

4

Resultados

As respostas foram tabuladas para utilização do *software* SPSS 11.0 versão Windows, mais precisamente o procedimento “*Conjoint*”. Este método realiza o processo de estimação das utilidades parciais através de regressões múltiplas. De posse das utilidades parciais de cada nível dos atributos considerados, basta um somatório para se atingir a utilidade total de um determinado perfil. Além das utilidades parciais, são calculadas as importâncias relativas de cada atributo, de modo a revelar a preferência dos consumidores. O *software* apresenta também os valores das utilidades parciais e das importâncias relativas para cada unidade da amostra em particular e para o conjunto como um todo pelas médias das utilidades parciais.

A interpretação dos resultados baseia-se em analisar a importância relativa dos atributos e as utilidades dos respectivos níveis para oferecer o desenho mais adequado aos consumidores, considerando ainda a divisão destes em segmentos de mercado baseado em quantidade de cartões possuídos, gasto médio mensal por cartão, renda mensal e sexo.

Vale ressaltar que também foram estudados os segmentos faixa etária e região de moradia, porém, o resultado apresentou pouca relevância entre as classes.

A seguir, serão apresentados graficamente os resultados com as respectivas considerações.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,8914	4
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,2902	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,4405	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,1112	7
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-0,9189	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,5823	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,2847	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	0,9660	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,1980	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,7778	5
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,3845	

Tabela 6 – Cartão Ideal para o Total da Amostra.

Com base na tabela anterior, pode-se observar que o cartão preferido dentre os oferecidos para o total da amostra foi o de número 7, que envolve a bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem. Este mesmo público, observando o cartão ideal pelo somatório das maiores utilidades dos níveis de cada atributo, preferiu o cartão composto pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem, alterando apenas o nível de limite em relação ao cartão número 7. Teoricamente, é de se estranhar apenas o fato de a utilidade dos níveis do atributo limite não ter indicado o maior limite possível, mostrando que os consumidores se contentam com o teto de R\$ 6.000,00. Uma possível justificativa para a opção pela faixa intermediária pode ter sido a dificuldade encontrada pelo pesquisador na definição de faixas. Como foi visto no grupo de foco, esta definição apresentou alto grau de complexidade, já que os consumidores entenderam que a atribuição de limites depende do momento atual de vida de cada um, podendo ocorrer enviesamento em virtude de fatores econômico-financeiros como renda e patrimônio, necessitando inclusive de questões paralelas sobre o assunto com uma amostra de 50 pessoas para chegar aos valores finais.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,3001	0,60	18,0%
	Mastercard	0,2109	0,58	
	American Express	(0,5109)	0,35	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,5637	1,00	32,0%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0568	0,53	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,6204)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,6748)	0,30	21,4%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,4250	0,64	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,2498	0,59	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,0957	0,85	28,6%
	Seguros	(0,5839)	0,33	
	Serviços Especiais	(0,5118)	0,35	

Tabela 7 – Resultados para o Total da Amostra.

Conforme a tabela 7, o atributo preço se mostrou essencial com 31,98% de importância relativa, seguido pelo atributo benefícios oferecidos com 28,64%, limite com 21,44% e bandeira 17,95%.

O resultado apresentado pelos respondentes retrata o momento vivido pela sociedade brasileira. O aumento do custo de vida e a conseqüente pauperização da classe média levam os consumidores a barganhar sempre que possível por descontos e reduções de valores cobrados por qualquer produto adquirido ou serviço prestado, independente da qualidade oferecida.

Falando especificamente de cartão de crédito, o resultado retrata a tendência revelada pelos entrevistados e sugerida no grupo de foco de encerramento da cobrança de anuidade pelas administradoras.

Este fato é ratificado pela observação da normalização das utilidades dos níveis, onde os extremos surgem exatamente no atributo preço com destaque para o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 com utilidade 1 e o de R\$ 60,00 a R\$ 120,00 com utilidade 0.

O atributo benefícios oferecidos se aproxima bastante do atributo preço calcado no oferecimento de programa de milhagem (utilidade de 0,85). Este é um excelente benefício para aqueles que viajam e uma possibilidade para aqueles que não dispõem de recursos, mas gostam de viajar. Isto ocorre principalmente pela mudança da tabela de milhas necessárias para emissão de bilhetes oferecidos pelas administradoras e parceiros, associado à facilidade cada vez maior de acumular

milhas mediante diversas promoções como reservas de hotéis, veículos, seguros, flores, bônus na aquisição do cartão, entre outros, também oferecidas pelas administradoras e parceiros. O prazo de vencimento das milhas também foi alongado, além da possibilidade da recompra de milhas por período de um ano a partir da data de expiração. A elevação do câmbio prejudicou em parte este programa, porém, as novas formas de obtenção de milhas supriram este aspecto. Por fim, é importante salientar que os consumidores estariam dispostos a pagar anuidade de R\$ 30,00 a R\$ 60,00 para ter o programa de milhagem.

O limite e a bandeira apresentaram relevância inferior aos dois atributos previamente citados. Vale ressaltar apenas que os consumidores não gostariam de possuir limite inferior a R\$ 1.500,00 e são indiferentes a Visa ou Mastercard, em detrimento da American Express. A pouca importância conferida a bandeira indica que este atributo não é bastante representativo na decisão de compra do produto. O fato de as respostas terem apresentado utilidade inferior a American Express em relação as concorrentes, pode estar ligado a questão cultural de que os cartões desenvolvidos pela American Express podem ser obtidos apenas pela elite. De posse dos dados deste trabalho, a empresa poderia rever seus produtos para adequá-los aos desejos dos consumidores, além de desenvolver campanhas desmistificando esta “lenda”.

A seguir os gráficos de importância dos atributos e utilidades dos níveis para o total da amostra:

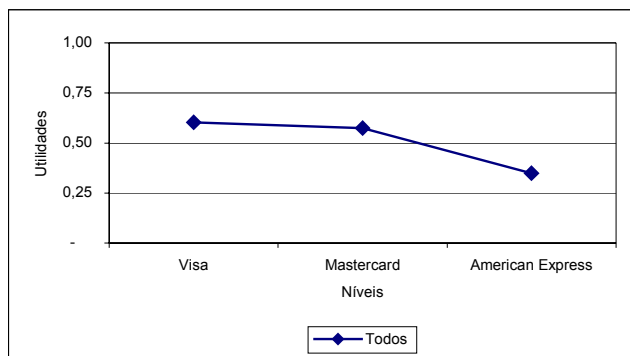


Gráfico 12 – Utilidade Bandeira - Todos.

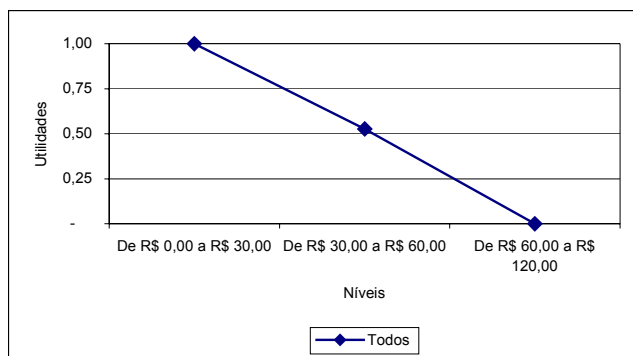


Gráfico 13 – Utilidade Preço - Todos.

