

6

Referências Bibliográficas

AAKER, David A.; KUMAR, V.; DAY, George S.; *Pesquisa de marketing*. 6ª ed. São Paulo. Atlas, 2001

ANDERSON, James; JAIN, Dipak C.; CHINTAGUNTA, Pradeep K.; “Customer value assessment in business markets: a state-of-practice study”. *Journal of Business-to-Business Marketing*, v.1, N° 1, p.3-29, 1993

ASSAEL, Henry; *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston, Kent Publishing Co, 1987

BOONE, Louis E.; KURTZ, David L.; *Contemporary Marketing*. 10th ed. Orlando. Harcourt College Publishers, 2001

BOOZ, ALLEN AND HAMILTON, INC. (1982) in URBAN, Glen L; HAUSER, John R.; *Design and marketing of new products*. 2ª ed. Prentice Hall. New Jersey, 1993

BRASIL, Sandra, M. A.; Análise conjunta: uma aplicação na identificação de atributos importantes para seleção de hospitais. Dissertação de Mestrado, Rio de Janeiro, 1985, Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

CATTIN, Philippe; WITTINK, Dick R.; “Commercial use of conjoint analysis: a survey”. *Journal of Marketing*, v.46 (Summer), p.44-53, 1982

CHURCHILL JR, G. A.; PETER, Paul.; *Marketing: criando valor para o cliente*. São Paulo. Saraiva, 2000

CONFERENCE BOARD (1986) in URBAN, Glen L; HAUSER, John R.; *Design and marketing of new products*. 2ª ed. Prentice Hall. New Jersey, 1993

COOPER, Robert G.; “An investigation into the new product process: steps, deficiencies and impact”. *Journal of Product Innovation Management*, v.3, N° 2 (June), p.71-85, 1986

_____ ; “The newprod system: industry experience”. *Journal of Product Innovation Management*, v.9, N° 2 (June), p.113-127, 1992

CREDICARD; *Distribuição dos Meios de Pagamento*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Potencial do mercado de cartões de crédito*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Gastos na utilização de cartões de crédito*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Volume de operações de crédito*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Distribuição por ramo de atividade*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Evolução do mercado internacional*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____ ; *Volume de transações*. Disponível no site <http://www.credicard.com.br>, 2002

_____; *Numero de cartões.* Disponível no site
<http://www.credicard.com.br>, 2002

_____; *Posse e ativação.* Disponível no site
<http://www.credicard.com.br>, 2002

_____; *Pontos de venda.* Disponível no site
<http://www.credicard.com.br>, 2002

_____; *Perfil do consumidor de cartão de crédito no plano real -
 sexo, idade, renda e região.* Disponível no site
<http://www.credicard.com.br>, 2002

DEPARTMENT OF COMMERCE, BUREAU OF ECONOMIC
 ANALYSYS (1994) in KURTZ, David L.; CLOW, Kenneth E.;
Services Marketing. Wiley. New York, 1998

FORD, John; JOSEPH, Mathew; JOSEPH, Beatriz; “Importance-
 performance analysis as a strategic tool for services marketers: the
 case of service quality perceptions of business students in New
 Zealand and in the USA.” *Journal of Services Marketing*, v.13, Nº 2,
 p. 171, 1999

GIBSON, Lawrence D., “What’s wrong with conjoint analysis?” *Journal
 of Marketing Research*, v.13, winter, p.16-19, 2001

GIL, Antonio Carlos; *Como elaborar projetos de pesquisa.* 3ª ed. São
 Paulo. Atlas, 1991

GREEN, Paul E.; KIM, Jonathan S.; “Beyond the quadrant chart:
 designing effective benefit bundle strategies”. *Journal of Advertising
 Research*, v.31, Nº 6 (December), p.56-63, 1991

_____ ; KRIEGER, Abba M., “What’s right with conjoint analysis?”
Journal of Marketing Research, v.14, spring, p.24-27, 2002

_____ ; SRINIVASAN, V.; “Conjoint analysis in consumer research:
 issues and outlook”. *Journal of Consumer Research*, v.5, N° 2
 (September), p.103-123, 1978

_____ ; _____ ; “Conjoint analysis in marketing: new
 developments with implications for research and practice”. *Journal
 of Marketing*, v.54, N° 4 (October), p.3-19, 1990

_____ ; TULL, Donald; *Research for marketing decision*. Prentice
 Hall, 1978

GWIN, John M.; LINDGREN Jr, John H.; Bank market segmentation:
 methods and strategies. *Journal of Retail Banking*, v. 4, p. 8-13,
 Winter 1982

KOTLER, Philip; *Marketing management*. New Jersey. Prentice Hall,
 1988

_____ ; ARMSTRONG, Gary; *Princípios de marketing*. Prentice
 Hall, 2000

KURTZ, David L.; CLOW, Kenneth E.; *Services marketing*. Wiley. New
 York, 1998

LAKATOS, Eva Maria; *Fundamentos de metodologia científica*. 3ª ed.
 São Paulo. Atlas, 1991

LILIEN, Gary L., RANGASWAMY, Arvind; *Marketing engineering*.
 Addison Wesley Longman. Massachusetts, 1998

MARKETING SCIENCE RESEARCH (1990) in URBAN, Glen L;
HAUSER, John R.; *Design and marketing of new products*. 2ª ed.
Prentice Hall. New Jersey, 1993

MOTTA, Paulo Cesar; *Pesquisando a satisfação do consumidor*. Rio de
Janeiro. Papel & Virtual, 1999

PLUMMER, Joseph T.; The concept and application of life style
segmentation. *Journal of Marketing*. v.38, p. 33-37 January, 1974

SPCTOR, Julio; A análise conjunta na gerência de marketing: um estudo
da metodologia e uma aplicação. Dissertação de Mestrado, Rio de
Janeiro, 1983, Departamento de Administração, Pontifícia
Universidade Católica do Rio de Janeiro

URBAN, Glen L; HAUSER, John R.; *Design and marketing of new
products*. 2ª ed. Prentice Hall. New Jersey, 1993

VERGARA, Sylvia Constant, *Projetos e relatórios de pesquisa em
administração*. 3ª ed. São Paulo. Atlas, 2000

WIND, Y. J.; Issues and advances in segmentation research. *Journal of
Marketing Research*. v.15, p.317-337, August, 1978

WINTER, Frederick W.; Market segmentation: a tactical approach.
Business Horizons. v.27, p. 57-63 January / February, 1984

WITTINK, Dick R.; CATTIN, Philippe; “Commercial use of conjoint
analysis: an update”. *Journal of Marketing*, v.53, Nº 3 (July), p.91-
106, 1989

7

Anexos

7.1.

Glossário

AFILIAÇÃO/CREDENCIAMENTO

Processo de parceria entre os estabelecimentos e adquirentes que habilita estas empresas a operar com cartão de crédito.

ANUIDADE

É uma taxa cobrada do portador do cartão pela manutenção do mesmo. Este valor varia de administradora para administradora e também pela versão do cartão (local, internacional, etc.). A anuidade é cobrada em todos os cartões, titulares ou adicionais. Normalmente o valor é parcelado.

ATENDIMENTO ELETRÔNICO OU AUTO-ATENDIMENTO

Serviço telefônico informatizado, à disposição dos portadores de cartão de crédito nas centrais de atendimento das administradoras. O cliente tem informações sobre o saldo da fatura, extrato, taxas de dólar e clube de vantagens. Funciona 7 dias por semana, 24 horas por dia. Auto-atendimento é todo o processo em que o cliente comanda a realização das operações. Esta facilidade pode, em alguns casos, atender algumas operações financeiras, como o tele-saque.

ATM - AUTOMATIC TERMINAL MACHINE

Equipamento utilizado para auto-atendimento com o qual o cliente pode realizar operações como coleta de extrato e pagamento de fatura. Pode ser instalado em agências bancárias ou estabelecimentos comerciais.

ATRASO

Para a administradora, ocorre quando o pagamento da fatura é realizado após a data do vencimento. Este procedimento gera multas e encargos e inicia o processo de cobrança por parte da administradora. Qualquer valor de pagamento superior ou igual ao valor mínimo mantém a fatura em situação normal. O pagamento inferior ao valor mínimo é considerado atraso.

