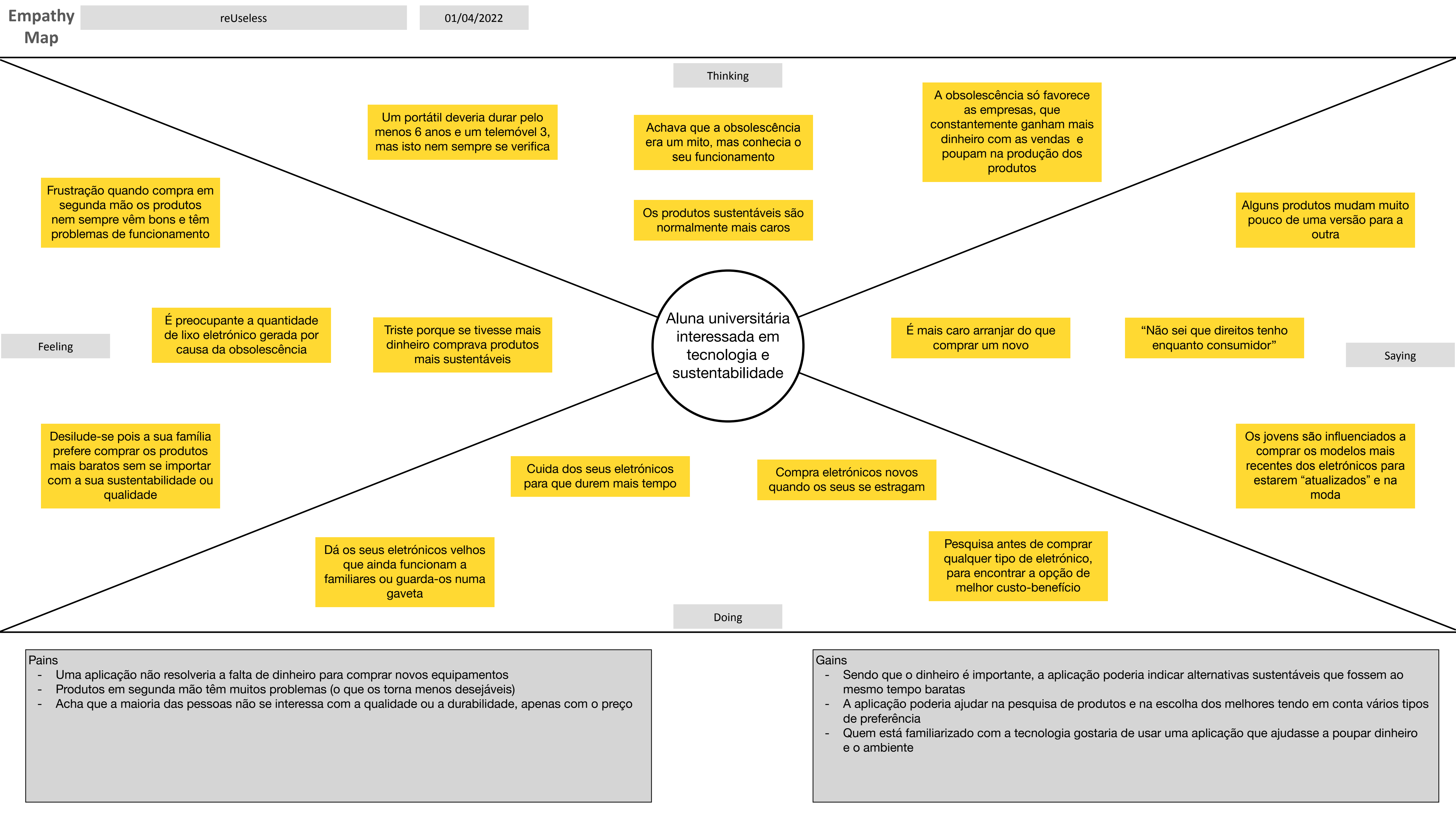


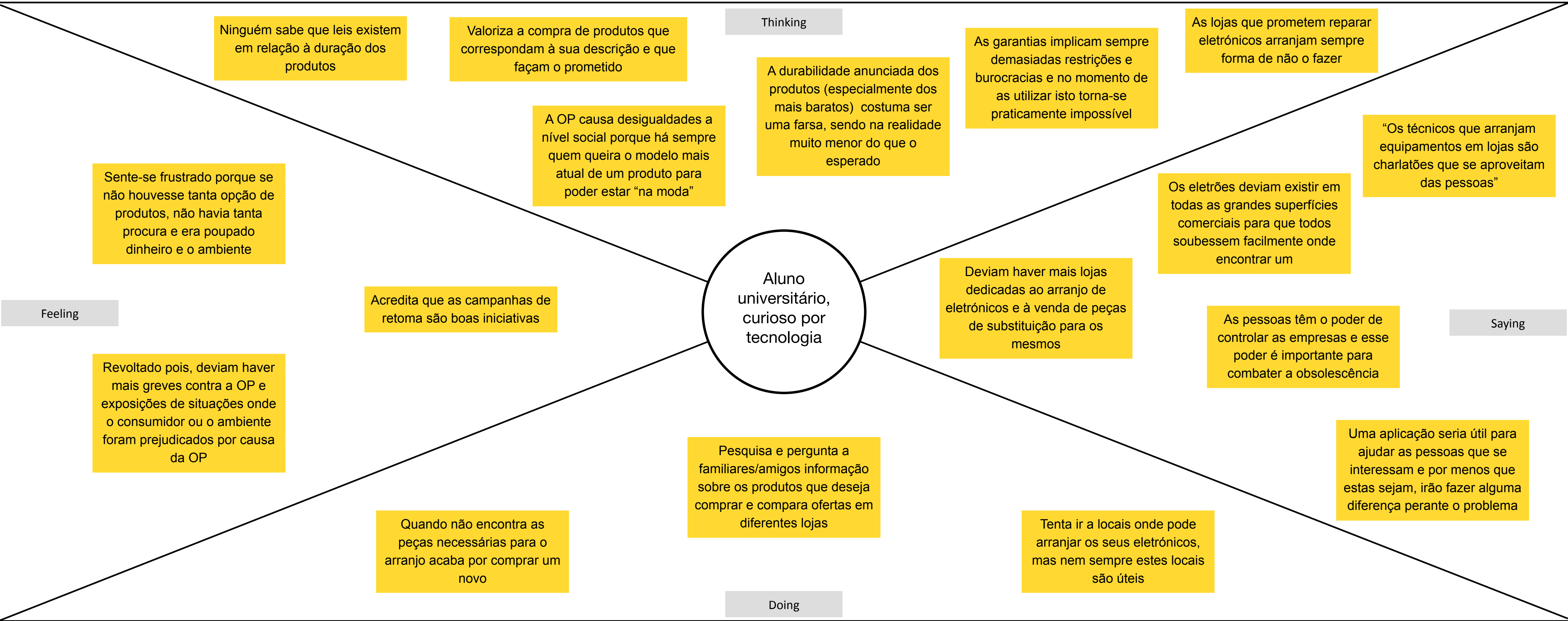
Pains

- Acha que este é um problema que não tem solução
- Não sente necessidade de uma aplicação que ajude com este problema, uma vez que nem utiliza muitas aplicações

Gains

- Há quem se preocupe em fazer compras conscientes para poupar dinheiro e o ambiente
- Embora nem todos os consumidores conheçam o conceito de OP sabem as consequências que esta causa
- Valoriza a reparação e o reaproveitamento de eletrónicos, pois acredita que as coisas podem ser estimadas e que isso pode aumentar a sua duração