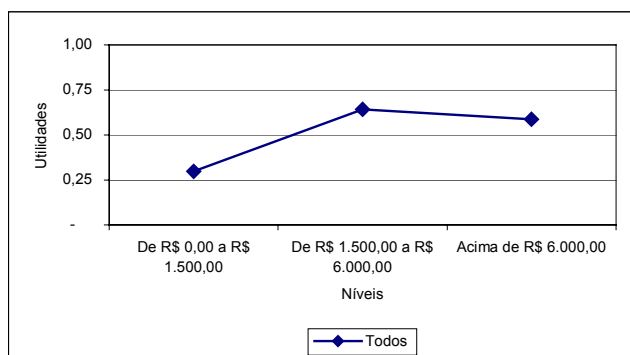


Gráfico 14 – Utilidade Limite - Todos.

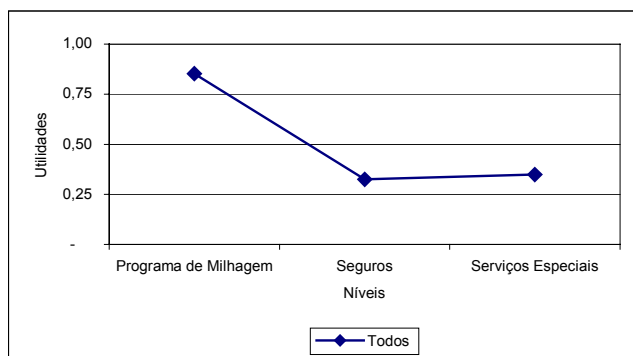


Gráfico 15 – Utilidade Benefícios - Todos.

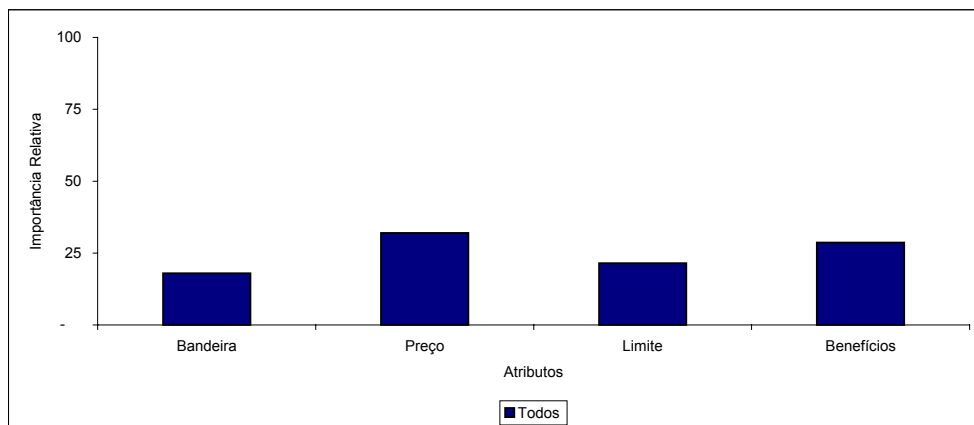


Gráfico 16 – Importância Relativa dos Atributos - Todos.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-0,2128	7
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,5462	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,7815	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-0,6647	8
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-0,1958	6
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,9869	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,5443	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,1036	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,9906	4
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,9285	5
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,3579	

Tabela 8 – Cartão Ideal para portadores de 1 Cartão.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,2189	3
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,3622	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,3643	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,0224	6
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,2425	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,5545	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,6463	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,0374	4
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-0,2426	7
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,8749	5
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,6046	

Tabela 9 – Cartão Ideal para portadores de 2 Cartões.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	2,6198	1
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-0,9182	9
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,0176	3
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	2,2924	2
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-2,1170	10
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-0,6024	8
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,3684	4
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	0,1754	5
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-0,5380	7
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	-0,1638	6
Cartão Ideal	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,6901	

Tabela 10 – Cartão Ideal para portadores de 3 Cartões.

Com base nas tabelas 8, 9 e 10, pode-se observar que o cartão preferido pelos consumidores que possuem 1 ou 2 cartões foi o número 7, que envolve a bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem. Neste segmento, a classe “3 cartões possuídos” preferiu o cartão número 1, que envolve a bandeira American Express, o preço de R\$ 30,00 a R\$ 60,00, o limite acima de R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem.

Pela observação do cartão ideal, a classe “1 cartão possuído” preferiu o cartão composto pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem; a classe “2 cartões possuídos” optou pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 o limite acima de R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem; e a classe “3 cartões possuídos” optou pela bandeira Mastercard, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite acima de R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem.

Os indicadores acima apresentam uma opção sólida do segmento em relação a preço e benefícios. Em contrapartida, limite e bandeira apresentam algumas variações. O limite apresenta crescimento à medida que a quantidade de cartões aumenta, fato que será ratificado pelo estudo das utilidades dos níveis, enquanto a bandeira apresenta indiferença para a classe “3 cartões possuídos”.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,5160	0,66	18,2%
	Mastercard	0,3070	0,61	
	American Express	(0,8230)	0,31	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,8098	1,00	36,4%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,1940	0,58	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(2,0038)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,3371)	0,44	19,3%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,4765	0,65	
	Acima de R\$ 6.000,00	(0,1394)	0,49	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	0,5556	0,67	26,0%
	Seguros	(0,1959)	0,47	
	Serviços Especiais	(0,3597)	0,43	

Tabela 11 – Resultados para portadores de 1 Cartão.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,2831	0,57	17,9%
	Mastercard	0,0481	0,50	
	American Express	(0,3312)	0,39	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,6827	1,00	31,9%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	(0,0887)	0,46	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,5940)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,6154)	0,30	19,9%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,2724	0,57	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,3429	0,59	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,2959	0,88	30,3%
	Seguros	(0,7094)	0,27	
	Serviços Especiais	(0,5865)	0,31	

Tabela 12 – Resultados para portadores de 2 Cartões.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	(0,2573)	0,41	20,0%
	Mastercard	0,3977	0,60	
	American Express	(0,1404)	0,44	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	0,5205	0,64	20,5%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	(0,0117)	0,48	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(0,5088)	0,34	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(1,6550)	0,00	31,6%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,6433	0,67	
	Acima de R\$ 6.000,00	1,0117	0,78	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,7602	1,00	27,9%
	Seguros	(0,9123)	0,22	
	Serviços Especiais	(0,8480)	0,24	

Tabela 13 – Resultados para portadores de 3 Cartões.

Em relação aos atributos e níveis, com base nas tabela 11, 12 e 13, para os que possuem apenas 1 cartão, o atributo preço se mostrou essencial com 36,44% de importância relativa, seguido pelo atributo benefícios oferecidos com 26,02%, limite com 19,30% e bandeira 18,23%. Para os que possuem 2 cartões, o atributo preço ainda foi o preferido com 31,91% de importância relativa, seguido de perto pelo atributo benefícios oferecidos com 30,27%, limite com 19,94% e bandeira 17,89%. Para os que possuem 3 cartões, o atributo limite foi o preferido com 31,57% de importância relativa, seguido pelo atributo benefícios oferecidos com 27,93%, preço com 20,47% e bandeira 20,02%.

