



**Elias Dias Lopes Filho**

**Terceira Idade: Perfil de uso do cartão de crédito**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Hélène Bertrand

Rio de Janeiro  
Agosto de 2006



**Elias Dias Lopes Filho**

**Terceira Idade: Perfil de uso do cartão de crédito**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof<sup>a</sup>. Hélène Bertrand**

Orientadora

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof. Paulo Cesar de Mendonça Motta**

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof<sup>a</sup>. Mônica Zaidan Gomes Rossi**

FACC - UFRJ

**Prof. João Pontes Nogueira**

Vice-Decano de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2006

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

### **Elias Dias Lopes Filho**

Graduou-se em Administração de Empresas na PUC-Rio (Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro) em 2003. No âmbito profissional, atuou na Redecard nas áreas de Business Intelligence e Comercial. Atualmente trabalha na AmBev na área de vendas.

#### Ficha Catalográfica

Lopes Filho, Elias Dias

Terceira Idade : Perfil de uso do cartão de crédito / Elias Dias Lopes Filho ; orientadora: Hélène Bertrand. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Administração, 2006.

97 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração.

Inclui referências bibliográficas.

1. Administração – Teses. 2. Terceira Idade. 3. Cartão de Crédito. 4. Comportamento de uso. I. Bertrand, Hélène. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Aos meus pais e irmãos por  
todo apoio, paciência e  
incentivo em todos os  
momentos.

## Agradecimentos

A minha orientadora, Professora H el ene Bertrand, pela aten  o, apoio e ajuda na realiza  o deste trabalho.

A todos os professores, que contrib  iram e se dedicaram para minha forma  o com ensinamentos preciosos.

A todos os funcion  rios do Departamento, pela presteza e aten  o demonstrada.

Aos colegas que fiz ao longo desta jornada, pela colabora  o e apoio.

A todas as pessoas, que foram entrevistadas e que ajudaram na distribui  o e preenchimento do question  rio.

Aos meus pais e irm  os por terem estado sempre ao meu lado.

A minha tia Iraid e minha av   Irene, pela for  a e carinho.

A todos os meus amigos e familiares que sempre me apoiaram.

## Resumo

Lopes Filho, Elias Dias; Bertrand, Hélène. **Terceira Idade: Perfil de uso do cartão de crédito**. Rio de Janeiro, 2006. 97p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O aumento da expectativa de vida dos brasileiros é cada vez maior e, conseqüentemente, também sua presença na economia. Assim como o público idoso, o mercado de cartões de crédito também cresce em ritmo acelerado. Este trabalho estuda as características do portador de cartão de crédito do segmento da Terceira Idade, ou melhor, pessoas com mais de 60 anos, assim como seu comportamento em relação ao uso do cartão de crédito. Aplicou-se uma pesquisa qualitativa, através de entrevistas em profundidade, que levou à análise de outras faixas etárias para fins de comparação do comportamento de uso do cartão de crédito, assim como a aplicação de um questionário no aspecto quantitativo. Os resultados apontaram para características conservadoras por parte da Terceira Idade no que se refere ao uso do cartão de crédito.

## Palavras-chave

Terceira Idade; Cartão de Crédito; Comportamento de Uso.

## Abstract

Lopes Filho, Elias Dias; Bertrand, Hélène. **Third Age: Credit card use profile**. Rio de Janeiro, 2006. 97p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The increase of life expectation of the Brazilians grows bigger and bigger and, consequently, also their presence in the country's economy. Just as the aged public, the credit card market also grows in an accelerated rhythm. This work studies the characteristics of the Third Age credit card bearer segment, in other words, people over the sixties, as well as their behavior regarding the credit card use. A qualitative research was applied, by means of in-depth interviews, which lead to the analysis of other age groups aiming at the comparison of the credit card use behavior, as well as the application of a quantitative wise questionnaire. The results point towards conservative characteristics on the part of the Third Age as far as the credit card use is concerned.

## Keywords

Third Age; Credit Card; Use Behavior.

# Sumário

<b>1 Introdução</b>	<b>12</b>
1.1. Contextualização	14
1.2. Problema	16
1.3. Objetivos	17
1.4. Relevância do Estudo	18
1.5. Delimitação do Estudo	19
<b>2 Revisão de Literatura</b>	<b>20</b>
2.1. O Aumento da Expectativa de Vida dos Brasileiros	20
2.1.1. Curiosidades	23
2.2. Sociedade de Consumo e sua Importância para a Economia	25
2.2.1. O Comportamento do Consumidor	28
2.2.2. O Processo de Compra	32
2.3. Segmentação de Mercado	34
2.4. Comportamento e Satisfação do Consumidor da Terceira Idade	36
2.5. A Nova Imagem da Terceira Idade na Economia	39
2.6. A Terceira Idade e o Mercado de Cartões de Crédito	41
2.6.1. Cartão de Crédito - Origem	42
2.6.2. Agentes do Mercado de Cartões de Crédito	44
2.6.3. Novidades de Cartões de Crédito e Estímulo de Uso	46
<b>3 Metodologia</b>	<b>48</b>
3.1. Introdução	48
3.2. Tipo de Pesquisa	49
3.3. Universo e Amostra	52
3.4. Coleta de Dados	53
3.4.1. Entrevistas em Profundidade	53
3.4.2. Questionário	54
3.5. Tratamento dos Dados	56
3.6. Limitações do Método	57