AUTORIZAÇÃO

Processo em que o estabelecimento onde o cliente está efetuando suas operações (compras, saques e serviços) submete à administradora de cartões os detalhes da transação (número do cartão, valor da compra e validade do cartão) e obtém de retorno um código que garante o recebimento do valor da operação efetuada. Pode ser obtida através de POS ou via central de atendimento.

BLOQUEIO

Processo em que o cartão fica impossibilitado de realizar qualquer operação. É um procedimento de segurança. É realizado quando o cliente telefona para a central de atendimento e informa a perda, roubo ou extravio de seu cartão. Outro motivo de bloqueio é a superação do limite de crédito estipulado. Inadimplência ou atrasos de pagamento também provocam bloqueios.

BOLETIM PROTETOR

Publicação editada e enviada periodicamente aos estabelecimentos com a lista dos cartões bloqueados (perdidos, extraviados, roubados, bloqueados, cancelados e inadimplentes). Se eventualmente a loja efetuar uma transação com um destes cartões, não será reembolsada pelo valor da operação e vai arcar com o prejuízo decorrente. O Boletim Protetor é usado com mais frequência por estabelecimentos que não têm POS. A solicitação de autorização evita a consulta ao boletim.

CANCELAMENTO

Os clientes podem solicitar cancelamentos por motivo de perda, roubo, extravio, dano e caso não desejem possuir um cartão. Os cancelamentos por perda, roubo, extravio e dano gerarão automaticamente a emissão de novo cartão. No

cancelamento por desistência do cliente, a administradora necessita identificar se o pedido corresponde a um cartão titular ou adicional. A diferença é que, se for cancelamento de cartão adicional, apenas este cartão será cancelado e os demais permanecem em uso. Porém, se há solicitação de cancelamento do titular, todos os cartões adicionais serão cancelados.

A administradora cancela cartões por inadimplência e por motivo de renovação (expiração da data de validade). O cancelamento por inadimplência atinge todos os cartões da conta e ocorre quando a administradora esgota as possibilidades de negociação da dívida. O cancelamento por renovação não indica qualquer problema com o cliente. Tem o objetivo de proporcionar a substituição do cartão por motivos de segurança e desgaste natural de uso. Antes do vencimento e cancelamento do cartão atual, o novo cartão já deve estar disponível. Qualquer das formas de cancelamento não significa a quitação dos compromissos financeiros. Serão emitidas faturas até que não exista mais nenhuma pendência.

CARTÃO ADICIONAL

É uma modalidade de cartão de crédito na qual o portador está vinculado a uma conta cujo responsável é denominado titular. O titular tem crédito aprovado e o adicional figura como usuário do cartão. O pagamento da fatura é de responsabilidade do titular. Titularidade é um termo usado para designar quem é proprietário do cartão. No caso, adicional significa que a responsabilidade jurídica da utilização do cartão pertence à outra pessoa, que autorizou ao portador sua utilização. Um cartão titular pode ter sob sua responsabilidade um ou mais cartões adicionais.

CARTÃO AFINIDADE

Cartão de crédito emitido em parceria com uma instituição com ou sem fins lucrativos. É, por exemplo, uma forma da instituição arrecadar fundos para seus projetos. Uma parte da anuidade ou uma porcentagem do valor das compras é destinada a esta instituição sem nenhum custo adicional para o portador do cartão. O cartão afinidade pode ser nacional ou internacional.

CARTÃO COM CHIP

Cartões com componente capaz de armazenar informações e viabilizar a incorporação de facilidades, serviços e programação de segurança. O mercado brasileiro contou com os primeiros em 2002.

CARTÃO DE DÉBITO

Permitem consultas de saldo, extratos, saques em dinheiro, solicitação de talões de cheque, depósitos, pagamentos de contas e compras com débito automático em conta corrente. Possuem tarja magnética que armazena informações agregadas à segurança para a realização das transações, inclusive com uso de senha pessoal.

CARTÃO EMERGENCIAL

Cartão emitido quando o cliente se encontra no exterior e tem algum problema como perda, roubo ou extravio. Tem período de validade de três meses e pode ser usado até o recebimento do novo. O cartão emergencial somente pode ser solicitado em viagem ao exterior.

CARTÃO EMPRESARIAL - BUSINESS CARD - CORPORATE CARD

Cartão de crédito emitido para funcionários autorizados realizarem despesas em nome da empresa. O uso do cartão empresarial é similar a qualquer outro tipo de cartão de crédito.

Permite a otimização do fluxo de caixa, reduz adiantamentos e reembolsos em dinheiro para despesas a serviço das empresas, desburocratiza e possibilita melhor controle financeiro.

CARTÃO RETIDO

Pode ocorrer a pedido da administradora por falha mecânica das máquinas de auto-atendimento ou numa tentativa detectada de fraude.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

É um departamento da administradora que tem a finalidade de auxiliar o cliente em todas as modalidades de problemas relativos a seu cartão. Algumas

centrais possuem atendimento informatizado, interligado a um sistema denominado URA (Unidade de Resposta Audível).

Quando o assunto não pode ser resolvido pela URA, a mesma transfere a ligação para um atendente disponível. A maioria das centrais de atendimento, por medida de segurança, grava as ligações recebidas.

COBRANÇA

Setor que funciona com o objetivo de atender aos clientes que ainda não pagaram suas faturas, com saldo de transações acima do limite permitido ou pagamento inferior ao mínimo. Assessora os clientes no caso de inadimplência e procura normalizar o uso do cartão. Este processo tem fases e os procedimentos variam entre as diversas administradoras. Nas fases iniciais os portadores recebem cartas ou telefonemas informando do atraso.

COMPROVANTE DE VENDA / OPERAÇÃO / BOLETO

Conhecido como CV, é um formulário utilizado pelos estabelecimentos comerciais no ato da efetivação da venda. Após conferência e assinatura, o portador deve ficar em posse de uma via, que servirá para comparação com o demonstrativo mensal da fatura. A via deve informar o número do cartão, o valor, data, hora, código e nome do estabelecimento.

CONTRATO

Juntamente com o cartão de crédito, o cliente que se filiou a uma administradora de cartões recebe um contrato, previamente registrado em cartório, que define as regras de operação com responsabilidades e deveres do portador e da administradora.

CRÉDITO ROTATIVO

Facilidade oferecida no momento de pagar a fatura. Funciona quando é efetuado um pagamento superior ao valor mínimo e inferior ao valor integral, informados na fatura mensal. A diferença passa automaticamente ao crédito rotativo. A administradora pode oferecê-lo porque quando adere ao contrato do cartão de crédito, o titular lhe outorga mandato especial para representá-lo junto a qualquer instituição financeira e obter financiamento no valor do saldo devedor. É

a chamada Cláusula Mandato. A administradora vai ao mercado, financia a dívida, ajusta os prazos, acerta condições, o custo do financiamento e encargos cobrados por instituições financeiras. Este saldo passa a ser corrigido até que ocorra o pagamento integral. Os encargos que incidem sobre o saldo e o valor mínimo de pagamento variam de administradora para administradora.

ENCARGOS CONTRATUAIS

O percentual que incide na dívida acumulada pelo crédito rotativo é a soma dos encargos contratuais (custo do financiamento, remuneração de administração do financiamento e a remuneração de garantia). Os índices aplicados dependem das taxas praticadas no mercado.

Tais encargos são previstos e discriminados nas faturas mensais sob a denominação de Encargos Contratuais do Período e Encargos Máximos para o Próximo Período, para que o titular do cartão de crédito saiba, antecipadamente, o percentual máximo que irá pagar, caso decida financiar suas compras. Os encargos contratuais compõem-se de três itens:

Remuneração de administração do financiamento: pelos serviços de negociação dos contratos de obtenção de financiamentos, em nome dos titulares dos cartões, para o pagamento das despesas por eles realizadas.

Remuneração de garantia: cobrada pela garantia prestada aos titulares de cartão junto às instituições financeiras, exigida pelo Banco Central nas operações de crédito direto ao consumidor.

Custo do financiamento: é o montante cobrado pelas instituições financeiras para concederem financiamento aos titulares de cartão, compreendendo os juros, tributos, taxas/tarifas bancárias, incluindo o IOF.

Os encargos contratuais não são cobrados no período compreendido entre a data da compra e o vencimento da fatura mensal seguinte. Somente incidirão os encargos a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura, se o titular financiar seu saldo devedor.