O resultado mostra que à medida que o consumidor possui mais cartões, aumenta a disposição por pagamento de anuidade, em troca da obtenção de crédito e benefícios.

Ao observar a normalização das utilidades dos níveis, os consumidores que possuem 1 ou 2 cartões apresentam os extremos exatamente no atributo preço com destaque para o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 com utilidade 1 e o de R\$ 60,00 a R\$ 120,00 com utilidade 0. Já aqueles que possuem 3 cartões apresentam a utilidade 1 para o benefício programa de milhagem e a utilidade 0 para o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00. Vale ressaltar que, para esta mesma classe, os níveis de limite acima de R\$ 6.000,00 e de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 possuem a segunda e terceira maior utilidade respectivamente. Estes indicadores apenas ratificam a posição

assumida anteriormente. Ainda em relação ao atributo preço, a classe “1 cartão possuído” não admite trocar o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 por qualquer outro nível de qualquer atributo. A classe “2 cartões possuídos” admite o aumento da anuidade para a faixa de R\$ 30,00 a R\$ 60,00 em detrimento do programa de milhagem. A classe “3 cartões possuídos” apresenta alguma linearidade entre os três níveis, mostrando que esta não é a principal preocupação desta classe.

O atributo benefícios oferecidos possui importância semelhante entre as classes. Seus níveis também apresentam utilidades semelhantes, com exceção da classe “1 cartão possuído” que, apesar de valorizar o atributo, apresenta uma certa indiferença aos benefícios oferecidos. De fato, conforme atestou um dos entrevistados, aquele que possui apenas 1 cartão geralmente tende a ser mais conservador em relação a seus gastos e, por isso, valoriza menos qualquer benefício ligado as despesas realizadas. A classe “2 cartões possuídos”, como já foi dito, prefere pagar mais caro para ter o programa de milhagem. A classe “3 cartões possuídos”, apesar de dar maior importância ao atributo limite, só troca o benefício programa de milhagem se for para obter limite acima de R\$ 6.000,00, sendo que o benefício tem que ser serviços especiais.

Logo, pode-se concluir que aqueles que possuem mais cartões estão em busca de maior limite de crédito, fato que pode ser explicado por *status* associado à credibilidade por possuir crédito ou utilização do cartão como meio de pagamento, já que quanto mais cartões, maior a diversidade de datas de vencimento, de modo que os consumidores podem planejar melhor seu próprio orçamento.

O limite e a bandeira apresentaram relevância inferior aos dois atributos previamente citados para as classes “1 cartão possuído” e “2 cartões possuídos”. Vale ressaltar apenas alguma preferência pelas bandeiras Visa e Mastercard em relação a American Express, além de um limite superior a R\$ 1.500,00. A classe “3 cartões possuídos” apresenta o mesmo comportamento para o atributo bandeira, porém com linearidade entre os níveis. Para esta mesma classe, o atributo limite é o mais valorizado, fato que demonstra bastante coerência, já que em tese, ao adquirir mais cartões, o consumidor está buscando crédito e benefícios em detrimento de anuidade. Como já foi dito, este consumidor não admite possuir limite inferior a R\$ 1.500,00 e, apesar de valorizar o programa de milhagem,

aceita a troca do mesmo por serviços especiais, desde que possua limite superior a R\$ 6.000,00.

A seguir os gráficos de importância dos atributos e utilidades dos níveis para as classes:

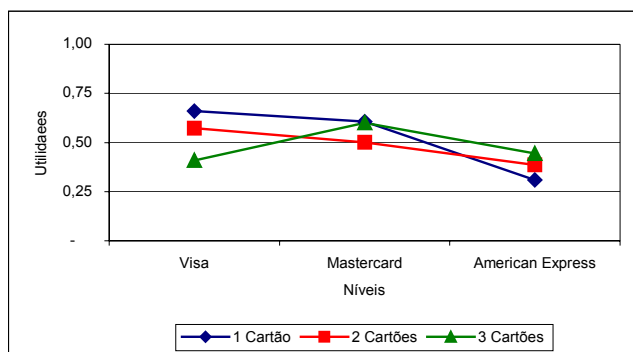


Gráfico 17 – Utilidade Bandeira - Cartões.

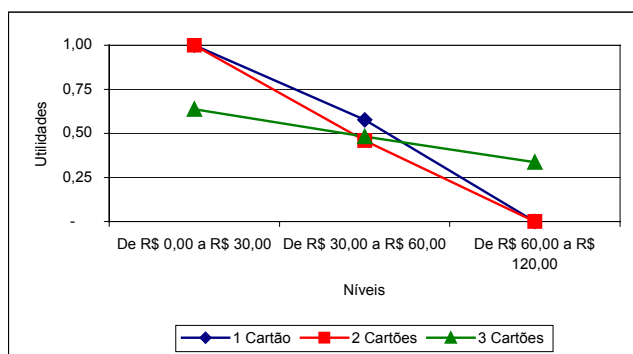


Gráfico 18 – Utilidade Preço - Cartões.

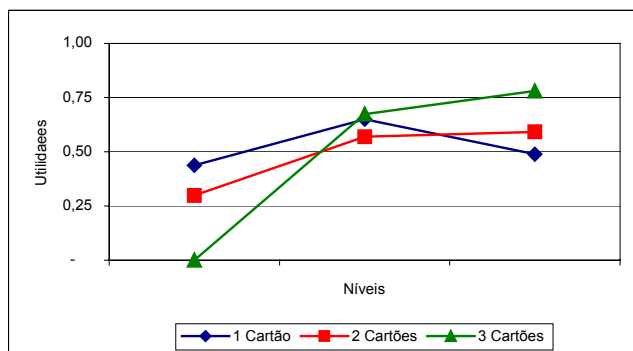


Gráfico 19 – Utilidade Limite - Cartões.

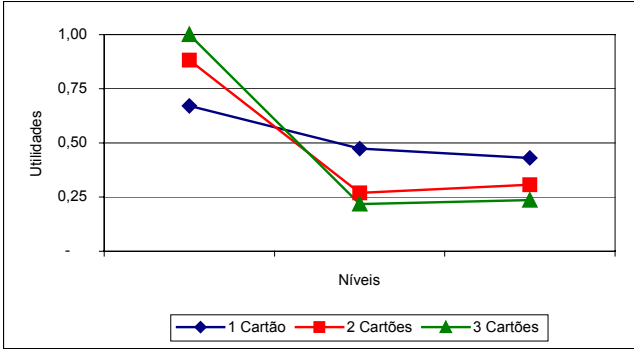


Gráfico 20 – Utilidade Benefícios - Cartões.

