

## 4 Resultados

Este capítulo se propõe a analisar e interpretar os resultados obtidos através das ferramentas de pesquisa, que no presente estudo está dividido em: entrevistas em profundidade e questionário.

Destaca-se a seguir os pontos relevantes extraídos das dez entrevistas. A análise buscou identificar similaridades entre os discursos.

### 4.1. Entrevistas em Profundidade

De acordo com as colocações dos **profissionais do mercado** (gerentes de agência), os seguintes pontos podem ser destacados da Terceira Idade:

- Possuem seus cartões há muito tempo e são muito exigentes;
- Possui renda elevada e valoriza status do cartão;
- Clientes de alta renda valorizam cartões que são aceitos no exterior;
- Baixo índice de inadimplência;
- Dificuldade de guardar mais senhas e muitas vezes cancelam cartões com chip;
- No geral são clientes antigos e influenciam bastante seus familiares;

Em relação aos pontos levantados pelos **portadores de cartões de crédito de 40 a 49 anos** pode-se resumir o seguinte:

- Nível de utilização elevado do cartão;
- A questão do valor da anuidade é muito importante;
- Propensão a ouvir propostas de administradoras de cartão;
- Opção por duas bandeiras diferentes pela aceitação e balanceamento dos pagamentos com datas de vencimento diferentes;
- Existência de conta em algum banco, porém com cartão de crédito de outro emissor;

- Acompanhamento das despesas com o cartão pela Internet;

Quanto aos **portadores de cartões de crédito de 50 a 59 anos** pode-se resumir o seguinte:

- Questão do valor da anuidade é muito importante;
- Aberto a ouvir propostas das administradoras de cartões;
- Limite de crédito é importante;
- Clientes com mais de um cartão pela variedade de datas de vencimento;
- Parcelado sem juros é muito importante;
- Valorização do programa de pontos;
- Trocam o cartão pelo cheque em situações que o cartão não é aceito;

Destacam-se os seguintes pontos levantados pelos **portadores de cartões de crédito de 60 a 64/ 65 a 70 anos (Terceira Idade)**:

- Possuem poucos cartões de crédito;
- Não compram por impulso. Compram somente o que estão precisando;
- Evitam as propostas dos bancos por terem receio de ser algum tipo de “armação”;
- Às vezes trocam o uso do cartão pelo cheque e pelo dinheiro;
- Valorização do programa de pontos;
- Pagam sempre o valor total da fatura;
- Influenciam as pessoas próximas com seu comportamento;
- Datas diferentes de vencimento é um fator importante na aquisição de um novo cartão;
- No geral estão satisfeitos com o limite de crédito;
- Valorizam a questão da anuidade;

Comparativamente, ante as informações coletadas das entrevistas, podem-se analisar os seguintes aspectos:

- A questão do valor da anuidade e a opção pelo segundo cartão pela comodidade de se ter mais de uma data de vencimento são fatores

preponderantes para os três segmentos, ou melhor, o público de 40 a 49 anos, o de 50 a 59 anos e a Terceira Idade;

- O público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos está mais propenso a ouvir propostas de outras administradoras do que o da Terceira Idade;

- O limite de crédito no geral, a Terceira Idade parece se preocupar menos, talvez pelo limite ser alto em função da renda e a utilização ser menos freqüente em relação aos outros segmentos;

- O público de 40 a 49 anos valoriza os serviços de internet e tem um nível elevado de utilização do cartão. O mesmo não acontece com a Terceira Idade. Eles no geral possuem poucos cartões de crédito, são controlados no uso do cartão e às vezes trocam o cartão pelo cheque e o dinheiro;

- O programa de pontos é um benefício importante para a Terceira Idade e para o público de 50 a 59 anos;

- A Terceira Idade apesar de se preocupar com a segurança do cartão, muitas vezes cancela o cartão com chip pela dificuldade de guardar mais senhas, o que não acontece com tanta freqüência nos segmentos de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos;

- O público da Terceira Idade possui seus cartões há muito tempo mantendo assim uma relação de fidelidade com o emissor do cartão, o que acontece com menos freqüência nos segmentos de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos;

## 4.2. Questionário

A segunda parte da pesquisa, agora de forma mais quantitativa, foi a aplicação do questionário, que teve como base as informações coletadas através das entrevistas em profundidade. Buscou-se conhecer aspectos pertinentes ao perfil da população estudada e também informações relativas à percepção e importância dada pela mesma aos atributos de um cartão de crédito. Foram coletadas informações de 290 respondentes.

A seguir seguem os gráficos da primeira parte do questionário com as devidas considerações.

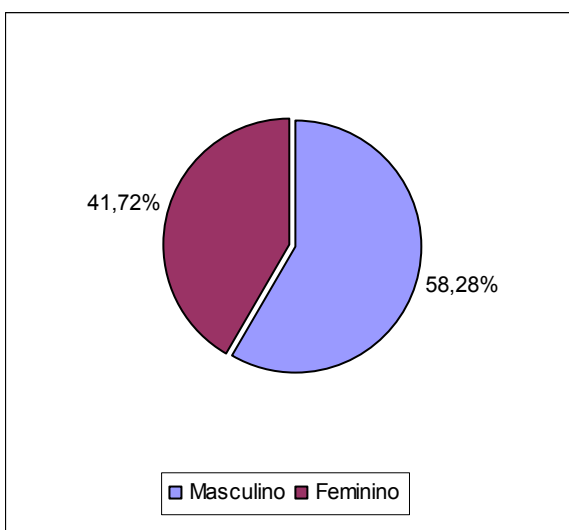


Gráfico 1 – Distribuição % por sexo

A população pesquisada está dividida em 58,28% do sexo masculino e 41,72% do sexo feminino.

Abaixo a distribuição por faixa etária.

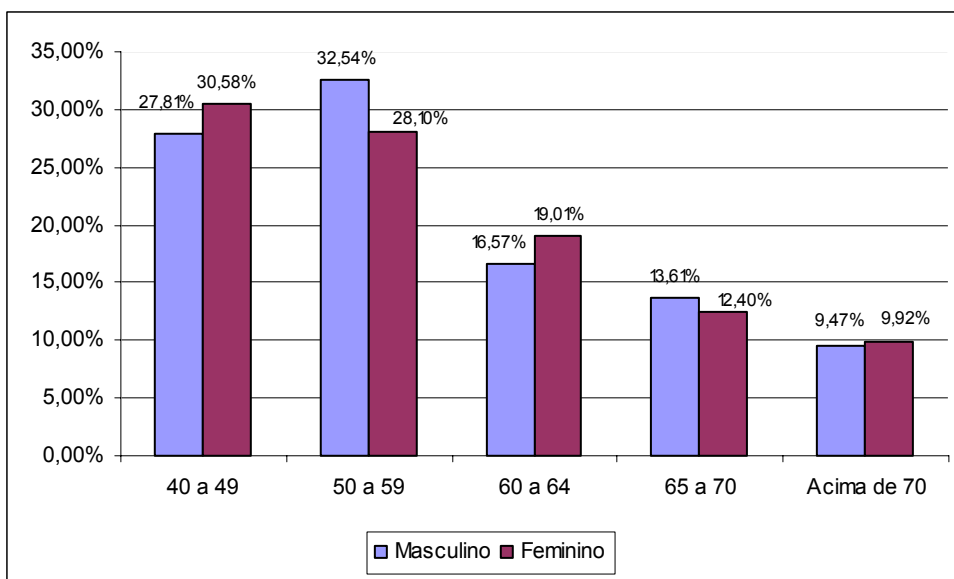


Gráfico 2 – Distribuição % por sexo e faixa etária

A maior concentração do sexo masculino da população estudada está na faixa dos 50 a 59 anos (32,54%) e do sexo feminino na faixa dos 40 a 49 anos (30,58%).

A composição por faixa etária está dividida da seguinte forma.

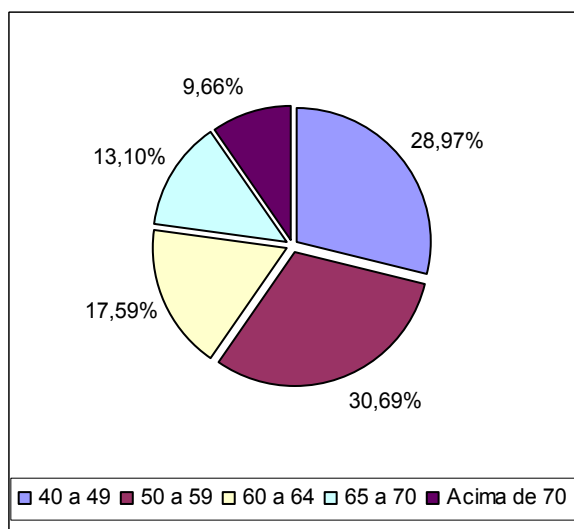


Gráfico 3 – Distribuição % por faixa etária

A população pesquisada foi composta por 28,97% de pessoas de 40 a 49 anos, 30,69% de pessoas de 50 a 59 anos e o restante é o que chamamos da

Terceira Idade, ou seja, pessoas com mais de 60 anos de idade que corresponde a 40,34% da amostra. A Terceira Idade está dividida nas faixas etárias de 60 a 64 anos, 65 a 70 anos e acima de 70 anos.

Abaixo a distribuição por local de moradia.