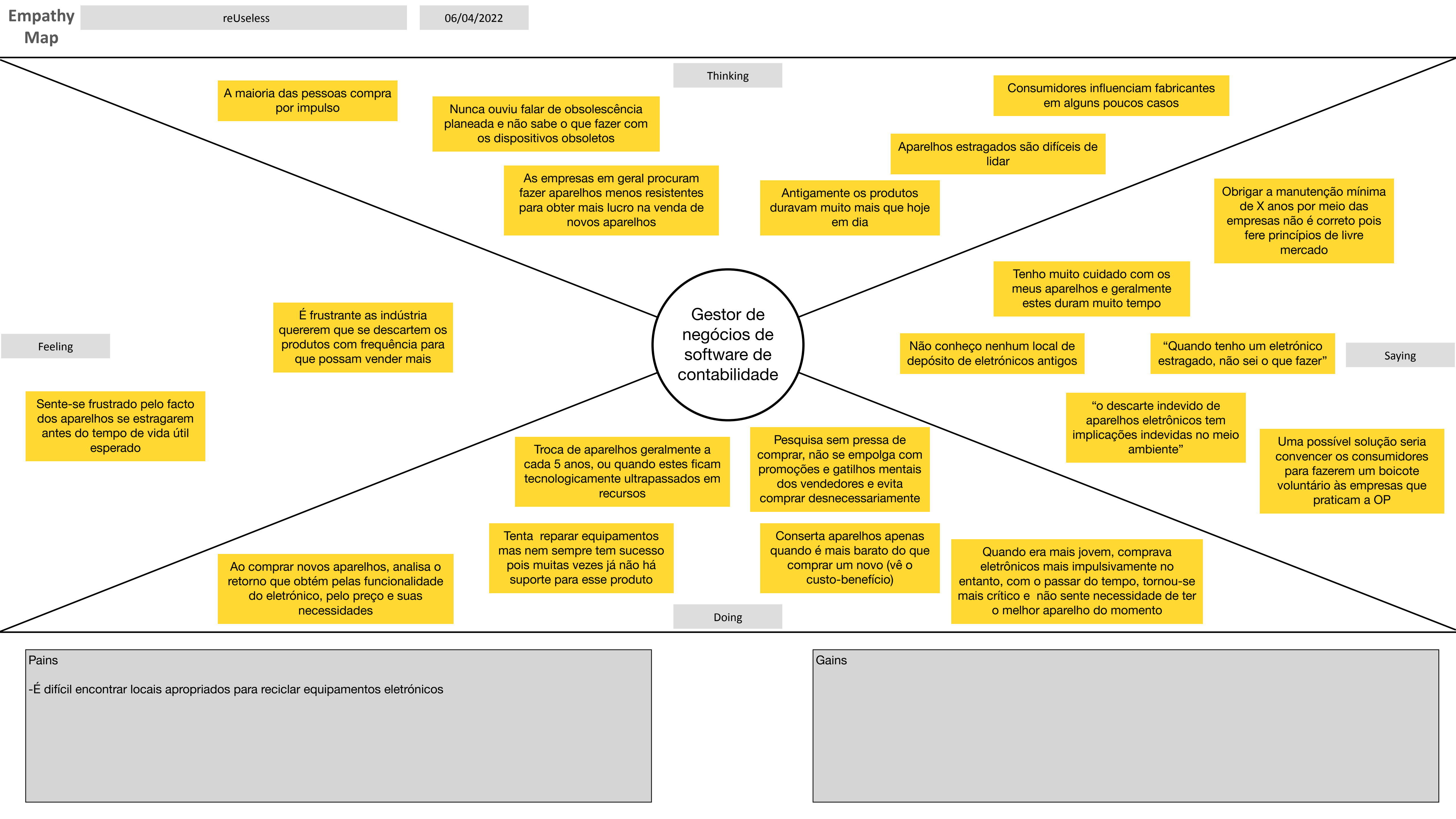


Pains

- É difícil encontrar pessoas especializadas que realmente arranjem corretamente os equipamentos e a um preço justo

Gains

- Boa consciência do problema
- Sugere a criação de mais lojas de reparação dedicadas a eletrónicos



Obsolescência Planeada

Propostas de solução

Método para promover a entrega de dispositivos fora de uso ou estragados a entidades próprias para reaproveitamento dos dispositivos eletrônicos, que beneficie os consumidores

Criação de mais lojas especializadas no arranjo de eletrônicos (sem estarem ligadas diretamente a uma marca) e que prestem um serviço de qualidade e sem burocracia excessiva

Produtos que vêm com um manual contendo as avarias mais comuns e respetiva solução/guia de arranjo para facilitar o reparo

Desenvolvimento de uma aplicação que junte todos os tipos de informações e análises sobre equipamentos. Útil para que mais pessoas comecem a informar-se melhor e facilitar o processo a quem já procura informação atualmente

Sistema de localização de eletrões para que seja mais fácil encontrá-los e saber o que pode ser descartado nos mesmos

Promover a criação de leis que obriguem as empresas a produzir produtos de qualidade e a dar mais apoio aos consumidores, assim como tempos de garantia mais realistas. Devem também ser criadas leis para obrigar ao correto descarte dos eletrônicos