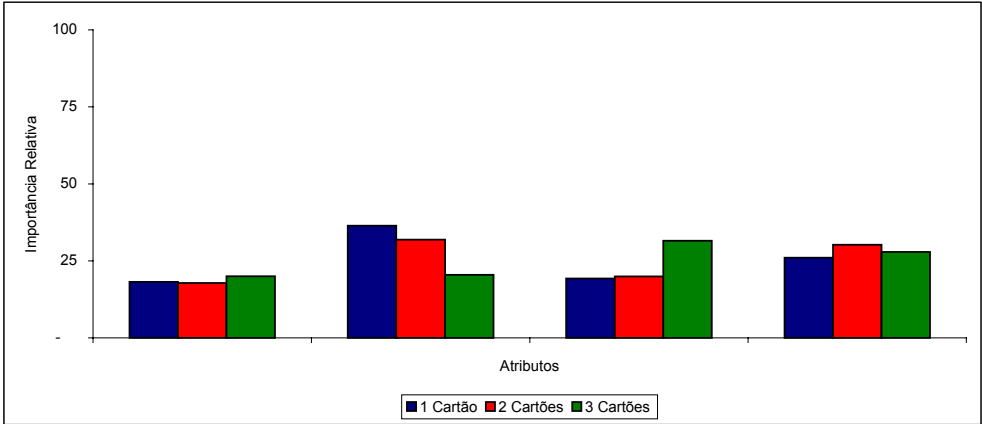


Gráfico 21 – Importância Relativa dos Atributos - Cartões.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-1,2144	8
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-3,0300	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,5944	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-0,8700	7
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	0,5455	6
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,4699	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,8011	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,1545	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,9455	5
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,0433	4
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,2578	

Tabela 14 – Cartão Ideal para Gasto Médio Mensal até R\$ 200,00.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,5486	5
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,2931	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,5903	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-0,7181	8
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-0,5264	7
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-2,2431	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,7152	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,0402	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,1986	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,0069	4
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,0277	

Tabela 15 – Cartão Ideal para Gasto Médio Mensal de R\$ 200,00 a R\$ 500,00.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,2372	2
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,0948	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,0606	4
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,0335	5
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,3525	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,4794	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,3127	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	0,4964	6
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,2371	7
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,0634	3
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,7635	

Tabela 16 – Cartão Ideal para Gasto Médio Mensal de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,8414	2
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,2860	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,5452	3
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,5474	5
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,5752	9
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,4526	8
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,0104	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,3784	4
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-0,2420	7
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,3738	6
Cartão Ideal	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,9283	

Tabela 17 – Cartão Ideal para Gasto Médio Mensal de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00.

Com base nas tabelas 14, 15, 16 e 17, pode-se observar que não houve divergência entre as classes a respeito do cartão preferido. Independente do gasto médio mensal, todos preferiram o de número 7, que envolve a bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem.

Praticamente, também não houve variação para o cartão ideal, já que as classes que gastam em média até R\$ 1.000,00 mensais preferiram o cartão

composto pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem, alterando apenas o nível de limite em relação ao cartão número 7. Apenas a classe que gasta em média de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 por mês apresentou outra opção, substituindo não só o atributo limite pelo nível acima de R\$ 6.000,00, mas também a bandeira por Mastercard, ainda em relação ao cartão 7.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,7589	0,71	22,9%
	Mastercard	0,4233	0,62	
	American Express	(1,1822)	0,20	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,8500	1,00	36,9%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0922	0,54	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,9422)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,0467)	0,50	21,4%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,4100	0,62	
	Acima de R\$ 6.000,00	(0,3633)	0,42	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	0,2389	0,58	18,8%
	Seguros	(0,3156)	0,43	
	Serviços Especiais	0,0767	0,53	

Tabela 18 – Resultados para Gasto Médio Mensal até R\$ 200,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,2236	0,57	14,5%
	Mastercard	0,1153	0,54	
	American Express	(0,3389)	0,42	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,7819	1,00	34,9%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0736	0,53	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,8556)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,1389)	0,47	16,6%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,1736	0,56	
	Acima de R\$ 6.000,00	(0,0347)	0,50	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	0,8486	0,74	33,9%
	Seguros	(0,2722)	0,44	
	Serviços Especiais	(0,5764)	0,35	

Tabela 19 – Resultados para Gasto Médio Mensal de R\$ 200,00 a R\$ 500,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,3568	0,59	20,5%
	Mastercard	0,2472	0,55	
	American Express	(0,6040)	0,25	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,2899	0,92	27,9%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0406	0,48	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,3305)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,8618)	0,16	22,9%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,5890	0,67	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,2728	0,56	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,5278	1,00	28,7%
	Seguros	(0,7493)	0,20	
	Serviços Especiais	(0,7785)	0,19	

Tabela 20 – Resultados para Gasto Médio Mensal de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,1053	0,53	15,5%
	Mastercard	0,1725	0,55	
	American Express	(0,2778)	0,42	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,6447	1,00	34,3%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0081	0,50	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,6528)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(1,2060)	0,14	20,3%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,5613	0,67	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,6447	0,70	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,4664	0,95	29,9%
	Seguros	(0,9167)	0,22	
	Serviços Especiais	(0,5498)	0,33	

Tabela 21 – Resultados para Gasto Médio Mensal de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00.

Em relação aos atributos e níveis, com base nas tabelas 18, 19, 20 e 21, a classe que gasta em média até R\$ 200,00 mensais valoriza demasiadamente o atributo preço (36,93%). Os demais atributos se equivalem com os benefícios permanecendo abaixo de bandeira e limite. As demais classes demonstraram preferência por preço e benefícios em detrimento de bandeira e limite, sendo que estes dois últimos aparecem com valores muito semelhantes com exceção da classe que gasta entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.000,00 por mês, onde o atributo limite está um pouco deslocado em relação à bandeira, possuindo maior preferência.

Este resultado demonstra que independente do gasto médio mensal, o atributo preço sempre é bastante relevante. Esta conclusão está em linha com o que foi apresentado para o total da amostra, onde fica clara mais uma vez a exigência por parte dos consumidores de encerramento da cobrança da anuidade, independente do limite ou benefícios oferecidos.

Ao observar a normalização das utilidades dos níveis, praticamente todas as classes apresentam os extremos exatamente no atributo preço com destaque para o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 com utilidade 1 e o de R\$ 60,00 a R\$ 120,00 com utilidade 0. Apenas a classe que gasta de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00 por mês apresentou a utilidade máxima para o benefício programa de milhagem, porém o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 aparece logo a seguir com utilidade de 0,92. Em relação ao atributo preço, as classes que gastam até R\$ 500,00 não admitem trocar o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 por praticamente qualquer outro nível de qualquer atributo, ou seja, não pagam mais caro por um cartão de crédito seja por limite, benefícios ou bandeira. A classe de R\$ 0,00 a R\$ 200,00 aceita pagar um pouco mais apenas pela bandeira Visa, em detrimento da possibilidade de possuir um cartão American Express. Esta troca pode estar influenciada pela questão cultural do cartão American Express representar uma classe social mais alta. As demais classes admitem o aumento da anuidade para a faixa de R\$ 30,00 a R\$ 60,00 em detrimento do programa de milhagem e de limites superiores a R\$ 1.500,00. Estas possíveis trocas apresentam relativa coerência já que, à medida que o consumidor pretende disponibilizar mais recursos, ele entende que deve ser premiado por isto, além de precisar um limite maior de crédito.