FATURA

Documento que contém todas as transações (débitos e créditos) ocorridas no período de referência. Informa também limite de crédito, transações em dólar e real, vencimento, valor para pagamento integral e de pagamento mínimo. Permite o pagamento de suas despesas junto à rede bancária e na maioria das vezes é uma ficha de compensação. Juntamente com a fatura vem o demonstrativo de todas as suas operações com o cartão, encargos, taxas, enfim, lançamentos que justificam o valor a ser pago.

INTERCÂMBIO

Processo no qual as transações efetuadas pelos estabelecimentos são transmitidas/entregues aos adquirentes, que se encarregam de efetuar a cobrança junto aos emissores e agendar o crédito aos estabelecimentos.

LIMITE DE VENDA

No credenciamento é atribuído um limite de venda para cada estabelecimento. As vendas até este limite não precisam de autorização da empresa afiliadora. Acima deste, todas as operações devem se autorizadas pelo adquirente.

LIMITE DE CRÉDITO

Ao portador de cartão de crédito é atribuído um limite que determina os valores mensais que podem ser utilizados para gastos em compras e transações de saque. Este limite é atribuído com base na renda informada e comprovada pelo cliente. O limite também se constitui em parâmetro utilizado pela administradora como alerta para o caso de uso indevido do cartão ou uso fraudulento, na eventualidade de ser extraviado sem que o portador perceba. Caso o valor acumulado das operações ultrapasse os limites de crédito, o cartão é bloqueado e as operações não serão mais autorizadas. Segurança para o cliente, no caso de fraude, perda ou roubo e, pelo lado da administradora, impede que o cartão seja utilizado acima dos limites de risco.

MAQUINETA

Equipamento de operação manual utilizado pelo estabelecimento para decalque das informações contidas no cartão de crédito e informações do estabelecimento, copiando para os formulários de comprovante de venda (CVs).

NÚMERO DO CARTÃO

Os cartões de crédito emitidos no Brasil possuem um padrão de 16 dígitos, cuja finalidade é identificar as transações efetuadas. O número identifica a administradora à qual pertence, a conta onde serão lançadas as operações e a titularidade. Não existem em todo o mundo dois cartões com números iguais.

PAGAMENTO

Salvo você não tenha feito nenhuma operação com o cartão de crédito, deverá receber mensalmente uma fatura com seu demonstrativo de operações. As faturas emitidas aos portadores podem ser pagas através de facilidades que podem variar de banco para banco.

Pagamento com ficha de compensação: o portador pode efetuar seu pagamento em qualquer agência bancária de qualquer banco que participe do sistema de compensação, desde que efetue o pagamento até a data do vencimento. Após esta data, o pagamento somente poderá ser efetuado no banco emitente da fatura.

Pagamento por débito automático: no caso do portador optar pelo débito automático em conta corrente, as faturas mensais serão emitidas para simples conferência. A via trará a inscrição "Fatura com Débito Automático". Este documento não serve para pagamento bancário.

Pagamento avulso: nos casos do portador não receber sua fatura ou mesmo tê-la extraviado ou simplesmente não estar em posse da mesma na data de pagamento, poderá utilizar-se do pagamento avulso, que somente poderá ser efetuado nas agências do banco emissor do cartão ou conveniado.

Pagamento eletrônico: alguns bancos permitem que as faturas do cartão de crédito sejam efetuadas nos caixas eletrônicos próprios ou da rede Banco 24 Horas. Nestes casos, também não é necessário que o cliente esteja em posse da fatura. Basta o próprio cartão de crédito.

Pagamento via tele-atendimento: é efetuado por telefone, em contato com a central de atendimento do banco e autorização do débito do valor da fatura em sua conta corrente.

PAGAMENTO PARCELADO

Parcelado Emissor

Forma de financiamento da operação em que o estabelecimento comercial recebe suas vendas à vista, com os encargos por conta do cliente portador do cartão.

Parcelado Lojista

Forma de financiamento da operação que é realizada pelo próprio estabelecimento comercial e utilizando-se de um CV específico. O estabelecimento recebe o valor da transação em parcelas mensais. Estas vendas podem ser parceladas em até 12 vezes.

POS (POINT OF SALE)

Equipamentos eletrônicos utilizados por estabelecimentos comerciais para solicitar autorização e registrar operações efetuadas com cartões de crédito e débito. A leitura da trilha magnética ou do *chip* dos cartões por meio destes equipamentos possibilita a identificação e o envio do pedido de autorização automaticamente ao banco emissor, para que o mesmo autorize ou negue a transação. Pelo POS também são identificados cartões que eventualmente estejam com algum problema, anteriormente comunicado à administradora, tais como perda, roubo e extravio.

PRIVATE LABEL

É um tipo de cartão que geralmente pertence a um único estabelecimento comercial e que somente pode ser utilizado nas lojas da própria empresa, ainda que possuam bandeiras de mercado. Via de regra pertencem a estabelecimentos de

grande porte. A fabricação com a marca exclusiva de uma empresa será tanto mais complexa quanto maior o número de serviços a serem oferecidos (simples identificação, crédito direto ao consumidor, fidelização de clientes, etc.).

SALDO CREDOR

É um valor que está disponível para sua utilização a qualquer momento e, caso não seja utilizado na próxima fatura de seu cartão, será abatido do total das despesas. Na maioria dos casos o saldo credor é consequência de uma operação indevida, um erro de lançamento no qual a administradora devolve a quantia envolvida na operação. Pode ocorrer também por pagamentos que ultrapassam o total do valor da fatura, ou um prêmio devido a uma promoção da administradora, ou ainda pessoas que adiantam o pagamento antes da emissão da fatura.

SAQUE

Existem duas modalidades: o saque débito e o saque crédito. O saque na função débito é aquele efetuado diretamente na conta corrente, portanto, é necessário que o valor esteja disponível. O saque crédito somente pode ser realizado por quem tem cartão de crédito e se caracteriza por ser como um empréstimo, e, portanto, o valor do saque será acrescido de juros de encargos, corrigidos diariamente. O saque crédito pode ser pago a qualquer momento, com pagamento avulso, independente da chegada da fatura.

SMART CARD

É um cartão com memória e microprocessador que é capaz de tomar decisões, armazenar diversas informações e suportar aplicações que podem ser utilizadas em diversas funções. É chamado de cartão inteligente. A definição de Smart Card também está relacionada com a finalidade de utilização:

Cartão de acesso: permite acesso através de identificação do portador.

Porta-moeda eletrônico: armazena valor para pequenas transações através de programação.

Carteira eletrônica: em geral, cartão com uma variedade de transações financeiras e de identificação. Pode servir como cartão de débito, crédito, pré-pagamento e outras funções.

Cartão pré-pago, *Cash card*, cartão com valor armazenado - tem seu valor atualizado cada vez que é usado.

VARIANTE

É a distinção entre os cartões de crédito de uma mesma administradora. A diferença caracteriza-se pelos produtos que cada versão oferece, como traslado, sala VIP, seguros bagagem, seguro de acidentes pessoais, promoções e descontos. Os valores de anuidades também são diferentes. Veja exemplos de variantes para cartão de crédito:

Nacional/Local: tem aceitação só no Brasil. Com anuidade e limites de crédito menores, atende principalmente pessoas de menor poder aquisitivo

Internacional: cartão com aceitação no Brasil e no exterior

Gold: além de aceito no Brasil e no exterior, oferece alguns benefícios diferenciais em viagens, como seguro - em caso de aluguel de carro - ou mesmo coberturas com limites maiores em hospitais e farmácias, etc.

7.2.