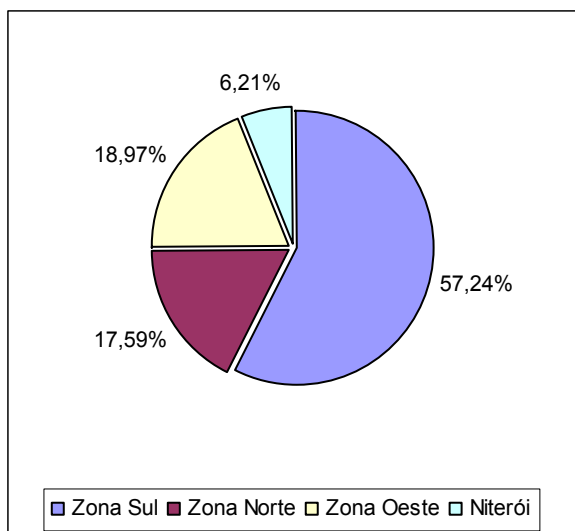


Gráfico 4 – Distribuição % por residência

A população está concentrada na Zona Sul com 57,24%, seguida pela Zona Oeste (18,97%), Zona Norte (17,59%) e Niterói (6,21%) respectivamente.

Em relação à faixa etária está dividida da seguinte forma.

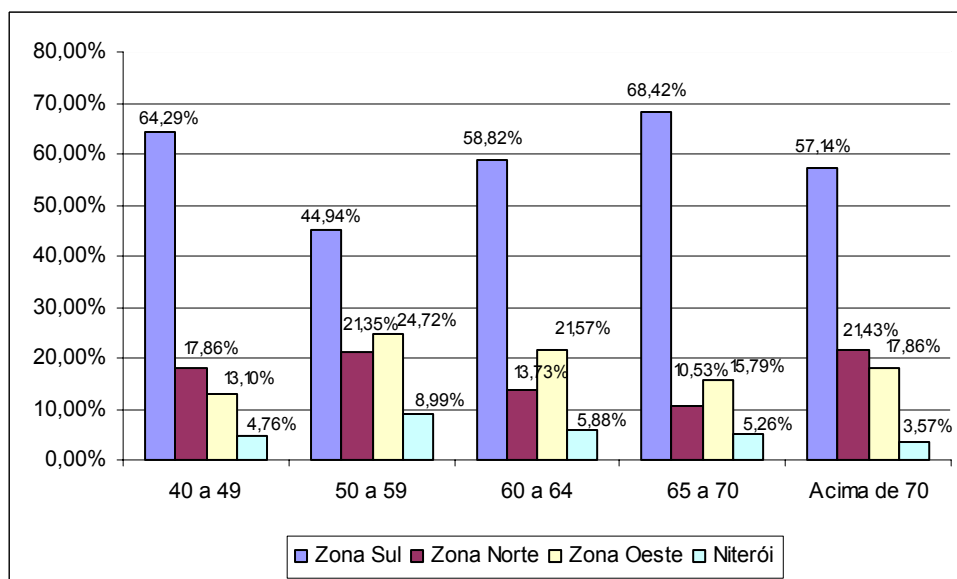


Gráfico 5 – Distribuição % por residência e faixa etária

A maior concentração de residentes da Zona Sul da população analisada está na faixa etária de 65 a 70 anos, da Zona Oeste na de 50 a 59 anos, da Zona Norte acima de 70 anos e Niterói na de 50 a 59 anos.

Abaixo o gráfico com quem o pesquisado reside.

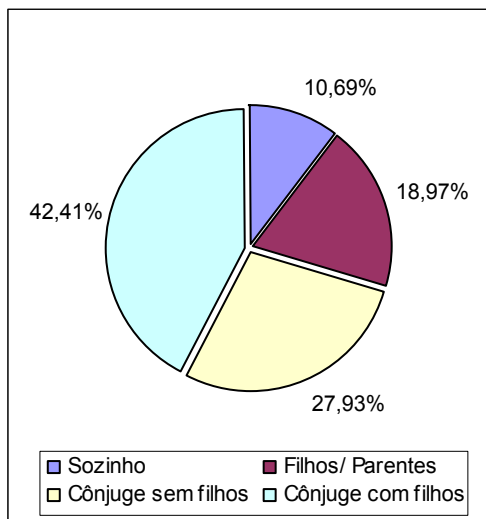


Gráfico 6 – Distribuição % com quem reside

A população estudada, 42,41% moram com o cônjuge com filhos, 27,93% com o cônjuge sem filhos, 18,97% com os filhos e/ou parentes e 10,69% moram sozinhos.

A seguir a distribuição por faixa etária.

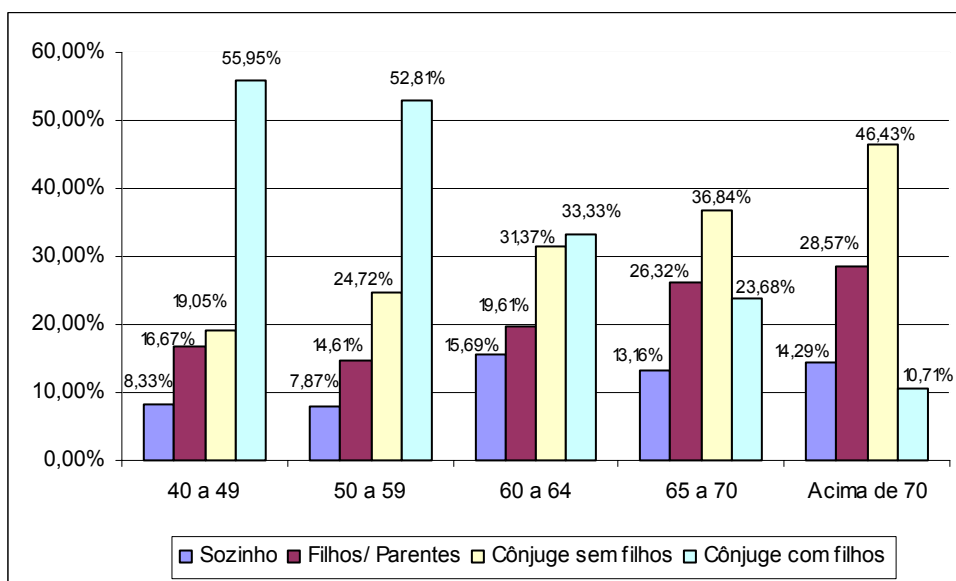


Gráfico 7 – Distribuição % com quem reside por faixa etária

Vê-se no gráfico anterior que o percentual de pessoas que moram com o cônjuge com filhos estão concentradas na faixa dos 40 a 49 anos e 50 a 59 anos. Já o percentual que mora com o cônjuge sem filhos está concentrado na Terceira Idade. Supõe-se isso pelo fato dos filhos já serem adultos e estarem casados. O percentual de pessoas que moram com os filhos e/ou parentes e sozinhas também é maior na Terceira Idade. Uma causa para isso pode ser a falta do cônjuge em uma idade mais avançada o que faz com que a pessoa dessa idade volte a morar com os filhos ou então prefira morar sozinha.

Em relação à ocupação, a população está dividida da seguinte forma.

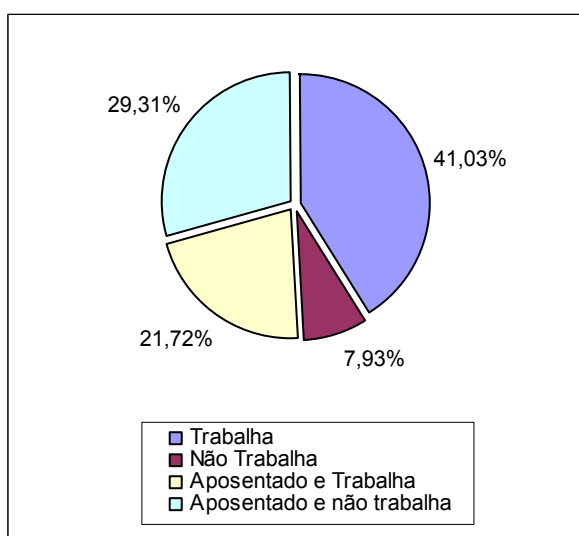


Gráfico 8 – Distribuição % por ocupação

A maior parte do público pesquisado trabalha (41,03%). Em seguida vem o público que está aposentado e não trabalha com 29,31% e o aposentado e trabalha com 21,72%. Por último temos o público que não está trabalhando no momento com 7,93%.



Por faixa etária verifica-se a seguinte configuração.

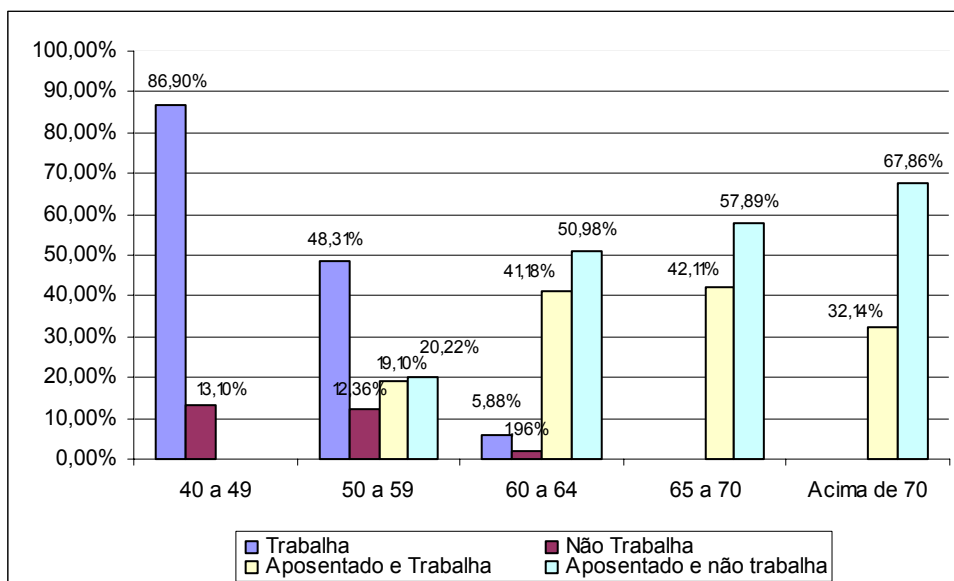


Gráfico 9 – Distribuição % por ocupação e faixa etária

A maior concentração de pessoas que trabalha está na faixa etária de 40 a 49 anos. O percentual diminui na casa dos 50 quando muitos começam a se aposentar. Vale ressaltar vendo o gráfico anterior, que muitas pessoas hoje da Terceira Idade estão aposentadas, porém mantendo alguma atividade, ou seja, trabalhando.