O atributo benefícios oferecidos apresenta irrelevância apenas para aqueles que gastam até R\$ 200,00 mensais. Esta classe, além de não valorizar muito este atributo, também apresenta indiferença ao tipo de benefício oferecido. Isto pode ser explicado pelo fato de que aqueles que utilizam pouco um cartão de crédito, geralmente não têm a preocupação de recompensas com base no valor gasto como o programa de milhagem, fazendo com que este nível perca valor.

As demais classes, além de valorizarem o atributo, apresentam grande preferência pelo programa de milhagem, não trocando este nível por qualquer outro, com exceção daqueles que gastam de R\$ 200,00 a R\$ 500,00 que ainda preferem pagar menos em detrimento do programa de milhagem.

O limite e a bandeira apresentaram pouca relevância para as classes, ressaltando apenas que aqueles que gastam até R\$ 200,00 não aceitam possuir um cartão da bandeira American Express, admitindo inclusive pagar mais para evitar este produto e que, aqueles que gastam mais de R\$ 500,00 mensais não admitem um limite inferior a R\$ 1.500,00 em relação ao preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00. Assim como para a quantidade de cartões, em tese, ao gastar mais reais, o consumidor está buscando crédito e benefícios em detrimento de anuidade.

A seguir os gráficos de importância dos atributos e utilidades dos níveis para as classes:

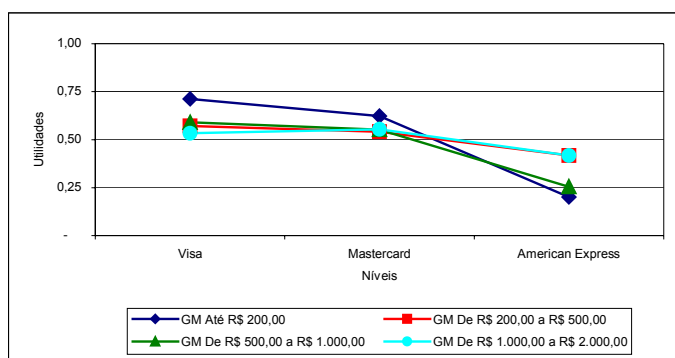


Gráfico 22 – Utilidade Bandeira - Gasto Médio Mensal.

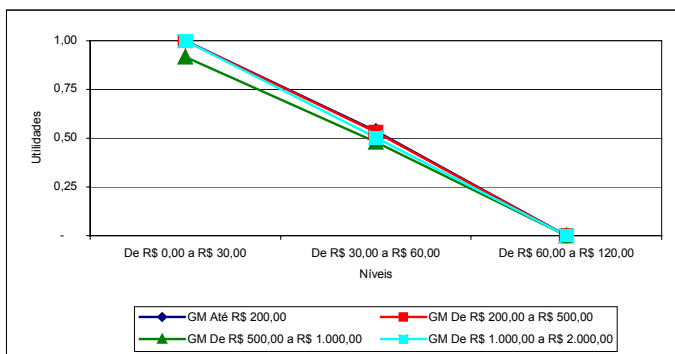


Gráfico 23 – Utilidade Preço - Gasto Médio Mensal.

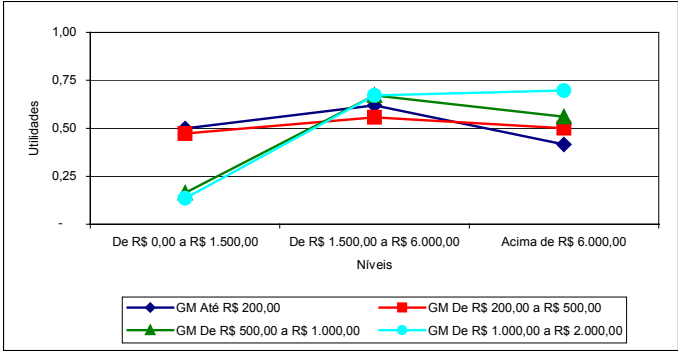


Gráfico 24 – Utilidade Limite - Gasto Médio Mensal.

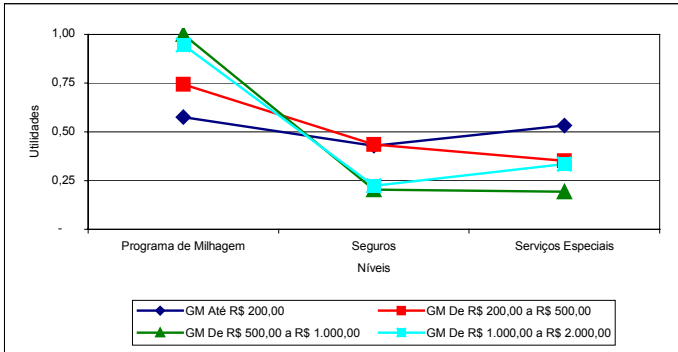


Gráfico 25 – Utilidade Benefícios - Gasto Médio Mensal.

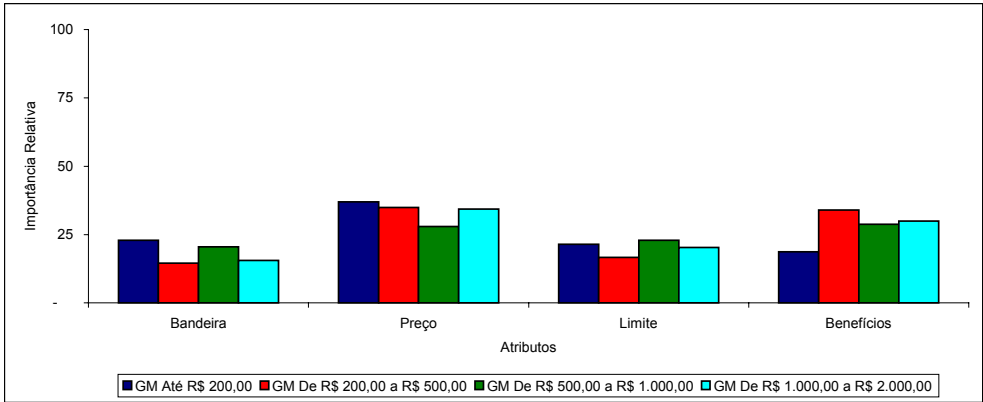


Gráfico 26 – Importância Relativa dos Atributos - Gasto Médio Mensal.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,0237	6
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-3,0502	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,7328	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	-1,2407	8
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	0,6905	5
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-2,4312	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,8121	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,5424	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-0,3095	7
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,9179	4
Cartão Ideal	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	3,1825	

Tabela 22 – Cartão Ideal para Renda Mensal de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,9359	4
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,3346	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,5126	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,0772	7
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,1524	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,8492	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,7650	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	0,6891	5
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,2005	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,1041	3
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,6094	

Tabela 23 – Cartão Ideal para Renda Mensal de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,2874	4
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-1,6743	9
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,3985	1
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,9119	5
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,6781	10
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,0190	8
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,3181	3
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,3641	2
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,4943	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	-0,0076	7
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,7204	

Tabela 24 – Cartão Ideal para Renda Mensal de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00.