Base de Dados Fornecida pelos Respondentes

Respondentes	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	10	3	8	5	9	1	2	7	6
2	9	10	1	6	2	7	3	8	5	4
3	8	10	1	3	7	4	5	9	2	6
4	4	9	2	8	7	10	1	3	6	5
5	7	10	3	9	4	5	2	1	8	6
6	6	5	1	10	8	9	4	2	3	7
7	1	10	8	4	5	7	2	6	9	3
8	4	10	8	3	6	7	1	5	9	2
9	10	8	1	9	5	7	2	3	4	6
10	5	10	3	8	7	9	1	2	6	4
11	1	7	2	6	9	10	3	8	5	4
12	4	7	5	2	8	9	1	10	6	3
13	4	10	8	1	6	7	2	5	9	3
14	3	9	4	8	5	10	1	6	7	2
15	8	7	9	6	2	10	1	4	5	3
16	1	7	10	8	9	4	5	3	6	2
17	9	10	3	5	1	6	2	8	7	4
18	4	10	1	8	5	7	2	6	9	3
19	1	4	6	2	10	7	8	3	5	9
20	7	10	1	9	6	8	2	5	4	3
21	3	4	2	6	8	7	9	1	5	10
22	2	10	7	4	6	8	1	5	3	9
23	9	10	5	7	6	4	3	8	1	2
24	3	9	6	5	10	2	4	7	8	1
25	3	10	2	9	8	7	5	1	4	6
26	10	9	1	2	3	4	5	8	7	6
27	9	6	8	5	3	10	1	7	4	2
28	4	9	3	8	6	10	1	2	7	5
29	1	3	5	4	10	9	6	8	2	7
30	3	10	5	8	2	9	4	6	7	1
31	1	7	5	2	10	8	3	4	6	9
32	7	10	1	8	6	9	2	3	4	5
33	8	10	6	1	4	9	3	2	7	5
34	9	10	5	7	3	6	1	8	4	2
35	5	10	1	8	7	9	3	2	4	6
36	3	10	8	4	6	7	1	5	9	2
37	8	5	1	10	4	6	7	3	2	9
38	4	6	7	5	10	8	1	9	2	3
39	5	8	1	7	10	9	3	2	4	6
40	8	3	10	1	7	9	6	2	4	5
41	1	4	2	5	10	3	8	6	7	9
42	1	7	5	3	9	10	2	8	6	4
43	3	10	6	4	7	9	1	5	8	2
44	7	9	10	6	2	1	8	3	5	4
45	4	10	7	3	9	6	1	8	5	2
46	3	8	5	7	10	9	1	4	6	2
47	1	10	5	2	9	6	4	8	7	3
48	9	10	4	8	1	2	5	3	6	7
49	5	10	2	8	7	9	1	3	6	4
50	6	8	1	9	7	10	2	3	4	5
51	2	7	5	4	9	10	1	8	6	3
52	8	10	5	6	7	1	3	9	2	4
53	7	10	2	8	4	9	1	3	6	5
54	10	6	2	9	3	4	8	5	1	7
55	10	7	9	5	3	8	1	4	6	2
56	6	9	3	10	7	8	2	1	4	5
57	5	6	7	4	8	10	1	9	3	2
58	7	9	8	3	5	10	1	6	4	2
59	1	7	9	5	10	6	2	4	8	3
60	4	9	2	8	7	10	1	3	6	5
61	4	9	1	8	5	10	3	2	6	7
62	8	4	1	3	7	10	6	5	2	9
63	1	8	5	2	10	9	4	3	6	7
64	3	8	10	4	5	7	1	6	9	2
65	3	7	5	4	9	10	1	8	6	2
66	9	8	2	3	1	5	6	4	7	10
67	3	10	8	6	7	9	1	5	4	2
68	8	4	9	3	1	10	5	6	7	2
69	3	9	1	10	7	8	5	2	4	6
70	9	6	8	4	3	10	1	7	5	2

Respondentes	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
71	5	9	2	8	7	10	1	3	6	4
72	1	8	2	7	9	10	4	3	6	5
73	4	9	1	10	6	8	3	2	5	7
74	1	6	2	5	10	7	8	4	3	9
75	4	10	3	8	6	9	1	2	7	5
76	5	10	3	9	4	8	2	1	7	6
77	5	9	3	8	6	10	1	2	7	4
78	9	10	1	7	5	6	3	8	2	4
79	1	10	2	3	7	5	6	4	9	8
80	9	10	1	2	3	4	5	7	6	8
81	1	4	2	5	8	6	9	3	7	10
82	1	9	6	2	7	10	3	5	8	4
83	8	6	7	1	3	10	4	9	2	5
84	7	8	5	9	6	10	1	2	3	4
85	6	10	2	9	7	8	1	3	4	5
86	7	10	4	9	6	2	5	1	3	8
87	5	8	1	10	6	9	2	3	4	7
88	1	6	5	2	10	3	8	4	7	9
89	1	7	6	2	10	4	8	3	5	9
90	5	10	3	9	6	8	1	2	4	7
91	2	5	6	1	10	7	3	8	9	4
92	3	10	4	8	6	9	1	5	7	2
93	9	8	4	6	2	1	5	3	7	10
94	4	7	6	2	10	1	8	3	5	9
95	2	10	8	4	5	7	1	6	9	3
96	6	9	2	8	7	10	1	3	5	4
97	2	7	8	3	9	6	1	5	10	4
98	2	6	3	1	10	7	8	5	4	9
99	2	7	5	3	9	10	1	8	6	4
100	9	10	7	6	5	1	3	8	4	2
101	4	5	6	1	7	2	8	9	3	10
102	3	8	1	9	5	10	6	4	2	7
103	1	8	7	6	10	4	3	2	9	5
104	6	10	1	9	7	8	2	3	4	5
105	4	9	2	8	7	10	1	3	5	6
106	4	8	3	9	7	10	1	2	6	5
107	1	7	5	2	9	10	3	8	6	4
108	4	5	6	1	7	2	8	9	3	10
109	1	9	5	2	8	10	3	7	6	4
110	8	4	1	10	5	6	7	3	2	9
111	7	10	2	9	4	8	1	3	5	6
112	1	10	6	7	5	8	2	4	9	3
113	6	5	1	7	9	10	4	8	2	3
114	7	10	1	8	4	9	2	3	5	6
115	7	5	4	6	8	10	1	9	3	2
116	9	10	2	7	6	8	1	3	5	4
117	6	9	2	10	5	8	3	1	4	7
118	7	8	2	10	6	9	1	3	4	5
119	7	3	2	8	6	4	9	5	1	10
120	6	10	2	9	7	8	1	3	4	5
121	9	10	1	2	3	7	4	8	5	6
122	2	7	5	1	10	3	8	4	6	9
123	7	3	4	1	10	8	9	5	6	2
124	3	4	6	5	7	10	1	8	9	2
125	9	10	6	7	4	8	1	2	3	5
126	1	10	7	2	8	9	3	5	4	6
127	1	7	2	6	10	4	8	5	3	9
128	2	10	8	4	6	7	1	5	9	3
129	1	6	7	2	9	8	3	5	10	4
130	5	3	7	2	10	4	8	1	6	9
131	1	4	2	6	8	3	9	5	7	10
132	3	5	7	2	10	9	1	8	6	4
133	4	10	9	1	6	5	3	7	8	2
134	4	10	8	5	2	7	1	6	9	3
135	10	9	1	3	7	6	4	8	2	5
136	3	10	7	4	8	6	1	9	5	2
137	2	3	10	8	7	1	5	4	9	6

Respondentes	Cartão de Crédito	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Renda Mensal	Faixa Etária
1	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	Acima de 50 anos
2	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	Acima de 50 anos
3	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
4	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
5	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
6	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
7	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
8	4	Visa	Visa	Mastercard	Diners	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
9	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
10	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
11	2	Mastercard	American Express	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
12	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
13	4	Visa	Visa	Mastercard	Diners	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	Acima de 50 anos
14	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
15	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
16	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
17	2	Mastercard	Mastercard	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
18	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
19	1	Visa	-	-	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
20	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
21	3	Visa	American Express	Mastercard	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
22	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
23	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
24	3	Visa	Visa	Visa	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
25	4	Visa	Mastercard	American Express	Diners	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
26	3	Visa	Mastercard	Mastercard	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
27	2	Visa	Mastercard	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
28	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
29	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
30	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
31	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
32	1	American Express	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
33	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
34	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
35	1	Mastercard	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
36	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
37	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	Acima de 50 anos
38	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
39	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
40	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
41	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
42	2	Visa	American Express	-	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
43	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
44	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
45	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
46	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
47	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
48	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	Acima de 50 anos
49	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	Até 20 anos
50	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
51	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
52	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 26 a 35 anos
53	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
54	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
55	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
56	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
57	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	Acima de 50 anos
58	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
59	3	Visa	Visa	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
60	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
61	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
62	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
63	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
64	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
65	3	Visa	Visa	American Express	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
66	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 36 a 50 anos
67	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
68	3	Mastercard	Mastercard	Mastercard	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 26 a 35 anos
69	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
70	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos

Respondentes	Região	Imóvel Próprio	Veículo Próprio	Mercado de Trabalho	Sexo	Curso de Formação	Gasto Médio	Percentual sobre Renda Mensal
1	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	65%
2	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Odontologia	Até R\$ 200,00	5%
3	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Odontologia	Até R\$ 200,00	5%
4	Zona Norte	Não	Não	Sim	Feminino	Informática	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	40%
5	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Administração	Até R\$ 200,00	10%
6	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	35%
7	Zona Norte	Não	Não	Sim	Feminino	Biologia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
8	Zona Sul	Sim	Não	Sim	Feminino	Economia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	40%
9	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	5%
10	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Economia	Até R\$ 200,00	10%
11	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Direito	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	25%
12	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Economia	Até R\$ 200,00	20%
13	Niterói	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
14	Zona Norte	Não	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
15	Zona Sul	Não	Não	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
16	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
17	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Feminino	Administração	Até R\$ 200,00	10%
18	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Feminino	Publicidade	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
19	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	Acima de R\$ 2.000,00	15%
20	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
21	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	Acima de R\$ 2.000,00	30%
22	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
23	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Feminino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
24	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Acima de R\$ 2.000,00	50%
25	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
26	Niterói	Sim	Não	Sim	Feminino	Jornalismo	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
27	Outros	Não	Sim	Sim	Feminino	Jornalismo	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	75%
28	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	30%
29	Outros	Sim	Sim	Sim	Feminino	Jornalismo	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
30	Zona Sul	Sim	Não	Sim	Feminino	Psicologia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	25%
31	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	15%
32	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
33	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
34	Zona Sul	Não	Não	Não	Feminino	Administração	Até R\$ 200,00	15%
35	Zona Sul	Não	Sim	Não	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	40%
36	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Feminino	Publicidade	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	25%
37	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
38	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	35%
39	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%
40	Niterói	Não	Não	Sim	Feminino	Informática	Até R\$ 200,00	10%
41	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Administração	Acima de R\$ 2.000,00	30%
42	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Acima de R\$ 2.000,00	15%
43	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Psicologia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
44	Zona Norte	Não	Sim	Sim	Masculino	Informática	Até R\$ 200,00	20%
45	Zona Sul	Sim	Não	Sim	Masculino	Economia	Até R\$ 200,00	10%
46	Zona Sul	Sim	Não	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
47	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
48	Niterói	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	35%
49	Zona Norte	Não	Não	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	35%
50	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	Até R\$ 200,00	5%
51	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
52	Zona Sul	Não	Não	Não	Masculino	Engenharia	Até R\$ 200,00	10%
53	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	Até R\$ 200,00	10%
54	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	5%
55	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	Até R\$ 200,00	5%
56	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
57	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
58	Outros	Não	Sim	Sim	Feminino	Letras	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
59	Zona Sul	Não	Não	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
60	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
61	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
62	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Economia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%
63	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
64	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
65	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	30%
66	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	Até R\$ 200,00	15%
67	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	Até R\$ 200,00	10%
68	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Letras	Até R\$ 200,00	15%
69	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	35%
70	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%

Respondentes	Cartão de Crédito	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Bandeira	Renda Mensal	Faixa Etária
71	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
72	4	Visa	Visa	Mastercard	American Express	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
73	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
74	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
75	1	American Express	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
76	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
77	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
78	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
79	2	Mastercard	American Express	-	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
80	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
81	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
82	3	Visa	Visa	Mastercard	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
83	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
84	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
85	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
86	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 26 a 35 anos
87	1	Mastercard	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
88	4	Visa	Visa	Mastercard	American Express	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
89	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
90	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
91	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
92	4	Visa	Mastercard	American Express	Diners	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
93	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
94	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 21 a 25 anos
95	1	American Express	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
96	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
97	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
98	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
99	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
100	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
101	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	Acima de 50 anos
102	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
103	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
104	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
105	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
106	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
107	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
108	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	Acima de 50 anos
109	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
110	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
111	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
112	2	Visa	Diners	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
113	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 36 a 50 anos
114	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
115	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
116	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
117	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	Acima de 50 anos
118	1	Visa	-	-	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 21 a 25 anos
119	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
120	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
121	1	Mastercard	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
122	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
123	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
124	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 21 a 25 anos
125	2	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 26 a 35 anos
126	3	Visa	Visa	Visa	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
127	2	Mastercard	American Express	-	-	-	Acima de R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
128	3	Visa	Mastercard	American Express	-	-	Até R\$ 1.000,00	De 26 a 35 anos
129	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
130	2	Mastercard	American Express	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 36 a 50 anos
131	3	Visa	Visa	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
132	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos
133	4	Visa	Mastercard	American Express	Diners	-	Acima de R\$ 10.000,00	Acima de 50 anos
134	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	De 21 a 25 anos
135	1	Visa	-	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
136	2	Visa	Mastercard	-	-	-	De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00	De 26 a 35 anos
137	2	Visa	American Express	-	-	-	De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	De 26 a 35 anos

Respondentes	Região	Imóvel Próprio	Veículo Próprio	Mercado de Trabalho	Sexo	Curso de Formação	Gasto Médio	Percentual sobre Renda Mensal
71	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
72	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Feminino	Economia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
73	Zona Sul	Sim	Não	Sim	Feminino	Serviço Social	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
74	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	5%
75	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	25%
76	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Feminino	Psicologia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
77	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
78	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
79	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Informática	Acima de R\$ 2.000,00	35%
80	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Masculino	Direito	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
81	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Jornalismo	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	50%
82	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	15%
83	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Jornalismo	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
84	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Até R\$ 200,00	10%
85	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
86	Outros	Não	Sim	Não	Masculino	Medicina	Até R\$ 200,00	25%
87	Zona Norte	Não	Não	Sim	Feminino	Administração	Até R\$ 200,00	20%
88	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Acima de R\$ 2.000,00	60%
89	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%
90	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	25%
91	Outros	Sim	Sim	Sim	Feminino	Jornalismo	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
92	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	25%
93	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
94	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
95	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Direito	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	5%
96	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Psicologia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
97	Zona Norte	Sim	Sim	Não	Feminino	História	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	40%
98	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Engenharia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
99	Niterói	Não	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
100	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
101	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%
102	Zona Norte	Não	Não	Sim	Feminino	Publicidade	Até R\$ 200,00	15%
103	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
104	Zona Norte	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Até R\$ 200,00	5%
105	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
106	Zona Oeste	Sim	Não	Não	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%
107	Zona Sul	Não	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	30%
108	Zona Oeste	Sim	Sim	Não	Feminino	Letras	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	20%
109	Zona Norte	Não	Sim	Sim	Masculino	Informática	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
110	Zona Norte	Sim	Não	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
111	Zona Norte	Não	Não	Sim	Feminino	Informática	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
112	Niterói	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	Acima de R\$ 2.000,00	30%
113	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
114	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
115	Zona Sul	Não	Não	Sim	Feminino	Engenharia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	10%
116	Zona Oeste	Não	Não	Sim	Masculino	Contábeis	Até R\$ 200,00	15%
117	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Feminino	Pedagogia	Até R\$ 200,00	10%
118	Zona Norte	Não	Não	Não	Feminino	Direito	Até R\$ 200,00	15%
119	Zona Norte	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
120	Outros	Não	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
121	Zona Oeste	Não	Sim	Sim	Masculino	Arquitetura	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
122	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	25%
123	Outros	Não	Sim	Sim	Feminino	Publicidade	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
124	Zona Sul	Não	Não	Sim	Masculino	Direito	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
125	Outros	Não	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	15%
126	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Contábeis	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	15%
127	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Engenharia	Acima de R\$ 2.000,00	10%
128	Zona Sul	Não	Não	Não	Feminino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	20%
129	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Administração	De R\$ 200,00 a R\$ 500,00	50%
130	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Economia	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
131	Zona Sul	Sim	Sim	Sim	Masculino	Direito	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	25%
132	Zona Oeste	Sim	Sim	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	10%
133	Zona Oeste	Sim	Sim	Não	Masculino	Administração	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	15%
134	Niterói	Não	Não	Sim	Feminino	Administração	De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00	30%
135	Niterói	Não	Não	Sim	Feminino	Engenharia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	30%
136	Niterói	Sim	Sim	Sim	Feminino	Economia	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	40%
137	Outros	Sim	Sim	Sim	Masculino	Publicidade	De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00	20%

7.3.