<b>4 Resultados</b>	<b>58</b>
4.1. Entrevistas em Profundidade	58
4.2. Questionário	61
<b>5 Conclusão</b>	<b>86</b>
5.1. Considerações Finais	86
5.2. Sugestões/Recomendações para Estudos Futuros	88
<b>6 Referências bibliográficas</b>	<b>89</b>
<b>7 Anexos</b>	<b>94</b>
7.1. Questionário	94

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição % por sexo	61
Gráfico 2 – Distribuição % por sexo e faixa etária	62
Gráfico 3 – Distribuição % por faixa etária	62
Gráfico 4 – Distribuição % por residência	63
Gráfico 5 – Distribuição % por residência e faixa etária	63
Gráfico 6 – Distribuição % com quem reside	64
Gráfico 7 – Distribuição % com quem reside por faixa etária	64
Gráfico 8 – Distribuição % por ocupação	65
Gráfico 9 – Distribuição % por ocupação e faixa etária	66
Gráfico 10 – Distribuição % por quantidade de cartões	66
Gráfico 11 – Distribuição % por quantidade de cartões e faixa etária	67
Gráfico 12 – Distribuição % por bandeira	68
Gráfico 13 – Distribuição % por bandeira e faixa etária	68
Gráfico 14 – Distribuição % de cartões últimos 10 anos	69
Gráfico 15 – Distribuição % de cartões últimos 10 anos por faixa etária	70
Gráfico 16 – Pessoas com cartões de outro banco	70
Gráfico 17 – Pessoas com cartões de outro banco por faixa etária	71
Gráfico 18 – Distribuição % por renda mensal	72
Gráfico 19 – Distribuição % por renda mensal e faixa etária	72
Gráfico 20 – Distribuição % por gasto médio	73
Gráfico 21 – Distribuição % por gasto médio e faixa etária	74
Gráfico 22 – Preferência por meio de pagamento	75
Gráfico 23 – Preferência por meio de pagamento por faixa etária	75
Gráfico 24 – Pagaria tudo no cartão de crédito	76
Gráfico 25 – Pagaria tudo no cartão de crédito por faixa etária	77

## Lista de Tabelas

Tabela 1 – Freqüência % atributo Valor da Anuidade	78
Tabela 2 – Freqüência % atributo Facilidade/ Praticidade	78
Tabela 3 – Freqüência % atributo Segurança	78
Tabela 4 – Freqüência % atributo Agilidade/ Rapidez	79
Tabela 5 – Freqüência % atributo Programa de Milhagem	79
Tabela 6 – Freqüência % atributo Aceitação Pontos de Venda	79
Tabela 7 – Freqüência % atributo Bandeira	79
Tabela 8 – Freqüência % atributo Programa de Pontos	80
Tabela 9 – Freqüência % atributo Limite de Crédito	80
Tabela 10 – Freqüência % atributo Parcelado Sem Juros	80
Tabela 11 – Freqüência % atributo Parcelado Com Juros	80
Tabela 12 – Freqüência % atributo Aceitação no Exterior	81
Tabela 13 – Freqüência % atributo Serviços de Internet	81
Tabela 14 – Freqüência % atributo Saques de Emergência	81
Tabela 15 – Freqüência % atributo Cartões com Chip	81
Tabela 16 – Freqüência % atributo Centralizar Pagamentos	82
Tabela 17 – Freqüência % atributo Status Cartão	82
Tabela 18 – Freqüência % atributo Débito Automático	82
Tabela 19 – Freqüência % atributo Cartão Múltiplo	82
Tabela 20 – Freqüência % atributo Taxa de Juros	83
Tabela 21 – Freqüência % atributo Acesso Área Vip Aeroportos	83
Tabela 22 – Freqüência % atributo Seguro Viagem	83
Tabela 23 – Freqüência % atributo Seguro Veículos Alugados Exterior	83
Tabela 24 – Freqüência % atributo Seguro Bagagem	84
Tabela 25 – Freqüência % atributo Serviços Hospitalares no Exterior	84
Tabela 26 – Freqüência % atributo Seguro Perda ou Roubo do Cartão	84
Tabela 27 – Freqüência % importância atributos - Terceira Idade	85