Com base nas tabelas 22, 23 e 24, pode-se observar que o cartão preferido para as classes que possuem renda mensal até R\$ 5.000,00 foi o de número 7, que envolve a bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem. A classe de renda mensal de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 preferiu o cartão número 3, que envolve a bandeira Mastercard, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite acima de R\$ 6.000,00 e o benefício seguros.

Em relação ao cartão ideal, as classes de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 e R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 de renda mensal preferiram o cartão composto pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem, alterando apenas o nível de limite em relação ao cartão número 7. A classe de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 de renda mensal optou pelo produto que envolve a bandeira Mastercard, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem. Esta opção de limite é coerente, já que aqueles que possuem renda mensal de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 dificilmente conseguirão gastar alta soma de recursos com cartões de crédito, de modo que de nada adiantaria um limite superior a R\$ 1.500,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,0238	0,52	15,5%
	Mastercard	0,3942	0,61	
	American Express	(0,4180)	0,42	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	2,0291	1,00	40,0%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,1349	0,55	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(2,1640)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	0,2275	0,57	16,2%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	(0,0026)	0,52	
	Acima de R\$ 6.000,00	(0,2249)	0,46	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	0,5317	0,64	28,4%
	Seguros	(0,4656)	0,41	
	Serviços Especiais	(0,0661)	0,50	

Tabela 25 – Resultados para Renda Mensal de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,3721	0,61	18,6%
	Mastercard	0,1458	0,54	
	American Express	(0,5180)	0,34	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,6556	1,00	33,0%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	(0,0053)	0,50	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,6503)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,5221)	0,34	19,4%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,3223	0,60	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,1998	0,56	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,2594	0,88	29,0%
	Seguros	(0,4886)	0,35	
	Serviços Especiais	(0,7708)	0,27	

Tabela 26 – Resultados para Renda Mensal de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,2644	0,61	18,0%
	Mastercard	0,2107	0,60	
	American Express	(0,4751)	0,35	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,3602	1,00	26,8%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0345	0,53	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,3946)	0,03	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(1,4789)	0,00	25,2%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,9234	0,85	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,5556	0,72	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,1724	0,93	30,1%
	Seguros	(0,7280)	0,26	
	Serviços Especiais	(0,4444)	0,36	

Tabela 27 – Resultados para Renda Mensal de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00.

Em relação aos atributos e níveis, observando as tabelas 25, 26 e 27, os que possuem renda de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 preferem preço com 39,97% seguido por benefícios com 28,40%. Os que possuem renda de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 também preferem preço com 33,02%, porém o atributo benefícios já se apresenta muito próximo com 28,99% de preferência. Aqueles que possuem renda de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 preferem benefícios com 30,09%, seguido de preço e limite, sendo que os dois atributos apresentam indicadores de preferência muito semelhantes (26,76% e 25,17% respectivamente). O resultado apresentado sugere que conforme a renda aumenta, o preço torna-se aos poucos menos relevante, sendo substituído por benefícios e limite. Esta afirmativa está em linha com a conclusão para o segmento de gasto médio mensal por cartão onde foi visto que, apesar da importância do preço para todas as classes, os consumidores aceitavam trocar a faixa mais baixa de preço por benefícios e limite, à medida que seus gastos com cartões aumentavam. Para ratificar esta conclusão, seria importante medir a correlação entre os segmentos renda e gasto médio mensal. Em caso de correlação positiva, poder-se-ia afirmar que quanto maior a renda, maior será o gasto mensal com cartões, porém, esta tarefa não fez parte do objetivo deste trabalho.

Ao observar a normalização das utilidades dos níveis, praticamente todas as classes apresentam os extremos exatamente no atributo preço com destaque para o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 com utilidade 1 e o de R\$ 60,00 a R\$ 120,00 com

utilidade 0. Apenas a classe de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 apresentou a utilidade 0 para o limite até R\$ 1.500,00, mas, o nível de preço de R\$ 60,00 a 120,00 ficou muito próximo com utilidade de 0,03. É importante salientar também as utilidades de programa de milhagem para as classes de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 e R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 que atingiram valores muito próximos a 1 (0,88 e 0,93 respectivamente), além da utilidade do limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e acima de R\$ 6.000,00 para a classe de R\$ 5.000,00 a 10.000,00 (0,85 e 0,72 respectivamente). Ainda em relação ao atributo preço, a importância distinta entre as classes fica clara ao identificar que a classe com renda de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 não troca a faixa de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 por qualquer outro nível, a classe com renda de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 admite a troca da faixa de preço para R\$ 30,00 a R\$ 60,00 para obter programa de milhagem e a classe com renda de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 admite a faixa de R\$ 30,00 a R\$ 60,00 para obter programa de milhagem e limite de crédito superior a R\$ 1.500,00.

Para o atributo benefícios oferecidos, todas as classes apresentaram preferência pelo programa de milhagem. A classe com renda de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 só admite ficar sem este benefício se tiver que pagar anuidade na faixa de R\$ 60,00 a R\$ 120,00. A classe com renda de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 admite a troca deste benefício pelas faixas de limite acima de R\$ 1.500,00. Uma explicação para este fato pode ser que a classe com maior renda não possui tanta necessidade do programa de milhagem para realização de viagens, preferindo assim o *status* de limites elevados para a realização de compras com alto valor unitário de produtos.

O limite de crédito apresentou grande relevância para os que possuem renda entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00, de modo que esta classe não admite o limite inferior a R\$ 1.500,00, a não ser no caso de ter que pagar anuidade acima de R\$ 60,00. As demais classes apresentaram importância semelhante para o atributo, porém, com utilidades distintas entre os níveis. A classe de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 apresentou inclusive preferência pelo nível mais baixo de limite. Considerando que a disponibilidade de recursos para utilização de cartões de crédito deve ser proporcional a renda mensal, pode-se concluir que o limite máximo de R\$ 1.500,00 é mais do que aceitável neste caso. A classe de R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00 já apresenta desconforto em relação a limite inferior a R\$

1.500,00, porém, admite este limite em troca de programa de milhagem ou preço até R\$ 30,00.

A bandeira apresentou novamente pouca relevância para as classes e, de forma surpreendente, a American Express apresentou indicadores de menor aceitação para as classes mais altas, o que mais uma vez comprova que o estigma deste cartão ter como portadores apenas a elite não é real.

A seguir os gráficos de importância dos atributos e utilidades dos níveis para as classes:

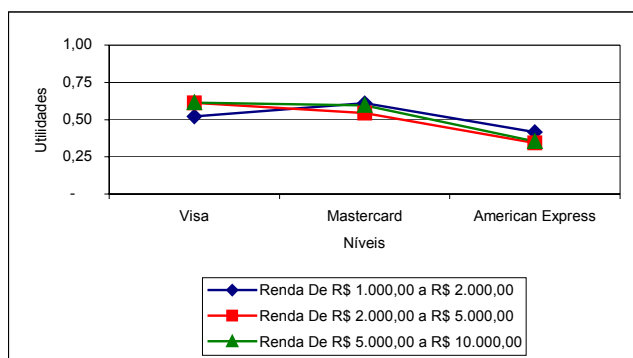


Gráfico 27 – Utilidade Bandeira - Renda Mensal.