Outras Informações do Mercado de Cartões de Crédito

7.3.1.

Benefícios Oferecidos

A administradora associada a parceiros oferece diversos benefícios aos portadores do produto. Os principais estão relacionados abaixo:

Compras Parceladas: o consumidor pode parcelar suas compras com ou sem juros, através do lojista ou do banco.

Rapidez: o consumidor não perde tempo preenchendo cheques, esperando consultas ao Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), enfrentando filas, processos burocráticos ou aprovações de cadastro. É só passar seu cartão no terminal eletrônico (POS).

Crédito Automático: o consumidor compra, dentro do seu limite, sem ter de mostrar qualquer documento que não seja seu cartão de crédito.

Segurança: em caso de perda ou roubo, basta o consumidor entrar em contato com sua instituição financeira e o cartão será bloqueado na hora. Além disso, ao utilizar somente terminais eletrônicos, o consumidor não corre o risco de fraude por ter seus dados clonados.

Pagamento Mínimo de Fatura: o consumidor pode financiar suas despesas de acordo com suas possibilidades.

Seguro Viagem: cobertura de acidente de viagem, de morte acidental. Normalmente, a cobertura é oferecida ao usuário do cartão, cônjuge e filhos não casados menores de 23 anos.

Flexibilidade de Pagamento: possibilidade de escolher como pagar, de que forma pagar e ainda contar com uma linha de crédito a disposição.

O crédito rotativo é a flexibilidade de pagamento que permite o financiamento das compras, com encargos de financiamento. Ao receber o extrato de conta, o portador decide quanto quer pagar: qualquer valor entre o mínimo e o total do extrato de conta, e com o restante automaticamente financiado.

O plano parcelado lojista é o benefício que permite ao portador dividir suas compras em parcelas fixas. Para facilitar o controle as informações do parcelamento são detalhadas no extrato de conta mensal.

Além dos benefícios citados acima, o portador ainda possui acesso a centrais de atendimento para eliminar dúvidas e solucionar problemas eventuais, serviços de emergência como informação de perda e roubo do cartão, reposição emergencial de cartão, adiantamento emergencial de dinheiro, seguro de automóveis, assistência médica, assistência jurídica, adiantamento de fiança, envio de mensagens urgentes, programas de milhagem, localização e retorno de bagagem extraviada, dicas para uma viagem melhor e serviços de concierge.

7.3.2.

Política de Segurança

Segurança é um aspecto que assusta os portadores de cartão de crédito, seja por roubo, perda, extravio ou, principalmente, se a forma de compra for pela *internet*. Existem algumas medidas básicas que devem ser tomadas pelo portador que minimizam o risco.

- Nunca fornecer os dados pessoais por telefone, mesmo se a pessoa afirmar que é da administradora do seu cartão de crédito;
- Ao comunicar o roubo ou extravio do cartão, pedir à central de atendimento da operadora a confirmação do número da notificação;
- Não emprestar nem ceder o cartão sob qualquer hipótese;
- Nunca guardar o cartão e a senha no mesmo lugar;
- Não escolher as datas do nascimento nem repetir o mesmo número como senha do cartão magnético;
- Manter sigilo absoluto sobre a senha;
- Trocar a senha periodicamente;
- Desconfiar de esbarrões aparentemente acidentais;
- Ao efetuar o pagamento com cartão de crédito, procurar acompanhar o processo de preparação do comprovante, evitando que o cartão fique longe de sua vista;
- Se o boleto de compra tiver papel carbono, inutilizar após a assinatura;
- Prestar muita atenção quando o sistema utilizado for eletromagnético, uma pessoa desonesta pode passar o cartão mais de uma vez sem que o portador perceba;

- Solicitar sempre a via de comprovante de venda e conferir o valor declarado da compra antes de assiná-lo.

7.3.3.

Indicadores de Mercado

7.3.3.1.

Gastos na Utilização de Cartões de Crédito

Confirmando a pouca experiência do consumidor deste mercado, os cartões de crédito são usados na média em apenas 1,7 diferentes ramos de atividade. Além disso, os gastos até R\$150,00 aumentam com a entrada do público de renda mais baixa e conseqüentemente cai a proporção de cartões com gastos médios mais altos.

Descrição	1997	1998	1999
Multiplicidade em Ramos de Atividade	1,62	1,95	1,73
Utilização (%)	50,6	43,7	51,8
Até R\$ 50,00	17,0	9,7	13,2
De R\$ 50,00 até R\$ 150,00	28,2	26,0	32,9
De R\$ 150,00 até R\$ 400,00	29,1	38,8	31,1
Acima de R\$ 400,00	22,4	21,9	19,6
Não Sabem	3,2	3,6	3,2

Tabela 32 – Gastos na Utilização de Cartões de Crédito (Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.2.

Volume de Operações de Crédito

Nos últimos 9 meses, as transações com cartão de crédito cresceram 21,5%, enquanto o volume total de operações de crédito para pessoas físicas cresceu cerca de 12%. O crescimento de transações movimentadas com os cartões foi quase 4 vezes maior do que a evolução no período do cheque especial. Este comportamento é resultado do aumento do hábito de uso e da consolidação do cartão como meio de pagamento e financiamento dos mais diversos tipos de compra.

Descrição	Set/01	Dez/01	Mar/02	Mai/02	Mai/02 x Set/01 (%)
Total R\$MM	36.048	37.477	38.627	40.353	11,9%
Cartão de Crédito	4.665	6.266	5.207	5.670	21,5%
Cheque Especial	8.873	8.130	9.001	9.418	6,1%

Tabela 33 – Volume de Operações de Crédito (Pessoa Física - R\$MM excluindo aquisição de bens - Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.3.

Distribuição por Ramo de Atividade

Em 1999, a distribuição ficou mais próxima da medida pela POF (Pesquisa de Orçamento Familiar realizada pelo IBGE, aplicada sobre 69% do consumo privado sendo expurgados itens como aluguéis, impostos e taxas, imóveis, educação e outros, que representam 31% dos gastos da família) para a família brasileira média. Alguns ramos como vestuário, veículos/automotivo e turismo têm destaque nos meios eletrônicos de pagamentos, seja pela sua tradição, seja pela praticidade que oferecem, por exemplo, em postos de combustíveis.

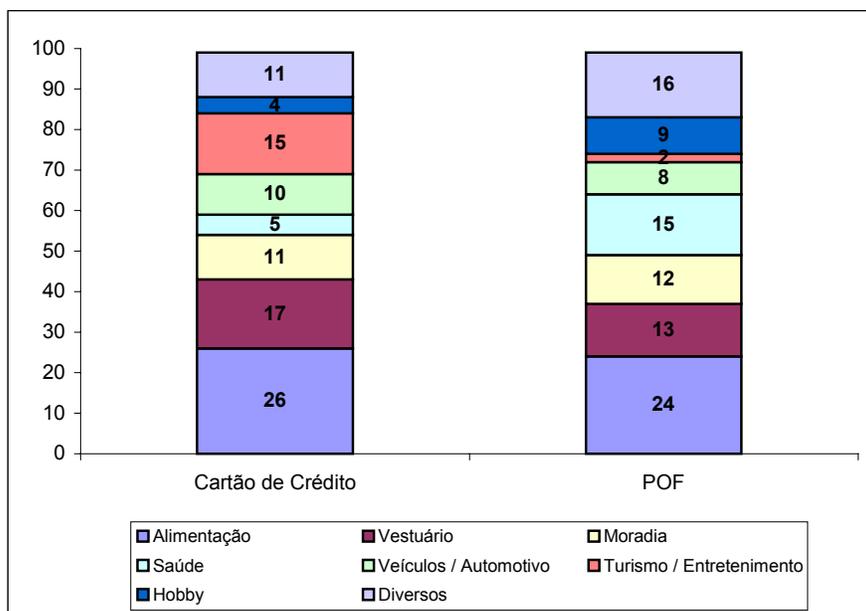


Gráfico 37 – Distribuição por Ramo de Atividade - 1999 (%) (Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.4.

Evolução do Mercado Internacional

O Brasil é o maior emissor de cartões da América Latina, sendo o 8º maior emissor de cartões de crédito do mundo.