Abaixo o gráfico da distribuição por quantidade de cartões.

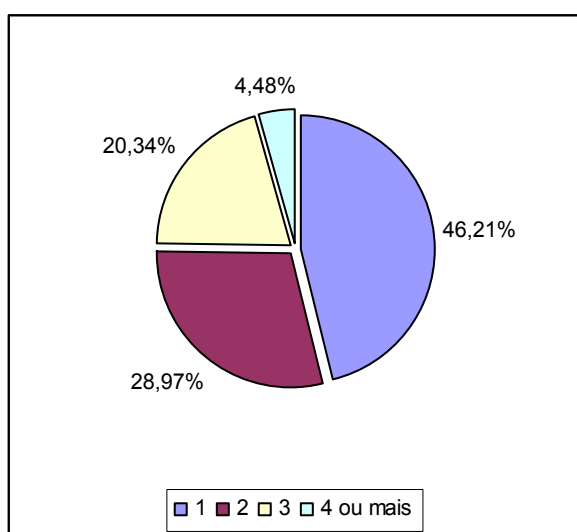


Gráfico 10 – Distribuição % por quantidade de cartões

Com base no gráfico anterior, a maior concentração é de pessoas que portam somente um cartão (46,21%). Em seguida temos 28,97% de pessoas com dois cartões e 20,34% com três. O menor percentual (4,48%) é de pessoas com quatro ou mais cartões.

Em seguida tem-se a distribuição por faixa etária da quantidade de cartões.

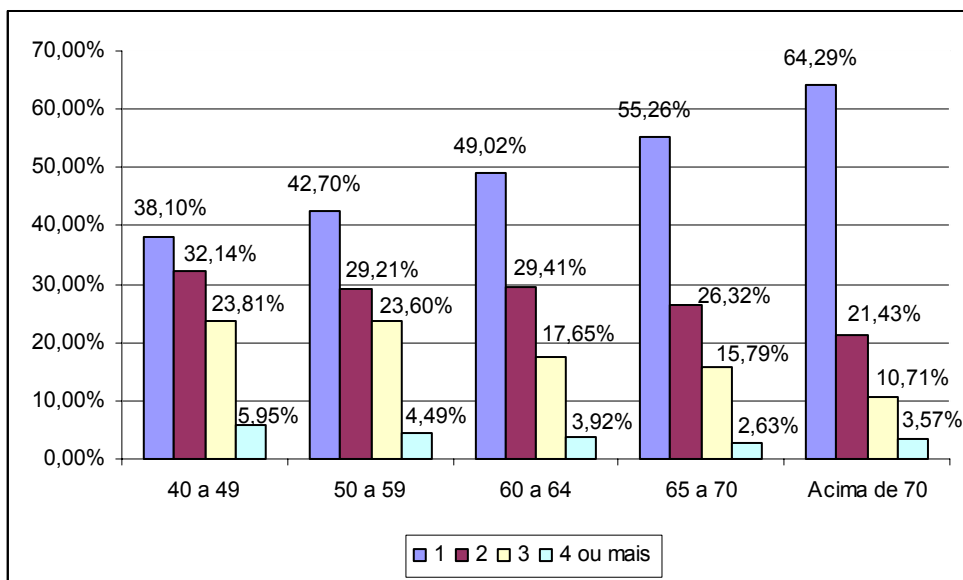


Gráfico 11 – Distribuição % por quantidade de cartões e faixa etária

Nota-se que a maior concentração de pessoas com apenas um cartão está na Terceira Idade, existindo aí uma oportunidade de um mercado a se desenvolver. Percebe-se que as faixas etárias de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos têm uma concentração maior de dois e três cartões do que a Terceira Idade. O mesmo acontece com quatro ou mais cartões, porém em uma proporção menor.

Em relação à bandeira dos cartões de crédito, o gráfico abaixo mostra como está dividido.

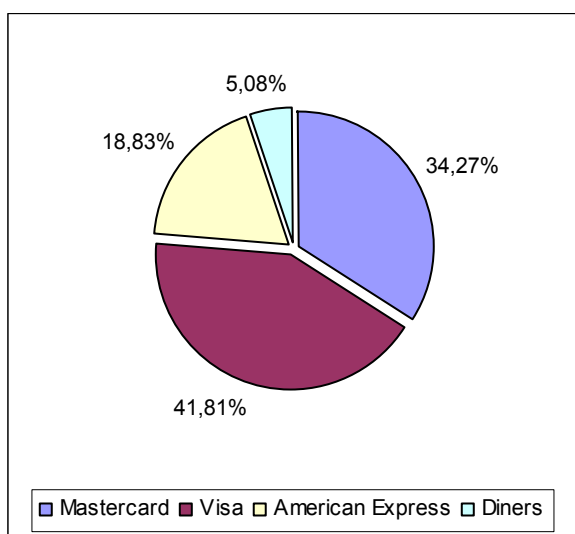


Gráfico 12 – Distribuição % por bandeira

Em relação ao gráfico anterior, a bandeira Visa (41,81%) tem uma participação maior de mercado que seus concorrentes. Em seguida vem a bandeira Mastercard e American Express com 34,27% e 18,83% respectivamente e por último a bandeira Diners com 5,08% de participação.

Abaixo o gráfico das bandeiras de cartões de crédito por faixa etária.

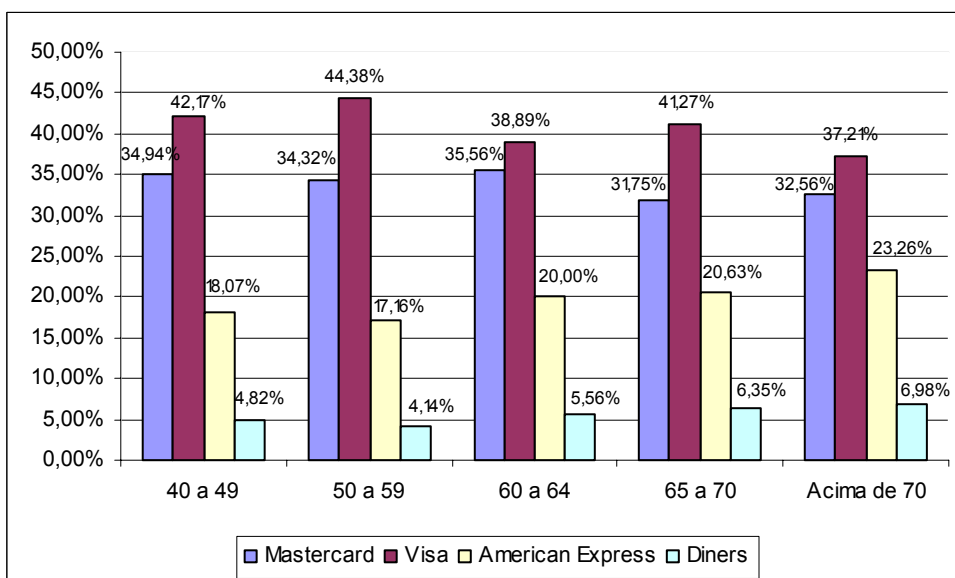


Gráfico 13 – Distribuição % por bandeira e faixa etária

Nota-se que a bandeira Visa predomina como a bandeira de maior participação em todas as faixas etárias, com uma concentração maior na faixa etária de 50 a 59 anos. A bandeira American Express e Diners têm uma presença maior no público da Terceira Idade quando analisamos as faixas etárias de 60 a 64 anos, 65 a 70 anos e acima de 70 anos.

A seguir o gráfico com o percentual de pessoas que adquiriram cartões de crédito nos últimos 10 anos.

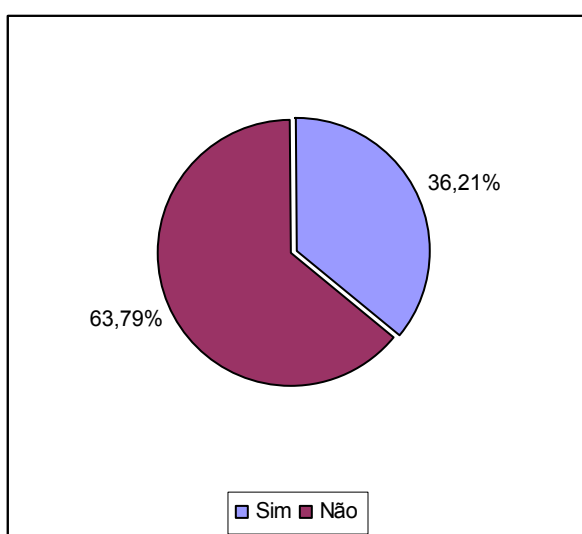


Gráfico 14 – Distribuição % de cartões últimos 10 anos

Verifica-se que nos últimos 10 anos, 63,79% da população pesquisada não adquiriu cartão de crédito. O percentual de pessoas que adquiriram algum cartão de crédito foi de 36,21%

Abaixo a divisão por faixa etária.