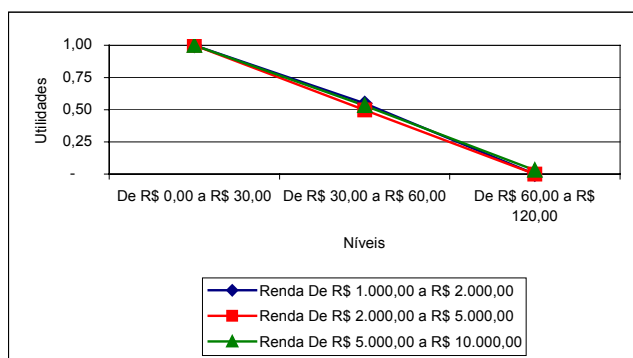


Gráfico 28 – Utilidade Preço - Renda Mensal.

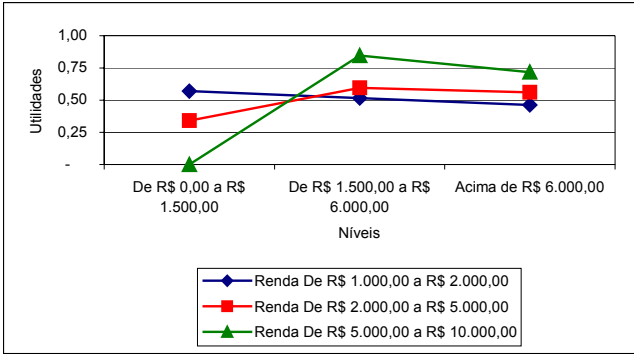


Gráfico 29 – Utilidade Limite - Renda Mensal.

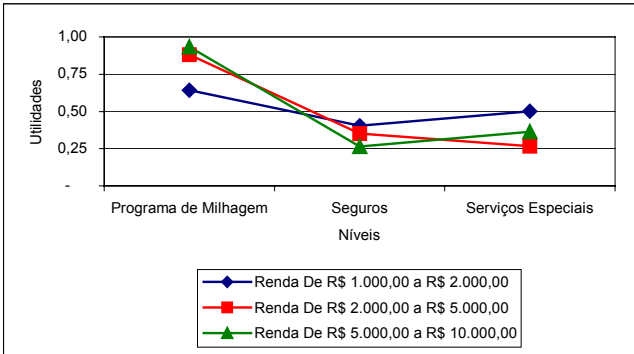


Gráfico 30 – Utilidade Benefícios - Renda Mensal.

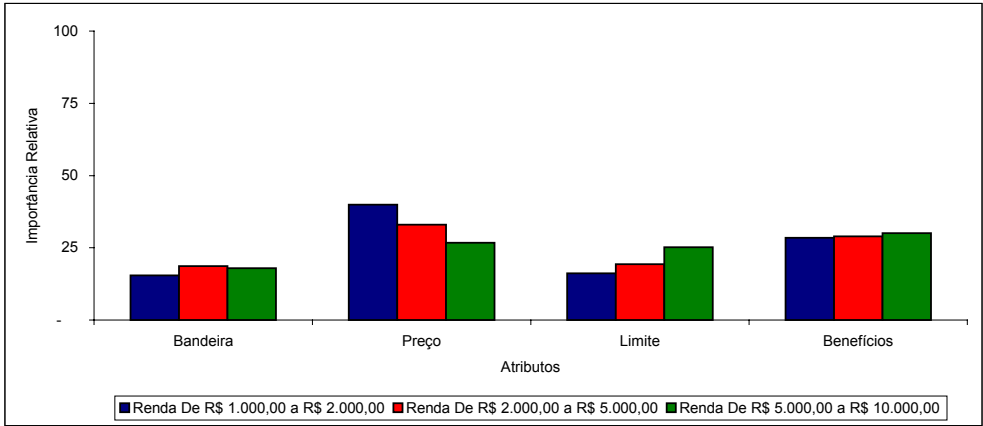


Gráfico 31 – Importância Relativa dos Atributos - Renda Mensal.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,6898	4
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,2454	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,4675	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,1806	7
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-0,6620	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-2,0046	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,4584	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	0,5786	5
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,2824	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	1,0603	3
Cartão Ideal	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,2870	

Tabela 28 – Cartão Ideal para Sexo Feminino.

Cartões	Bandeira	Preço	Limite	Benefícios Oferecidos	Utilidade	Ranking
1	American Express	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	Acima R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	1,0224	4
2	American Express	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	-2,3196	10
3	Mastercard	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	Acima R\$ 6.000,00	Seguros	1,4227	2
4	Mastercard	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	0,0660	7
5	Mastercard	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Serviços Especiais	-1,0861	8
6	Visa	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	Acima R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	-1,3075	9
7	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	2,1717	1
8	American Express	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Serviços Especiais	1,2179	3
9	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Seguros	0,1429	6
10	Visa	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	Programa de Milhagem	0,5940	5
Cartão Ideal	Visa	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	Programa de Milhagem	3,5021	

Tabela 29 – Cartão Ideal para Sexo Masculino.

Com base nas tabelas 28 e 29, pode-se observar que o cartão preferido para o segmento sexo foi o de número 7, que envolve a bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 e o benefício programa de milhagem.

Em relação ao cartão ideal, as classes apresentaram divergência apenas no atributo bandeira. Enquanto o sexo masculino optou pelo cartão composto pela bandeira Visa, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem, alterando apenas o nível de limite

em relação ao cartão número 7, a classe sexo feminino preferiu o cartão composto pela bandeira Mastercard, o preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00, o limite de R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 e o benefício programa de milhagem.

Pode-se observar um forte indício de que existe pouca divergência de preferência entre homens e mulheres. Além disso, praticamente não houve alteração entre o cartão preferido e o ideal, onde apenas o atributo limite sofreu grande variação, já que a diferença de preferência da bandeira para o sexo feminino foi ínfima como será visto na tabela de utilidades.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,2454	0,60	17,5%
	Mastercard	0,3287	0,62	
	American Express	(0,5741)	0,33	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,5015	1,00	32,1%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,1034	0,55	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,6049)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,3981)	0,39	23,2%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,3472	0,63	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,0509	0,53	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,1096	0,87	27,2%
	Seguros	(0,4136)	0,38	
	Serviços Especiais	(0,6960)	0,29	

Tabela 30 – Resultados para Sexo Feminino.