Forçar as empresas a garantir que os produtos lançados correspondem ao anunciado/esperado

Consequências das obsolescência planeada

A obsolescência causa desperdício de materiais raros, que são perigosos de explorar e difíceis de reciclar

As mudanças de um dispositivo para o outro atualmente, são pouco relevantes comparativamente ao que acontecia no passado

A obsolescência só favorece as empresas, que constantemente ganham mais dinheiro com as vendas e poupam na produção dos produtos

A OP causa desigualdades a nível social porque há sempre quem queira o modelo mais atual de um produto para poder estar “na moda”, o que promove o consumismo

Antigamente os produtos duravam muito mais que hoje em dia

A obsolescência obriga os consumidores a comprar mais aparelhos.

Produtos mais baratos implicam menos durabilidade

O que fazem os consumidores aos aparelhos obsoletos ou estragados

Guardam os eletrônicos velhos em gavetas

Deixam de comprar produtos de determinadas empresas por considerar que não são de qualidade

Separam o equipamento por componentes e desfazem-se de cada um nos sítios adequados

Entregam alguns equipamentos nas lojas que têm eletrões (normalmente eletrônicos de maior dimensão)

Não reciclam o equipamento

Quando os dispositivos se estragam, procuram arranjá-los e caso não seja possível ou não compense compram um novo ou usam um antigo até resolver a situação

Motivos para os consumidores não arranjam os equipamentos

Atualmente os equipamentos eletrônicos são mais complexos e por isso é mais difícil encontrar pessoas habilitadas para consertar estes equipamentos

É mais caro arranjar do que comprar um novo

Não encontram as peças necessárias para o arranjo

As lojas que prometem reparar eletrônicos arranjam forma de não o fazer

Os técnicos que arranjam equipamentos em lojas são charlatões que se aproveitam das pessoas

Obsolescência Planeada

O que fazem os consumidores antes de comprar um novo equipamento

Fazem estudo de mercado e analisam as opções disponíveis e características para comprar novos equipamentos

É boa prática pedir ajuda quando se compra eletrónicos, pois é a melhor forma de saber se estes são atuais e se irão durar

Não confiam nos funcionários da loja pois estes só querem ganhar dinheiro com comissões

Procuram dispositivos que tenham bom desempenho e cumpram as tarefas pretendidas

Procuram a melhor solução custo-benefício

O que fazem as empresas

Para a mesma peça a sua empresa classifica as fornecedoras numa escala de A a E e só usa produtos de qualidade B para cima

Fazem testes com as peças antes de haver um acordo, para depois classificar os fornecedores e assim contratar a melhor fornecedora relativamente à qualidade

Empresas sérias querem traçar um caminho de sucesso, pois investem milhões para desenvolverem produtos de qualidade

Existe falta de orçamento para reparar/substituir os dispositivos

Empresas que usam a OP têm costume de negar/negligenciar assistência técnica e tornar a reparação dos dispositivos mais difícil

Empresas pequenas fabricam produtos obsoletos ao usarem peças mais baratas de modo a baixar o custo do produto, o que tem implicações na sua durabilidade

Soldam as peças na tentativa de reduzirem o tamanho e peso dos equipamentos

Lançam produtos inacabados na tentativa de aumentar a competitividade

Outros problemas/dificuldades dos utilizadores

“Não sei que direitos tenho enquanto consumidor”

Não sabem reparar os seus próprios equipamentos

Não conhecem nenhum local de depósito de eletrónicos antigos

Atualmente os equipamentos eletrónicos são mais complexos e por isso é mais difícil encontrar pessoas habilitadas para consertar estes equipamentos

Vida útil dos equipamentos diminuiu muito nos últimos anos

Boas/Más práticas que das pessoas atualmente

Procuram dispositivos que tenham tanto bom desempenho como utilidade

Analisa o retorno que obtém pelas funcionalidade do equipamento, pelo preço e suas necessidades

Quando trocam de equipamento costumam vender ou dar a algum familiar

As pessoas estimam os seus equipamentos

Escolhem pela marca e não pelo produto em si

Compram novos equipamentos porque querem estar na moda e ter os últimos modelos

Não estão informados porque não analisam as opções disponíveis no mercado