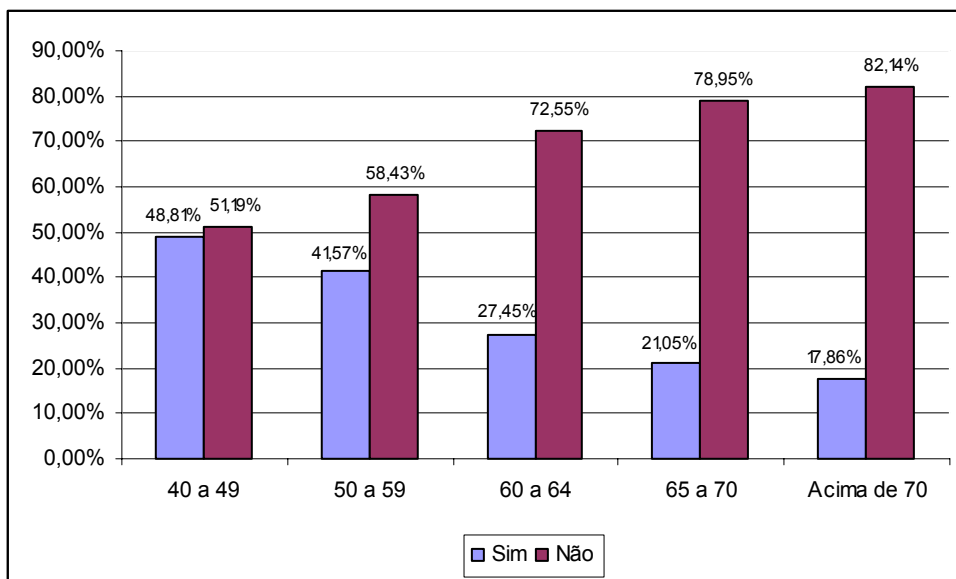


Gráfico 15 – Distribuição % de cartões últimos 10 anos por faixa etária

Percebe-se que as maiores concentrações de pessoas que adquiriram cartões nos últimos 10 anos se encontram nas faixas etárias de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos. Vê-se, portanto, que a Terceira Idade é um público mais fiel e menos propenso a mudanças.

Em relação a ter algum cartão de crédito que não seja do banco que o cliente tenha conta, verifica-se a seguinte distribuição.

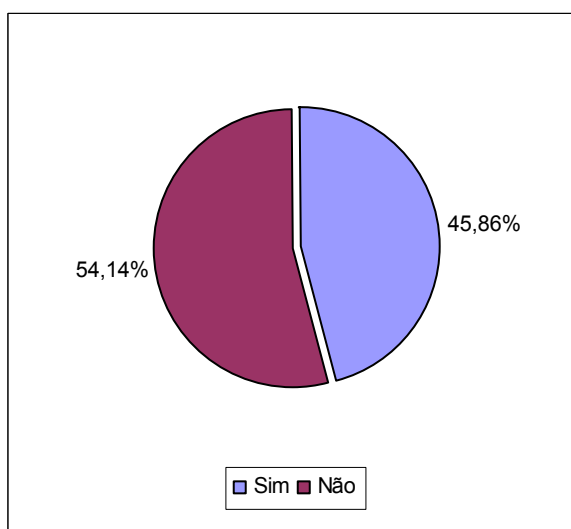


Gráfico 16 – Pessoas com cartões de outro banco

Com base no gráfico anterior, 54,14% das pessoas não têm cartão de crédito de outro banco, enquanto que 45,86% das pessoas o têm. Importante ressaltar que a Credicard e a American Express emitem seus próprios cartões não necessitando de vínculo com Bancos.

Verifica-se a seguinte divisão por faixa etária.

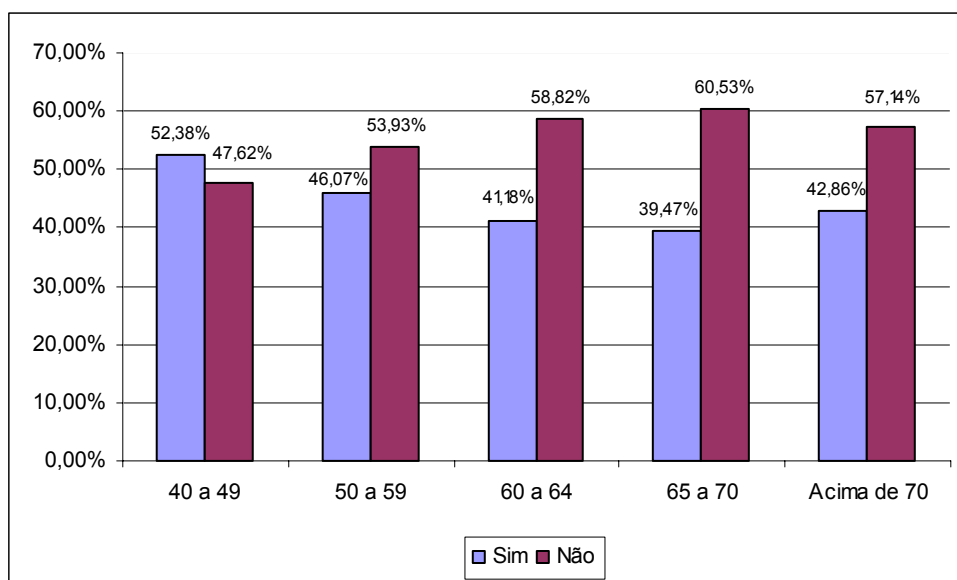


Gráfico 17 – Pessoas com cartões de outro banco por faixa etária

Nota-se que o público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos concentra o maior percentual de pessoas com cartões de outro banco. Percebe-se que o público da Terceira Idade geralmente dá preferência ao banco que tem conta.

Em relação à renda mensal da população pesquisada, vê-se o seguinte gráfico.

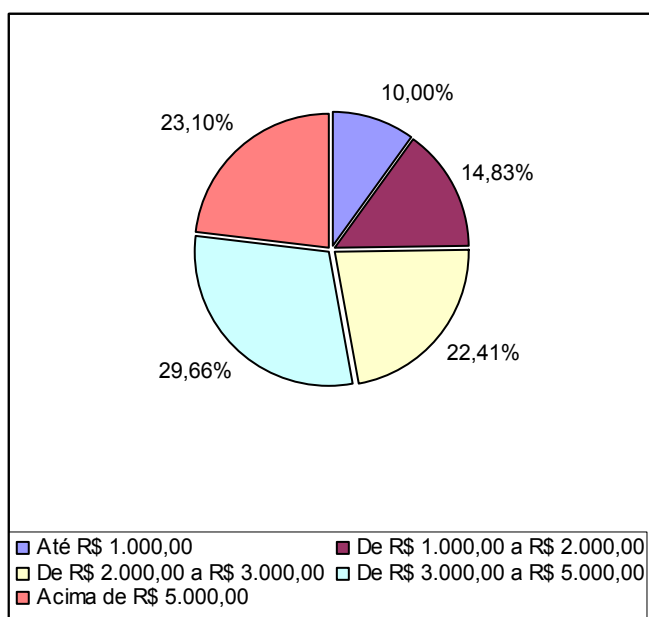


Gráfico 18 – Distribuição % por renda mensal

De acordo com o gráfico anterior, a maior concentração de renda da população pesquisada está no público com renda mensal entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00 (29,66%).

Abaixo a distribuição de renda por faixa etária.

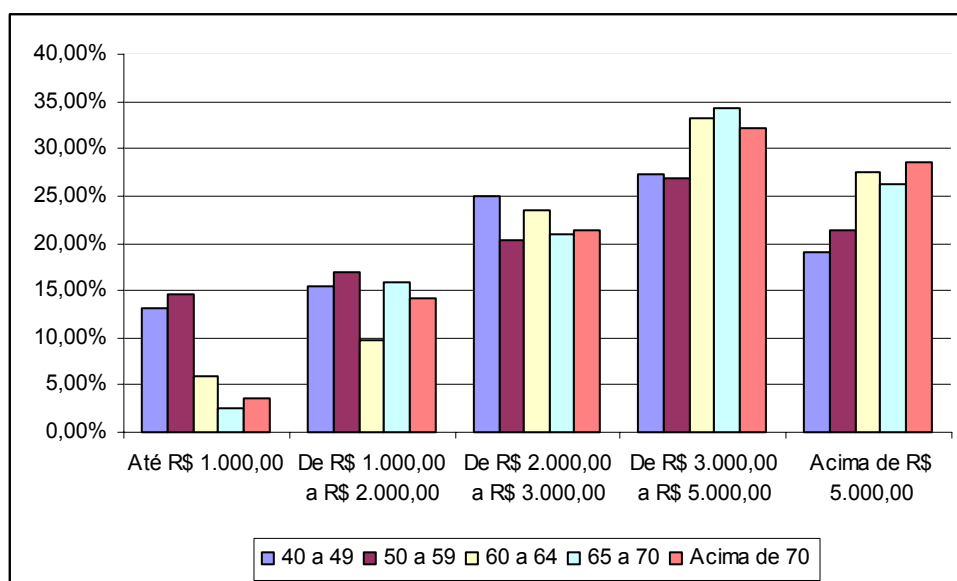


Gráfico 19 – Distribuição % por renda mensal e faixa etária

Com base no gráfico anterior, o público da Terceira Idade demonstra um alto poder aquisitivo quando comparado com os segmentos de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos, concentrando-se na sua maior parte nas rendas de R\$ 3.000,00 a R\$ 5.000,00 e acima de R\$ 5.000,00.