ATRIBUTO	NÍVEL	UTILIDADE PARCIAL	UTILIDADE NORMALIZADA	IMPORTÂNCIA RELATIVA
BANDEIRA	Visa	0,3357	0,61	18,2%
	Mastercard	0,1342	0,55	
	American Express	(0,4699)	0,36	
PREÇO	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	1,6041	1,00	31,9%
	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	0,0264	0,51	
	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	(1,6305)	0,00	
LIMITE	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	(0,8548)	0,24	20,3%
	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	0,4756	0,65	
	Acima de R\$ 6.000,00	0,3792	0,62	
BENEFÍCIOS	Programa de Milhagem	1,0867	0,84	29,6%
	Seguros	(0,6948)	0,29	
	Serviços Especiais	(0,3919)	0,38	

Tabela 31 – Resultados para Sexo Masculino.

Em relação aos atributos e níveis, observando as tabelas 30 e 31, de fato não existem diferenças relevantes entre as preferências de homens e mulheres. Os atributos preço e benefícios (31,89% e 29,58% para homens e 32,11% e 27,18% para mulheres respectivamente) apresentam maior relevância em detrimento de limite e bandeira.

Ao observar a normalização das utilidades dos níveis, ambos apresentam os extremos exatamente no atributo preço com destaque para o nível de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 com utilidade 1 e o de R\$ 60,00 a R\$ 120,00 com utilidade 0. As duas classes admitem apenas trocar a faixa de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 para R\$ 30,00 a R\$ 60,00 para obter programa de milhagem, caso contrário, preferem o menor nível de preço.

Para o atributo benefícios oferecidos, as classes apresentaram preferência pelo programa de milhagem. É interessante observar que mulheres preferem seguros e homens serviços especiais como segunda opção de benefícios, ou seja, a mulher opta por segurança e o homem por comodidade. Ambos só admitem perder o programa de milhagem se tiverem que pagar anuidade acima de R\$ 60,00.

O limite de crédito apresentou pouca relevância para as classes, com ambos preferindo a faixa intermediária (R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00) e admitindo a aceitação do nível mais baixo em detrimento de preço de R\$ 0,00 a R\$ 30,00 e programa de milhagem.

A bandeira apresentou a menor relevância para as classes, de modo que, tanto homens quanto mulheres apresentam irrelevância entre Visa e Mastercard, porém, ambos colocam a American Express em patamar inferior de preferência.

O resultado apresentado para o segmento sexo minimiza a “mística” que homens pensam em poupar e mulheres pensam em gastar. Uma justificativa para a filosofia semelhante entre os sexos pode ser a crescente inserção da mulher no mercado de trabalho associado à mudança de seu papel na sociedade.

A seguir os gráficos de importância dos atributos e utilidades dos níveis para as classes:

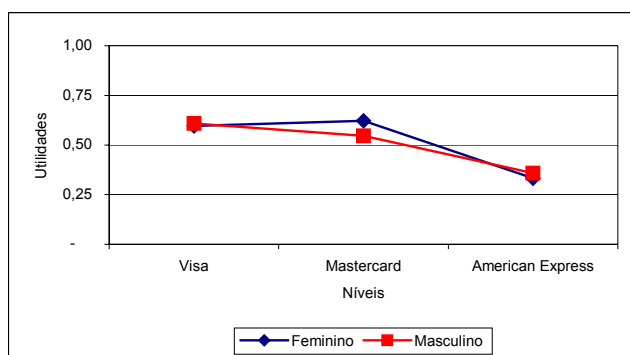


Gráfico 32 – Utilidade Bandeira - Sexo.

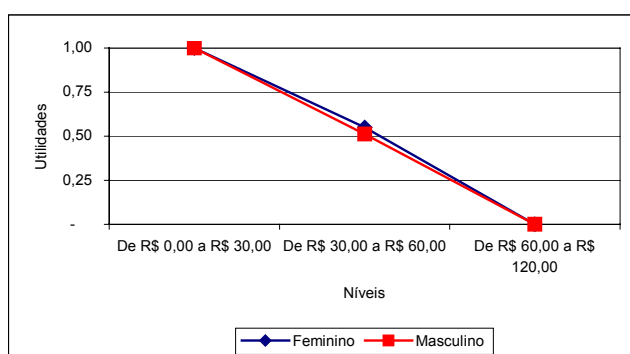


Gráfico 33 – Utilidade Preço - Sexo.

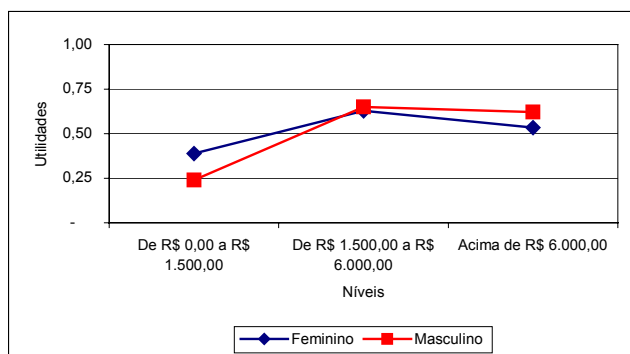


Gráfico 34 – Utilidade Limite - Sexo.

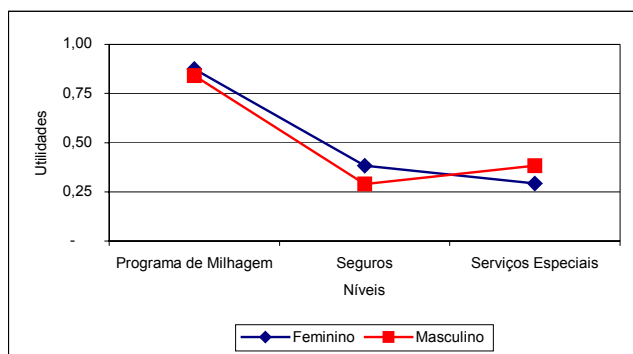


Gráfico 35 – Utilidade Benefícios - Sexo.

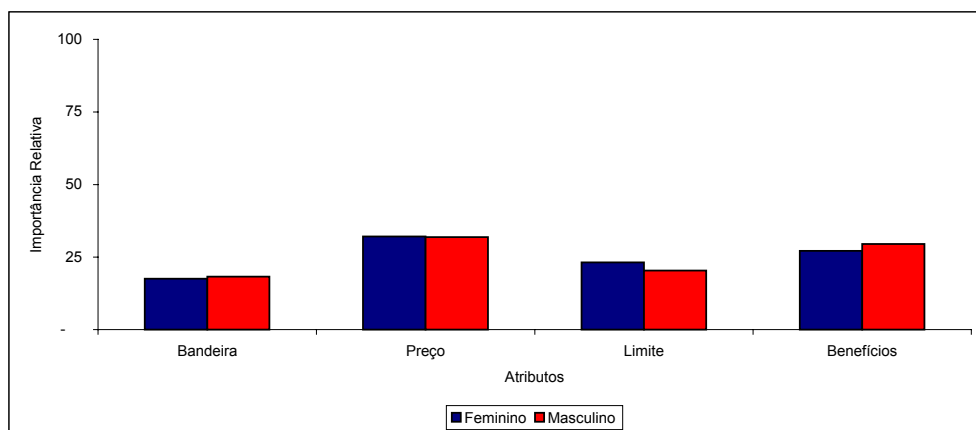


Gráfico 36 – Importância Relativa dos Atributos - Sexo.