Descrição	Brasil		Argentina		Am. Latina		EUA		Mundo	
	99	00	99	00	99	00	99	00	99	00
Faturamento (US\$ Bilhões)	20,5	26,1	16,2	16,0	72,0	82,3	1.107,1	1.261,5	2.343,2	2.737,0
% Share sobre o Mundo	0,9%	1,0%	0,7%	0,6%	3,1%	3,0%	47,2%	46,1%	100,0%	100,0%
Nº de Transações (#MM)	579	731	270	281	1.315	1.507	11.120	12.560	26.063	30.386
Transação Média (US\$)	35	36	61	57	55	55	100	100	90	99
Nº de Cartões de Crédito (#MM)	23,5	29,2	11,6	11,8	62,7	70,0	511,0	538,0	1.045,0	1.138,3
% Share sobre o Mundo	2,2%	2,6%	1,1%	1,0%	6,0%	6,2%	48,9%	47,3%	100,0%	100,0%
Gasto Médio Anual por Cartão (US\$)	871	895	1.394	1.352	1.148	1.176	2.167	2.345	2.242	2.409
Nº de Transações Mensais por Cartão	2,05	2,09	1,94	1,84	1,75	1,79	1,81	1,95	2,08	2,23
Nº de Estabelecimentos (#MM)	0,59	0,60	0,22	0,22	1,65	1,20	3,80	4,30	18,10	20,60

Tabela 34 – Evolução do Mercado Internacional (Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.5.

Comparativo do Mercado Internacional

O mercado mundial de cartões de crédito alcançou a marca de 1,1 bilhões de cartões no ano 2000, transacionando um volume total de US\$ 2,7 trilhões.

O volume de transações do mercado americano representou em 2000 cerca de metade do volume do mercado mundial de cartões. Os portadores americanos de cartão de crédito realizaram em média 8 transações por mês, quase 5 transações a mais que o portador brasileiro.

O mercado asiático foi o que mais se destacou em 2000, passando de 17,2% do volume de transações do mundo em 1999 para 21,2%. Além do crescimento do mercado de cartões neste continente, a valorização das moedas locais sobre o dólar contribuiu para este cenário.

A América Latina manteve seus indicadores estáveis sobre 99, perdendo 0,1 ponto percentual de participação em volume sobre o mundo.

Brasil manteve-se em 2000 como 8º maior emissor de cartões de crédito do mundo (EUA, Japão, Reino Unido, China, Canadá, Coreia do Sul, França, Brasil, Espanha, Alemanha, Turquia, Itália) devendo atingir a 7ª posição em 2001. O mercado brasileiro representou 2,6% do mercado total, superando três economias européias de destaque.

Neste ano, o ritmo de crescimento do mercado mundial de cartões de crédito deve diminuir, devido à desaceleração econômica no cenário mundial. A desvalorização do Real implicará em uma menor participação do volume de transações do país, em relação ao mundo, já que o mercado é mensurado em dólares. A América Latina também deverá perder participação em relação ao mundo, já que o mercado brasileiro de cartões de crédito representa 1/3 do mercado latino-americano.

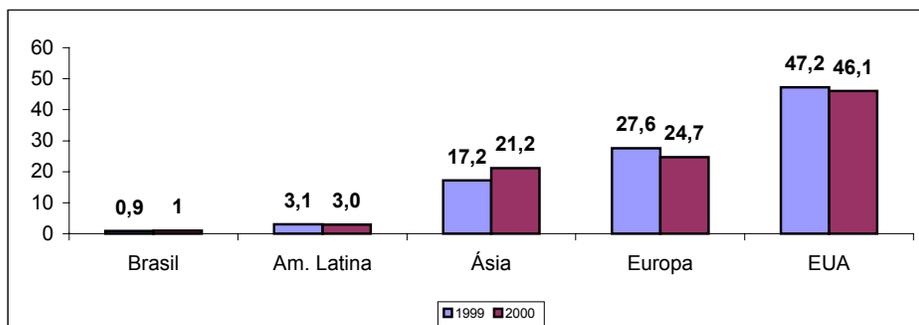


Gráfico 38 – Volume de Transações (%) (Fonte: Credicard 2002).

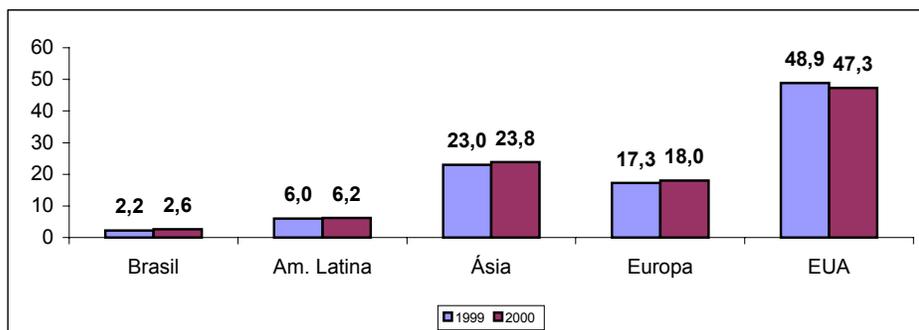


Gráfico 39 – Número de Cartões (%) (Fonte: Credicard 2002).

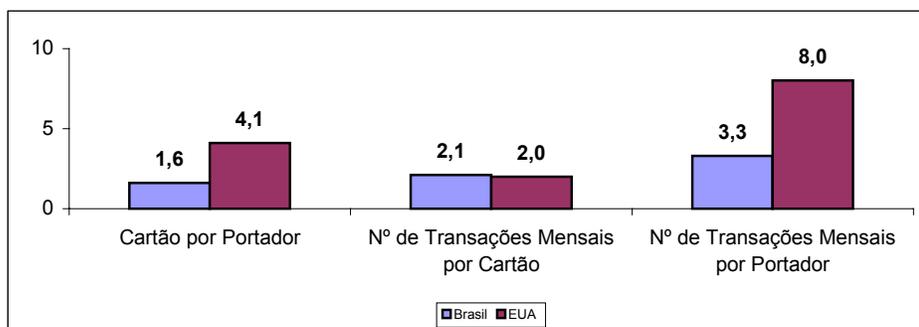


Gráfico 40 – Posse e Ativação - 2000 (Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.6.**Pontos de Venda**

A evolução do número de pontos de venda por região evidencia o processo de interiorização que deverá se manter em 2002. Estas empresas têm buscado ampliar suas parcerias com estabelecimentos fora dos grandes centros urbanos e em regiões menos exploradas anteriormente. Com essa expansão, os cartões de crédito aumentarão as vantagens oferecidas para os portadores que moram fora do Sudeste e das principais capitais.

Região	Total de Estabelecimentos			
	1998	1999	2001	2001 x 1998 (%)
Total	514,7	590,5	623,1	21,1%
Sul	73,6	82,8	87,2	18,5%
Sudeste	292,4	337,6	342,7	17,2%
Norte / Nordeste	113,0	128,4	149,5	32,4%
Centro Oeste	35,8	41,7	43,6	22,0%

Tabela 35 – Pontos de Venda (Fonte: Credicard 2002).

7.3.3.7.**Perfil do Consumidor de Cartão de Crédito no Brasil - Plano Real (1994 / 1998)**

A utilização dos cartões de crédito no Brasil cresceu favorecida pela estabilidade da moeda durante o plano real. Os consumidores de cartão de crédito eram na maioria homens, entre 25 e 45 anos, vivendo na região Sudeste e ganhando entre R\$ 500,00 e R\$ 2.000,00 por mês.

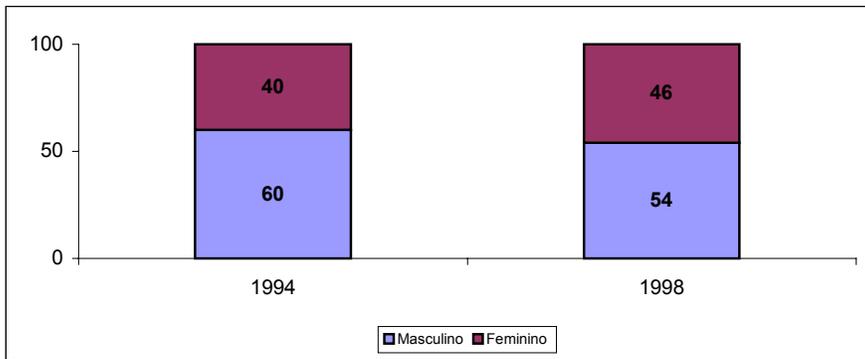


Gráfico 41 – Plano Real - Sexo (%) (Fonte: Credicard 2002).