A seguir o gasto médio com cartões de crédito.

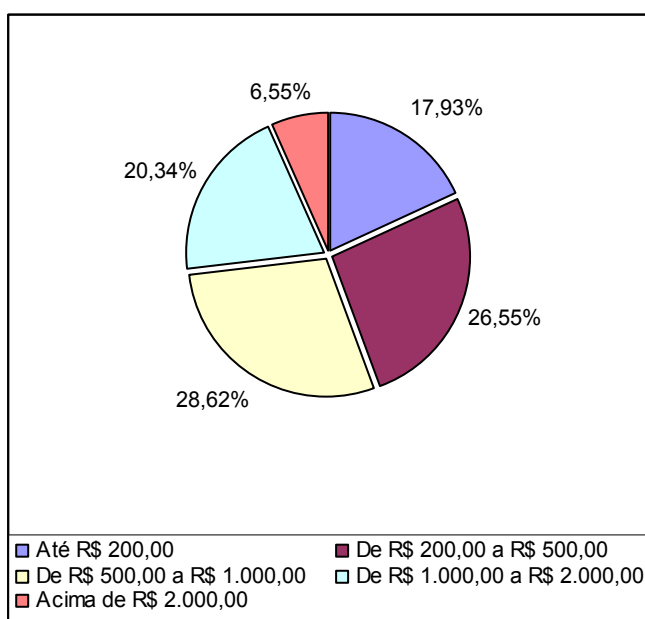


Gráfico 20 – Distribuição % por gasto médio

Nota-se que o maior percentual de gasto com cartões de crédito está na faixa de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00 (28,62%). Em seguida temos as faixas de R\$ 200,00 a R\$ 500,00 (26,55%) e de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 (20,34%). E por últimos as faixas de até R\$ 200,00 (17,93%) e acima de R\$ 2.000,00 respectivamente.



Abaixo a distribuição por faixa etária.

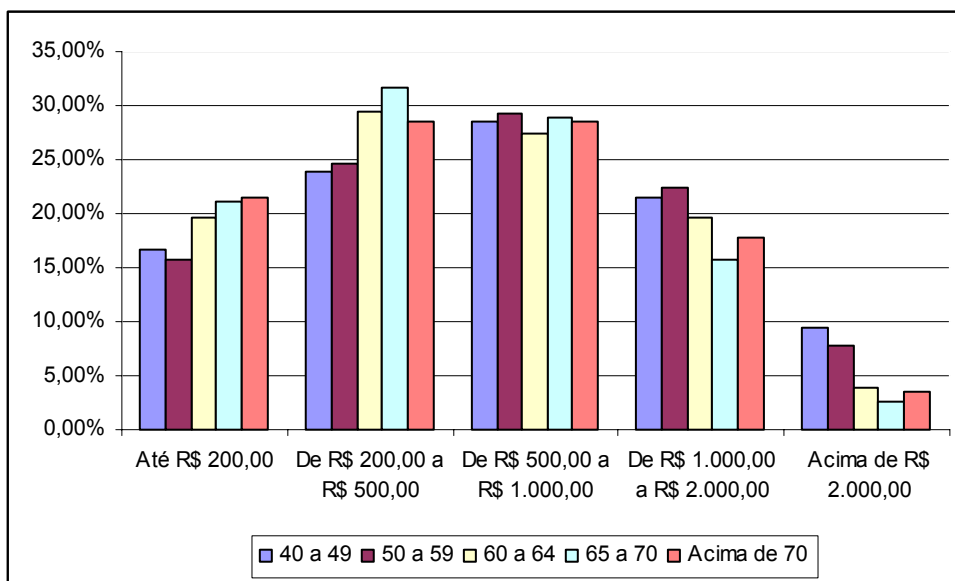


Gráfico 21 – Distribuição % por gasto médio e faixa etária

De acordo com o gráfico anterior, a Terceira Idade tem uma concentração maior de pessoas com gasto médio com cartões de crédito em relação ao público de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos nas faixas de até R\$ 200,00 e de R\$ 200,00 a R\$ 500,00. Já nas faixas de R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00 e acima de R\$ 2.000,00 a concentração de pessoas da Terceira Idade é menor do que o público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos. Comparando com a renda mensal, onde a Terceira Idade mostra um alto poder aquisitivo, pode-se identificar uma oportunidade no gasto médio já que o mesmo não acompanha a renda mensal.

Em relação à preferência por meios de pagamento, segue o gráfico abaixo.

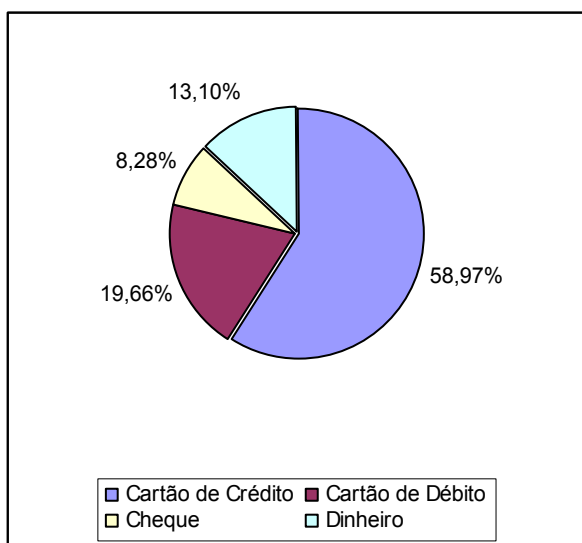


Gráfico 22 – Preferência por meio de pagamento

Como se pode ver no gráfico anterior, o meio de pagamento que tem a maior preferência é o cartão de crédito com 58,97%, seguido pelo cartão de débito com 19,66% e o dinheiro com 13,10%. Por último se encontra o cheque com 8,28% da preferência.

A seguir a divisão por faixa etária.

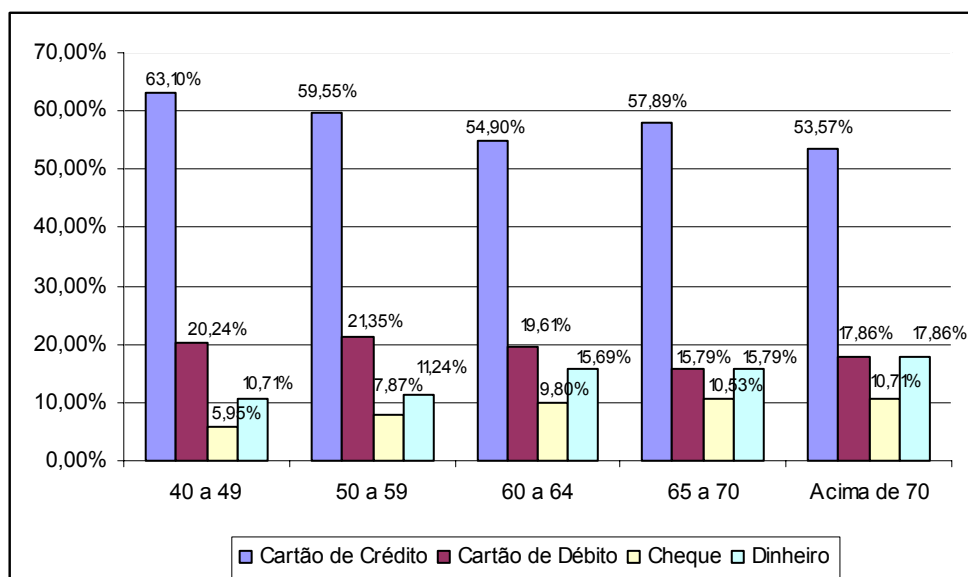


Gráfico 23 – Preferência por meio de pagamento por faixa etária

Nota-se que o público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos tem uma preferência maior pelo cartão de crédito e pelo cartão de débito do que a Terceira

Idade. Já os meios de pagamento menos modernos, ou melhor, mais antigos, como por exemplo, o dinheiro e o cheque, estão concentrados mais na Terceira Idade quando comparados com o público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos.

Abaixo o gráfico do percentual de pessoas que gostariam de pagar todas as despesas no cartão de crédito. Vale ressaltar que esse cálculo foi feito em cima das pessoas que escolheram o cartão de crédito como meio de pagamento preferido, uma vez que o número não seria real caso contemplasse toda a população, pois existe uma parte que não considera o cartão de crédito como o meio de pagamento de maior preferência.