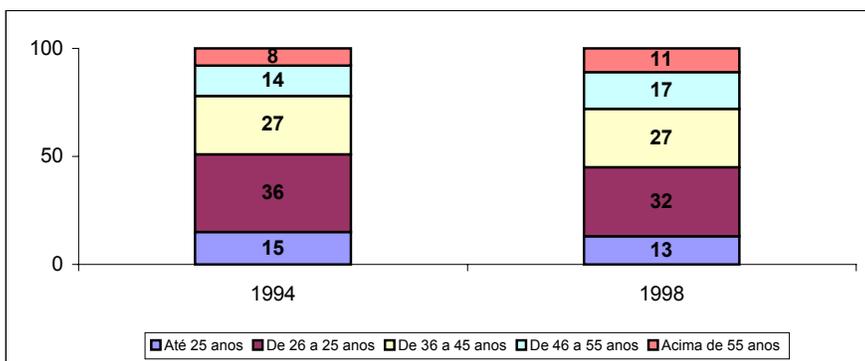


Gráfico 42 – Plano Real - Idade (%) (Fonte: Credicard 2002).

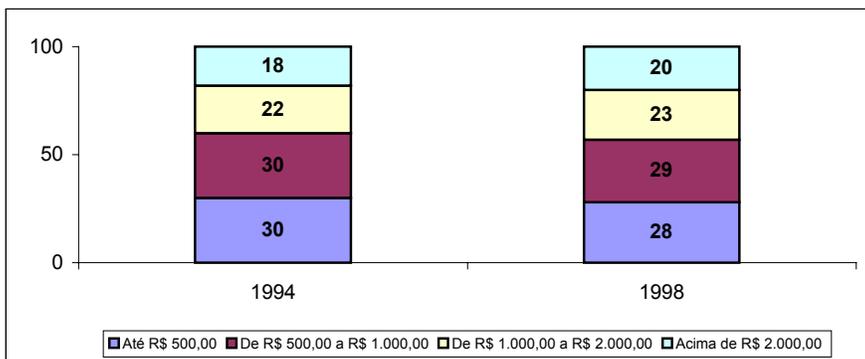


Gráfico 43 – Plano Real - Renda (%) (Fonte: Credicard 2002).

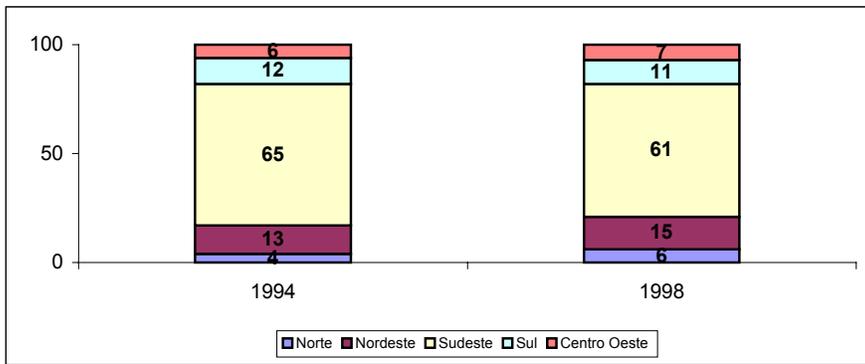


Gráfico 44 – Plano Real - Região (%) (Fonte: Credicard 2002).

7.4.

Questionário

Este questionário refere-se à dissertação de Mestrado do aluno Andre Luiz Roizman, aluno da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, orientado pelo Professor Doutor Jorge Ferreira da Silva.

OBJETIVO

O objetivo deste estudo é desenvolver produtos para a indústria de cartões de crédito, além de segmentar o mercado para distribuição dos produtos de forma adequada.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

O questionário divide-se em dois módulos.

No primeiro módulo, você deverá responder 12 perguntas gerais, focando principalmente informações demográficas e de estilo de vida.

No segundo módulo, serão apresentados 10 produtos, baseados em 4 atributos e 3 níveis cada, que deverão ser classificados, em ordem de preferência, considerando que o produto preferido receberá o número 1 e assim sucessivamente.

A relação de atributos e níveis dos produtos é apresentada abaixo:

ATRIBUTOS	NÍVEIS
Bandeira	Visa Mastercard American Express
Preço (Anuidade)	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00 De R\$ 30,00 a R\$ 60,00 De R\$ 60,00 a R\$ 120,00
Limite de Crédito	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00 De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00 Acima de R\$ 6.000,00

Benefícios
Programa de Milhagem
Seguros
Serviços Especiais

O nível **SEGUROS** corresponde a Seguro de Automóvel, Perda ou Roubo, Vida, Extravio de Bagagem, Assistência Médica e Assistência Jurídica.

O nível **SERVIÇOS ESPECIAIS** corresponde a Comunicação Perda ou Roubo, Reposição de Cartão, Adiantamento de Dinheiro, Adiantamento de Fiança, Envio de Mensagens Urgentes, Dicas de Viagem e Reservas (Cinema / Teatro / Restaurante).

QUESTÕES

1) Possui Cartão de Crédito

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 ou mais

2) Qual a Bandeira do seu Cartão de Crédito (Favor informar a quantidade por Bandeira)

- Visa
- Mastercard
- American Express
- Diners
- Outros

3) Qual a sua Renda Mensal

- Até R\$ 1.000,00
- De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00
- De R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00
- De R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00

Acima de R\$ 10.000,00

4) Qual a sua Faixa Etária

Até 20 anos

De 21 a 25 anos

De 26 a 35 anos

De 36 a 50 anos

Acima de 50 anos

5) Onde Você Mora

Zona Sul

Zona Norte

Zona Oeste (inclui Barra da Tijuca)

Niterói

Outros

6) Possui Imóvel Próprio

Sim

Não

7) Possui Veículo Próprio

Sim

Não

8) Está Inserido no Mercado de Trabalho

Sim

Não

9) Sexo

Masculino

Feminino

10) Curso de Formação

R:

11) Qual o valor médio que você gasta por mês com cartões de crédito

- () Até R\$ 200,00
- () De R\$ 200,00 a R\$ 500,00
- () De R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00
- () De R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00
- () Acima de R\$ 2.000,00

12) Qual o percentual sobre sua renda mensal que você gasta com cartões de crédito

R:

PRODUTOS

PERFIL 1 ()

Bandeira American Express
 Preço De R\$ 30,00 a R\$ 60,00
 Limite Acima de R\$ 6.000,00
 Benefícios Programa de Milhagem

PERFIL 2 ()

Bandeira American Express
 Preço De R\$ 60,00 a R\$ 120,00
 Limite De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00
 Benefícios Seguros

PERFIL 3 ()

Bandeira Mastercard
 Preço De R\$ 0,00 a R\$ 30,00
 Limite Acima de R\$ 6.000,00
 Benefícios Seguros

PERFIL 4 ()

Bandeira Mastercard
 Preço De R\$ 60,00 a R\$ 120,00
 Limite De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00
 Benefícios Programa de Milhagem

PERFIL 5		()
Bandeira	Mastercard	
Preço	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	
Limite	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	
Benefícios	Serviços Especiais	
PERFIL 6		()
Bandeira	Visa	
Preço	De R\$ 60,00 a R\$ 120,00	
Limite	Acima de R\$ 6.000,00	
Benefícios	Serviços Especiais	
PERFIL 7		()
Bandeira	Visa	
Preço	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	
Limite	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	
Benefícios	Programa de Milhagem	
PERFIL 8		()
Bandeira	American Express	
Preço	De R\$ 0,00 a R\$ 30,00	
Limite	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	
Benefícios	Serviços Especiais	
PERFIL 9		()
Bandeira	Visa	
Preço	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	
Limite	De R\$ 1.500,00 a R\$ 6.000,00	
Benefícios	Seguros	
PERFIL 10		()
Bandeira	Visa	
Preço	De R\$ 30,00 a R\$ 60,00	
Limite	De R\$ 0,00 a R\$ 1.500,00	
Benefícios	Programa de Milhagem	