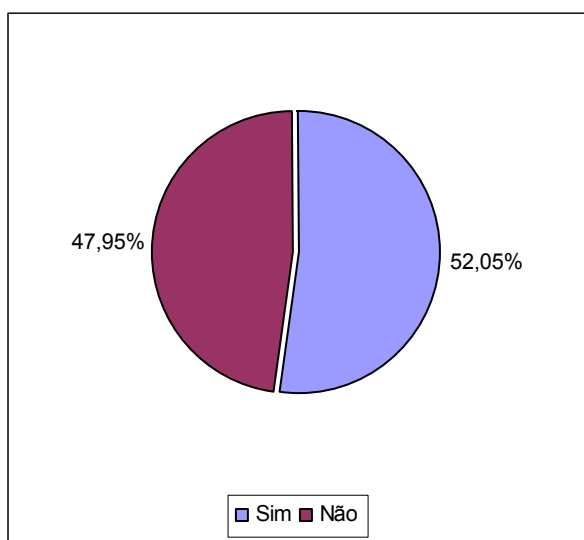


Gráfico 24 – Pagaria tudo no cartão de crédito

Como se pode ver no gráfico anterior, 52,05% das pessoas que têm o cartão de crédito como meio de pagamento preferido pagariam todas as despesas no cartão caso fosse possível, contra 47,95% que não pagariam.

A seguir a distribuição por faixa etária.

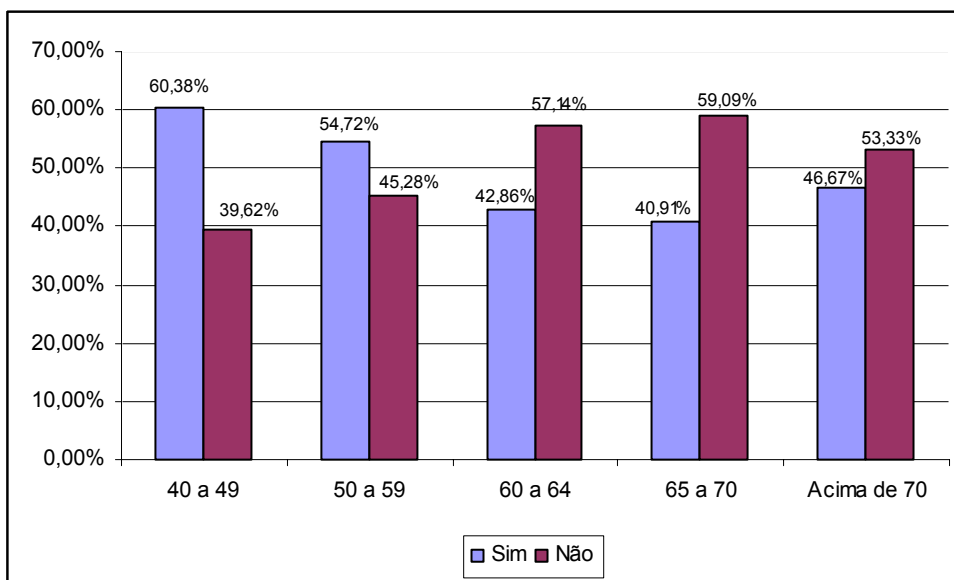


Gráfico 25 – Pagaria tudo no cartão de crédito por faixa etária

Com base no gráfico anterior, a maior concentração de pessoas que tem a preferência pelo cartão de crédito e que gostariam de poder pagar todas as suas despesas no cartão estão nas faixas etárias de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos. A Terceira Idade por sua vez é mais cautelosa e tem o maior percentual de pessoas que não gostariam de concentrar todas as suas despesas no cartão. Desta forma, pode-se dizer que há indícios de uma oportunidade de um segmento a desenvolver que ainda é cauteloso quanto à utilização do cartão de crédito.

A segunda parte do questionário buscou identificar a importância dada pela população pesquisada aos atributos de um cartão de crédito. Os pesos estão divididos da seguinte forma: **não sei o que é (1)**, **irrelevante (2)**, **pouco importante (3)**, **importante (4)**, **muito importante (5)** e **essencial (6)**. Abaixo está a legenda utilizada nas tabelas e os resultados por atributo.

#### Legenda:

NS: Não sei o que é

IR: Irrelevante

PI: Pouco importante

IM: Importante

MI: Muito importante

ESS: Essencial

✓ Valor da Anuidade

Valor da Anuidade	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	15,48%	32,14%	52,38%	100,00%	5,4
50 a 59	-	-	-	11,24%	40,45%	48,31%	100,00%	5,4
60 a 64	-	-	-	19,61%	33,33%	47,06%	100,00%	5,3
65 a 70	-	-	-	15,79%	50,00%	34,21%	100,00%	5,2
Acima de 70	-	-	-	14,29%	35,71%	50,00%	100,00%	5,4
<b>Total</b>	-	-	-	<b>14,83%</b>	<b>37,59%</b>	<b>47,59%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,3</b>

Tabela 1 – Frequência % atributo Valor da Anuidade

✓ Facilidade/ Praticidade

Facilidade/ Praticidade	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	7,14%	20,24%	72,62%	100,00%	5,7
50 a 59	-	-	-	5,62%	23,60%	70,79%	100,00%	5,7
60 a 64	-	-	-	1,96%	15,69%	82,35%	100,00%	5,8
65 a 70	-	-	-	2,63%	21,05%	76,32%	100,00%	5,7
Acima de 70	-	-	-	3,57%	17,86%	78,57%	100,00%	5,8
<b>Total</b>	-	-	-	<b>4,83%</b>	<b>20,34%</b>	<b>74,83%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,7</b>

Tabela 2 – Frequência % atributo Facilidade/ Praticidade

✓ Segurança

Segurança	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	3,57%	17,86%	78,57%	100,00%	5,8
50 a 59	-	-	-	4,49%	13,48%	82,02%	100,00%	5,8
60 a 64	-	-	-	3,92%	5,88%	90,20%	100,00%	5,9
65 a 70	-	-	-	2,63%	7,89%	89,47%	100,00%	5,9
Acima de 70	-	-	-	3,57%	14,29%	82,14%	100,00%	5,8
<b>Total</b>	-	-	-	<b>3,79%</b>	<b>12,76%</b>	<b>83,45%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,8</b>

Tabela 3 – Frequência % atributo Segurança

## ✓ Agilidade/ Rapidez

Agilidade/ Rapidez	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	4,76%	15,48%	79,76%	100,00%	5,8
50 a 59	-	-	-	5,62%	23,60%	70,79%	100,00%	5,7
60 a 64	-	-	-	1,96%	9,80%	88,24%	100,00%	5,9
65 a 70	-	-	-	10,53%	13,16%	76,32%	100,00%	5,7
Acima de 70	-	-	-	3,57%	17,86%	78,57%	100,00%	5,8
<b>Total</b>	-	-	-	<b>5,17%</b>	<b>16,90%</b>	<b>77,93%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,7</b>

Tabela 4 – Frequência % atributo Agilidade/ Rapidez

## ✓ Programa de Milhagem

Programa de Milhagem	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	17,86%	21,43%	19,05%	26,19%	15,48%	100,00%	4,0
50 a 59	-	13,48%	15,73%	30,34%	28,09%	12,36%	100,00%	4,1
60 a 64	-	7,84%	11,76%	29,41%	37,25%	13,73%	100,00%	4,4
65 a 70	-	7,89%	15,79%	23,68%	39,47%	13,16%	100,00%	4,3
Acima de 70	-	14,29%	14,29%	14,29%	42,86%	14,29%	100,00%	4,3
<b>Total</b>	-	<b>13,10%</b>	<b>16,55%</b>	<b>24,48%</b>	<b>32,07%</b>	<b>13,79%</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,2</b>

Tabela 5 – Frequência % atributo Programa de Milhagem

## ✓ Aceitação nos Pontos de Venda

Aceitação Pontos de Venda	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	-	19,05%	80,95%	100,00%	5,8
50 a 59	-	-	-	-	19,10%	80,90%	100,00%	5,8
60 a 64	-	-	-	-	13,73%	86,27%	100,00%	5,9
65 a 70	-	-	-	-	5,26%	94,74%	100,00%	5,9
Acima de 70	-	-	-	-	17,86%	82,14%	100,00%	5,8
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>16,21%</b>	<b>83,79%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,8</b>

Tabela 6 – Frequência % atributo Aceitação Pontos de Venda

## ✓ Bandeira (Visa, Mastercard, American Express, Diners)

Bandeira	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	44,05%	33,33%	19,05%	3,57%	100,00%	3,8
50 a 59	-	-	48,31%	30,34%	10,11%	11,24%	100,00%	3,8
60 a 64	-	-	17,65%	60,78%	17,65%	3,92%	100,00%	4,1
65 a 70	-	-	18,42%	52,63%	26,32%	2,63%	100,00%	4,1
Acima de 70	-	-	25,00%	53,57%	14,29%	7,14%	100,00%	4,0
<b>Total</b>	-	-	<b>35,52%</b>	<b>41,72%</b>	<b>16,55%</b>	<b>6,21%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,9</b>

Tabela 7 – Frequência % atributo Bandeira

## ✓ Programa de Pontos- troca por prêmios e descontos

Programa de Pontos	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	7,14%	10,71%	11,90%	39,29%	28,57%	2,38%	100,00%	3,8
50 a 59	7,87%	11,24%	8,99%	49,44%	21,35%	1,12%	100,00%	3,7
60 a 64	9,80%	9,80%	11,76%	25,49%	27,45%	15,69%	100,00%	4,0
65 a 70	13,16%	7,89%	7,89%	26,32%	36,84%	7,89%	100,00%	3,9
Acima de 70	14,29%	10,71%	10,71%	17,86%	32,14%	14,29%	100,00%	3,9
<b>Total</b>	<b>9,31%</b>	<b>10,34%</b>	<b>10,34%</b>	<b>36,21%</b>	<b>27,59%</b>	<b>6,21%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,8</b>

Tabela 8 – Frequência % atributo Programa de Pontos

## ✓ Limite de Crédito

Limite de Crédito	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	8,33%	35,71%	41,67%	14,29%	100,00%	4,6
50 a 59	-	-	3,37%	42,70%	30,34%	23,60%	100,00%	4,7
60 a 64	-	-	7,84%	50,98%	35,29%	5,88%	100,00%	4,4
65 a 70	-	-	10,53%	47,37%	34,21%	7,89%	100,00%	4,4
Acima de 70	-	-	10,71%	67,86%	17,86%	3,57%	100,00%	4,1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7,24%</b>	<b>45,17%</b>	<b>33,79%</b>	<b>13,79%</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,5</b>

Tabela 9 – Frequência % atributo Limite de Crédito

## ✓ Parcelado Sem Juros

Parcelado Sem Juros	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	19,05%	50,00%	30,95%	100,00%	5,1
50 a 59	-	-	-	5,62%	64,04%	30,34%	100,00%	5,2
60 a 64	-	-	-	37,25%	45,10%	17,65%	100,00%	4,8
65 a 70	-	-	-	36,84%	47,37%	15,79%	100,00%	4,8
Acima de 70	-	-	-	53,57%	32,14%	14,29%	100,00%	4,6
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>23,79%</b>	<b>51,38%</b>	<b>24,83%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,0</b>

Tabela 10 – Frequência % atributo Parcelado Sem Juros

## ✓ Parcelado Com Juros

Parcelado Com Juros	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	72,62%	27,38%	-	-	-	100,00%	2,3
50 a 59	-	61,80%	38,20%	-	-	-	100,00%	2,4
60 a 64	-	76,47%	23,53%	-	-	-	100,00%	2,2
65 a 70	-	81,58%	18,42%	-	-	-	100,00%	2,2
Acima de 70	-	75,00%	25,00%	-	-	-	100,00%	2,3
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>71,38%</b>	<b>28,62%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,3</b>

Tabela 11 – Frequência % atributo Parcelado Com Juros

## ✓ Aceitação no Exterior

Aceitação no Exterior	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	5,95%	7,14%	28,57%	28,57%	29,76%	100,00%	4,7
50 a 59	-	8,99%	11,24%	20,22%	35,96%	23,60%	100,00%	4,5
60 a 64	-	3,92%	9,80%	17,65%	21,57%	47,06%	100,00%	5,0
65 a 70	-	-	18,42%	18,42%	28,95%	34,21%	100,00%	4,8
Acima de 70	-	-	17,86%	21,43%	25,00%	35,71%	100,00%	4,8
<b>Total</b>	-	<b>5,17%</b>	<b>11,38%</b>	<b>22,07%</b>	<b>29,31%</b>	<b>32,07%</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,7</b>

Tabela 12 – Frequência % atributo Aceitação no Exterior

## ✓ Serviços de Internet- consultas e pagamento de faturas

Serviços de Internet	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	27,38%	30,95%	26,19%	10,71%	4,76%	100,00%	3,3
50 a 59	-	25,84%	32,58%	29,21%	11,24%	1,12%	100,00%	3,3
60 a 64	-	37,25%	41,18%	15,69%	5,88%	-	100,00%	2,9
65 a 70	-	31,58%	57,89%	10,53%	-	-	100,00%	2,8
Acima de 70	-	42,86%	50,00%	7,14%	-	-	100,00%	2,6
<b>Total</b>	-	<b>30,69%</b>	<b>38,62%</b>	<b>21,38%</b>	<b>7,59%</b>	<b>1,72%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,1</b>

Tabela 13 – Frequência % atributo Serviços de Internet

## ✓ Saques de Emergência

Saques de Emergência	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	19,05%	26,19%	34,52%	17,86%	2,38%	100,00%	3,6
50 a 59	-	14,61%	21,35%	41,57%	20,22%	2,25%	100,00%	3,7
60 a 64	-	25,49%	15,69%	31,37%	21,57%	5,88%	100,00%	3,7
65 a 70	-	21,05%	23,68%	21,05%	31,58%	2,63%	100,00%	3,7
Acima de 70	-	21,43%	28,57%	21,43%	25,00%	3,57%	100,00%	3,6
<b>Total</b>	-	<b>19,31%</b>	<b>22,76%</b>	<b>33,10%</b>	<b>21,72%</b>	<b>3,10%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,7</b>

Tabela 14 – Frequência % atributo Saques de Emergência

## ✓ Cartões com Chip

Cartões com Chip	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	3,57%	7,14%	17,86%	29,76%	34,52%	7,14%	100,00%	4,1
50 a 59	2,25%	8,99%	11,24%	31,46%	39,33%	6,74%	100,00%	4,2
60 a 64	7,84%	5,88%	19,61%	45,10%	17,65%	3,92%	100,00%	3,7
65 a 70	7,89%	7,89%	18,42%	36,84%	23,68%	5,26%	100,00%	3,8
Acima de 70	10,71%	10,71%	10,71%	46,43%	17,86%	3,57%	100,00%	3,6
<b>Total</b>	<b>5,17%</b>	<b>7,93%</b>	<b>15,52%</b>	<b>35,52%</b>	<b>30,00%</b>	<b>5,86%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,9</b>

Tabela 15 – Frequência % atributo Cartões com Chip



✓ Centralizar Pagamentos em uma mesma data

Centralizar Pagamentos	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	15,48%	25,00%	59,52%	100,00%	5,4
50 a 59	-	-	-	7,87%	20,22%	71,91%	100,00%	5,6
60 a 64	-	-	-	9,80%	17,65%	72,55%	100,00%	5,6
65 a 70	-	-	-	2,63%	23,68%	73,68%	100,00%	5,7
Acima de 70	-	-	-	7,14%	17,86%	75,00%	100,00%	5,7
<b>Total</b>	-	-	-	<b>9,66%</b>	<b>21,38%</b>	<b>68,97%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,6</b>

Tabela 16 – Frequência % atributo Centralizar Pagamentos

✓ Status do Cartão (Gold, Platinum e outros)

Status Cartão	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	27,38%	33,33%	25,00%	7,14%	7,14%	100,00%	3,3
50 a 59	-	24,72%	41,57%	20,22%	11,24%	2,25%	100,00%	3,2
60 a 64	-	29,41%	21,57%	27,45%	17,65%	3,92%	100,00%	3,5
65 a 70	-	21,05%	26,32%	26,32%	23,68%	2,63%	100,00%	3,6
Acima de 70	-	17,86%	28,57%	35,71%	14,29%	3,57%	100,00%	3,6
<b>Total</b>	-	<b>25,17%</b>	<b>32,41%</b>	<b>25,17%</b>	<b>13,10%</b>	<b>4,14%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,4</b>

Tabela 17 – Frequência % atributo Status Cartão

✓ Débito Automático na fatura do cartão

Débito Automático	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	17,86%	34,52%	22,62%	17,86%	7,14%	100,00%	3,6
50 a 59	1,12%	22,47%	35,96%	15,73%	13,48%	11,24%	100,00%	3,5
60 a 64	1,96%	13,73%	31,37%	31,37%	11,76%	9,80%	100,00%	3,7
65 a 70	7,89%	18,42%	26,32%	28,95%	10,53%	7,89%	100,00%	3,4
Acima de 70	7,14%	17,86%	35,71%	10,71%	17,86%	10,71%	100,00%	3,5
<b>Total</b>	<b>2,41%</b>	<b>18,62%</b>	<b>33,45%</b>	<b>21,72%</b>	<b>14,48%</b>	<b>9,31%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,6</b>

Tabela 18 – Frequência % atributo Débito Automático

✓ Cartão Múltiplo- crédito e débito no mesmo cartão

Cartão Múltiplo	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	2,38%	21,43%	60,71%	9,52%	5,95%	100,00%	4,0
50 a 59	-	5,62%	19,10%	55,06%	12,36%	7,87%	100,00%	4,0
60 a 64	-	5,88%	19,61%	58,82%	7,84%	7,84%	100,00%	3,9
65 a 70	-	5,26%	15,79%	55,26%	13,16%	10,53%	100,00%	4,1
Acima de 70	-	3,57%	28,57%	57,14%	7,14%	3,57%	100,00%	3,8
<b>Total</b>	-	<b>4,48%</b>	<b>20,34%</b>	<b>57,59%</b>	<b>10,34%</b>	<b>7,24%</b>	<b>100,00%</b>	<b>4,0</b>

Tabela 19 – Frequência % atributo Cartão Múltiplo

## ✓ Taxa de Juros

Taxa de Juros	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	-	-	3,57%	7,14%	89,29%	100,00%	5,9
50 a 59	-	-	-	4,49%	10,11%	85,39%	100,00%	5,8
60 a 64	-	-	-	9,80%	5,88%	84,31%	100,00%	5,7
65 a 70	-	-	-	2,63%	15,79%	81,58%	100,00%	5,8
Acima de 70	-	-	-	3,57%	14,29%	82,14%	100,00%	5,8
<b>Total</b>	-	-	-	<b>4,83%</b>	<b>9,66%</b>	<b>85,52%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,8</b>

Tabela 20 – Frequência % atributo Taxa de Juros

## ✓ Acesso Área Vip Aeroportos

Acesso Área Vip Aeroportos	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	30,95%	55,95%	5,95%	3,57%	3,57%	100,00%	2,9
50 a 59	-	37,08%	56,18%	3,37%	2,25%	1,12%	100,00%	2,7
60 a 64	-	35,29%	47,06%	9,80%	5,88%	1,96%	100,00%	2,9
65 a 70	-	50,00%	18,42%	23,68%	5,26%	2,63%	100,00%	2,9
Acima de 70	-	57,14%	25,00%	10,71%	3,57%	3,57%	100,00%	2,7
<b>Total</b>	-	<b>38,62%</b>	<b>46,55%</b>	<b>8,62%</b>	<b>3,79%</b>	<b>2,41%</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,8</b>

Tabela 21 – Frequência % atributo Acesso Área Vip Aeroportos

## ✓ Seguro Viagem

Seguro Viagem	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	4,76%	17,86%	23,81%	42,86%	9,52%	1,19%	100,00%	3,4
50 a 59	5,62%	10,11%	30,34%	42,70%	8,99%	2,25%	100,00%	3,5
60 a 64	7,84%	9,80%	27,45%	41,18%	11,76%	1,96%	100,00%	3,5
65 a 70	10,53%	13,16%	26,32%	31,58%	15,79%	2,63%	100,00%	3,4
Acima de 70	10,71%	10,71%	21,43%	32,14%	17,86%	7,14%	100,00%	3,6
<b>Total</b>	<b>6,90%</b>	<b>12,76%</b>	<b>26,55%</b>	<b>40,00%</b>	<b>11,38%</b>	<b>2,41%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,4</b>

Tabela 22 – Frequência % atributo Seguro Viagem

## ✓ Seguro de Veículos Alugados no Exterior

Seguro de Automóveis Alugados no Exterior	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	30,95%	53,57%	13,10%	2,38%	0,00%	100,00%	2,9
50 a 59	-	33,71%	55,06%	8,99%	2,25%	0,00%	100,00%	2,8
60 a 64	-	29,41%	45,10%	23,53%	1,96%	0,00%	100,00%	3,0
65 a 70	-	36,84%	47,37%	15,79%	0,00%	0,00%	100,00%	2,8
Acima de 70	-	39,29%	42,86%	17,86%	0,00%	0,00%	100,00%	2,8
<b>Total</b>	-	<b>33,10%</b>	<b>50,69%</b>	<b>14,48%</b>	<b>1,72%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,8</b>

Tabela 23 – Frequência % atributo Seguro Veículos Alugados Exterior

## ✓ Seguro Bagagem

Seguro Bagagem	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	2,38%	13,10%	22,62%	45,24%	15,48%	1,19%	100,00%	3,6
50 a 59	1,12%	6,74%	35,96%	38,20%	16,85%	1,12%	100,00%	3,7
60 a 64	1,96%	5,88%	35,29%	27,45%	27,45%	1,96%	100,00%	3,8
65 a 70	2,63%	7,89%	28,95%	34,21%	23,68%	2,63%	100,00%	3,8
Acima de 70	3,57%	14,29%	28,57%	32,14%	17,86%	3,57%	100,00%	3,6
<b>Total</b>	<b>2,07%</b>	<b>9,31%</b>	<b>30,34%</b>	<b>37,24%</b>	<b>19,31%</b>	<b>1,72%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,7</b>

Tabela 24 – Frequência % atributo Seguro Bagagem

## ✓ Serviços Hospitalares no Exterior

Serviços Hospitalares no Exterior	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	2,38%	10,71%	17,86%	59,52%	7,14%	2,38%	100,00%	3,7
50 a 59	3,37%	7,87%	28,09%	53,93%	3,37%	3,37%	100,00%	3,6
60 a 64	1,96%	3,92%	29,41%	52,94%	5,88%	5,88%	100,00%	3,7
65 a 70	2,63%	10,53%	31,58%	42,11%	7,89%	5,26%	100,00%	3,6
Acima de 70	3,57%	7,14%	32,14%	35,71%	10,71%	10,71%	100,00%	3,8
<b>Total</b>	<b>2,76%</b>	<b>8,28%</b>	<b>26,21%</b>	<b>52,07%</b>	<b>6,21%</b>	<b>4,48%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,6</b>

Tabela 25 – Frequência % atributo Serviços Hospitalares no Exterior

## ✓ Seguro contra Perda ou Roubo do Cartão

Seguro contra Perda ou Roubo do Cartão	Frequência %							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
40 a 49	-	7,14%	36,90%	39,29%	14,29%	2,38%	100,00%	3,7
50 a 59	-	6,74%	51,69%	25,84%	10,11%	5,62%	100,00%	3,6
60 a 64	-	1,96%	43,14%	37,25%	11,76%	5,88%	100,00%	3,8
65 a 70	-	5,26%	47,37%	28,95%	13,16%	5,26%	100,00%	3,7
Acima de 70	-	3,57%	42,86%	32,14%	17,86%	3,57%	100,00%	3,8
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>5,52%</b>	<b>44,48%</b>	<b>32,76%</b>	<b>12,76%</b>	<b>4,48%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,7</b>

Tabela 26 – Frequência % atributo Seguro Perda ou Roubo do Cartão

Nota-se nas tabelas apresentadas, algumas diferenças na importância dada pela Terceira Idade a alguns atributos em relação aos segmentos de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos. Por exemplo, o programa de milhagem, o programa de pontos, a aceitação no exterior, bandeira e status do cartão são mais valorizados pela Terceira Idade. Em contrapartida, são mais valorizados pelo público de 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos: o limite de crédito, o parcelado sem juros, serviços de internet e cartões com chip. Dessa forma, verifica-se que a Terceira Idade

apresenta um poder aquisitivo diferenciado, que costuma viajar, que já está satisfeita com seu limite de crédito, que valoriza uma bandeira diferenciada que se traduz em maior status e que procura pagar suas compras em um prazo menor evitando o parcelamento sem juros, demonstrando assim uma situação financeira mais favorável, além de ser um usuário menos freqüente dos recursos modernos.

A seguir uma tabela com os atributos do cartão de crédito por ordem de importância pelo público da Terceira Idade (a partir de 60 anos).

	TERCEIRA IDADE							Média
	NS	IR	PI	IM	MI	ESS	TOTAL	
1 Aceitação nos Pontos de Venda	-	-	-	-	11,97%	88,03%	100,00%	<b>5,9</b>
2 Segurança	-	-	-	3,42%	8,55%	88,03%	100,00%	<b>5,8</b>
3 Facilidade/ Praticidade	-	-	-	2,56%	17,95%	79,49%	100,00%	<b>5,8</b>
4 Agilidade/ Rapidez	-	-	-	5,13%	12,82%	82,05%	100,00%	<b>5,8</b>
5 Taxa de juros	-	-	-	5,98%	11,11%	82,91%	100,00%	<b>5,8</b>
6 Centralizar pagamentos em uma data	-	-	-	6,84%	19,66%	73,50%	100,00%	<b>5,7</b>
7 Valor da anuidade	-	-	-	17,09%	39,32%	43,59%	100,00%	<b>5,3</b>
8 Aceitação no exterior	-	1,71%	14,53%	18,80%	24,79%	40,17%	100,00%	<b>4,9</b>
9 Parcelado sem juros	-	-	-	41,03%	42,74%	16,24%	100,00%	<b>4,8</b>
10 Programa de milhagem	-	9,40%	13,68%	23,93%	39,32%	13,68%	100,00%	<b>4,3</b>
11 Limite de crédito	-	-	9,40%	53,85%	30,77%	5,98%	100,00%	<b>4,3</b>
12 Bandeira (Visa, Mastercard American Express, Diners)	-	-	19,66%	56,41%	19,66%	4,27%	100,00%	<b>4,1</b>
13 Cartão múltiplo- crédito e débito no mesmo cartão	-	5,13%	20,51%	57,26%	9,40%	7,69%	100,00%	<b>3,9</b>
14 Programa de Pontos- troca por prêmios e descontos	11,97%	9,40%	11,11%	23,93%	35,90%	7,69%	100,00%	<b>3,9</b>
15 Saques de emergência	-	15,38%	18,80%	35,90%	25,64%	4,27%	100,00%	<b>3,8</b>
16 Seguro bagagem	2,56%	8,55%	31,62%	30,77%	23,93%	2,56%	100,00%	<b>3,7</b>
17 Seguro contra perda ou roubo do cartão	-	3,42%	44,44%	33,33%	13,68%	5,13%	100,00%	<b>3,7</b>
18 Cartões com chip	8,55%	7,69%	17,09%	42,74%	19,66%	4,27%	100,00%	<b>3,7</b>
19 Serviços hospitalares no exterior	2,56%	6,84%	30,77%	45,30%	7,69%	6,84%	100,00%	<b>3,7</b>
20 Status do cartão (Gold, Platinum e outros)	-	23,93%	24,79%	29,06%	18,80%	3,42%	100,00%	<b>3,5</b>
21 Débito automático na fatura do cartão	5,13%	16,24%	30,77%	25,64%	12,82%	9,40%	100,00%	<b>3,5</b>
22 Seguro viagem	9,40%	11,11%	25,64%	35,90%	14,53%	3,42%	100,00%	<b>3,5</b>
23 Acesso área Vip em aeroportos	-	26,50%	51,28%	14,53%	5,13%	2,56%	100,00%	<b>3,1</b>
24 Seguro de automóveis alugados no exterior	-	34,19%	45,30%	19,66%	0,85%	-	100,00%	<b>2,9</b>
25 Consulta e pagamentos de fatura via internet	-	36,75%	48,72%	11,97%	2,56%	-	100,00%	<b>2,8</b>
26 Parcelado com juros	-	77,78%	22,22%	-	-	-	100,00%	<b>2,2</b>

Tabela 27 – Freqüência % importância atributos- Terceira Idade