

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PLANEJAMENTO REGIONAL E GESTÃO
DA CIDADE
CURSO DE MESTRADO EM PLANEJAMENTO REGIONAL E GESTÃO DA
CIDADE

Felipe Machado de Castro

**A ECONOMIA COMPORTAMENTAL E A GESTÃO PÚBLICA LOCAL:
A EXPERIÊNCIA DO *NUDGERIO***

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ

2021

Felipe Machado de Castro

**A ECONOMIA COMPORTAMENTAL E A GESTÃO PÚBLICA LOCAL:
A EXPERIÊNCIA DO *NUDGERIO***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento Regional e Gestão da Cidade da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de mestre em Planejamento Regional e Gestão da Cidade.

Orientador: Prof. Rodrigo Anido Lira, D.Sc.

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ

2021

Catlogação na Fonte

Preparada pela Biblioteca da **UCAM – CAMPOS** 006/2022

Castro, Felipe Machado de.

A economia comportamental e a gestão pública local: a experiência do NudgeRio. / Felipe Machado de Castro – 2021.
122 f.

Orientador(a): Rodrigo Anido Lira.

Dissertação de Mestrado em Planejamento Regional e Gestão da Cidade – Universidade Candido Mendes – Campos. Campos dos Goytacazes, RJ, 2021.

Referências: f. 97-101.

1. Administração pública. 2. NudgeRio. I. Lira, Rodrigo Anido, orient. II. Universidade Candido Mendes – Campos. III. Título.

CDU – 351

Bibliotecária Responsável: Flávia Mastrogirolamo CRB 7^a-6723

Felipe Machado de Castro

**A ECONOMIA COMPORTAMENTAL E A GESTÃO PÚBLICA LOCAL:
A EXPERIÊNCIA DO *NUDGERIO***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento Regional e Gestão da Cidade da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de mestre em Planejamento Regional e Gestão da Cidade.

Aprovado em: 22 de junho de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Rodrigo Anido Lira, D.Sc. - Orientador
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES

Prof. Romeu e Silva Neto
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE - IFF

Prof. Waidson Bitão Suett
UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ

2021

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus pelo dom da vida e por ter me presenteado com muita saúde e coragem para enfrentar todos os obstáculos e dificuldades que se apresentaram em meu caminho.

Agradeço também a meus pais, Cezar e Eula, que, por meio de exemplos, souberam transmitir os mais valiosos ensinamentos que tornaram a mim e meu irmão Marcelo homens de bem. Sem vocês nada disso seria possível!

Agradeço ainda a minha esposa Marcella pelo constante e ininterrupto apoio, e por ser exemplo de resiliência, persistência e fé.

Agradeço também aos colegas de turma e ao corpo docente do programa de Mestrado que, com suas visões de mundo, na maior parte das vezes diferentes da minha, instigaram-me a aprofundar constantemente meus conhecimentos a fim de fazer frente ao alto nível das discussões em sala de aula.

Agradeço imensamente à equipe da *NudgeRio* por toda a colaboração, transparência, paciência e disponibilidade. Agradeço em especial a Sergio Bastos e Rafaela Bastos, que não pouparam esforços para disponibilizar arcabouço teórico e todos os dados necessários à realização desta pesquisa.

Por fim, direciono sincero e caloroso agradecimento ao Professor Rodrigo Lira pela orientação e por toda dedicação sem os quais a conclusão exitosa desta jornada seria impossível.

RESUMO

A Economia Comportamental, em contraponto à visão dos economistas clássicos, entende que o ser humano ao ser exposto a um contexto decisório age frequentemente de maneira errática, escolhendo opções intrinsecamente indesejadas. Os experimentos levados a campo pelos economistas comportamentais comprovaram que a qualidade das decisões humanas é prejudicada pela ação das heurísticas e vieses comportamentais que atuam no cérebro humano como gatilhos que induzem o indivíduo a escolhas não ótimas. Na presente pesquisa foi realizado um estudo de caso acerca dos experimentos realizados pela *NudgeRio*, primeira unidade permanente da administração pública do Brasil com objetivo de inserir nas políticas públicas locais os preceitos da Economia Comportamental. Os resultados dos projetos analisados mostraram-se positivos, em linha com as conclusões dos estudos dos mais renomados autores da Teoria da Economia Comportamental. Os diferentes experimentos realizados em diversas Secretarias Municipais, em maior ou menor grau, lograram êxito na intenção de alterar o comportamento dos cidadãos com intervenções sutis, simples, de baixo custo e alto potencial de replicação.

Palavras-chave: economia comportamental; gestão pública; *NudgeRio*.

ABSTRACT

Behavioral Economics, in contrast to the view of classical economists, understands that the human being, when exposed to a decision-making context, often acts erratically, choosing intrinsically unwanted options. Experiments carried out in the field by behavioral economists proved that the quality of human decisions is impaired by the action of heuristics and behavioral biases that act in the human brain as triggers that induce the individual to make non-optimal choices. In the present research, a case study was carried out on the experiments carried out by NudgeRio, the first permanent unit of public administration in Brazil with the objective of inserting the precepts of Behavioral Economics in local public policies. The results of the analyzed projects were positive, in line with the conclusions of the studies of the most renowned authors of the Behavioral Economy Theory. The different experiments carried out in various Municipal Secretariats, to a greater or lesser degree, were successful in the attempt to change the behavior of citizens with subtle, simple, low-cost interventions with a high potential for replication.

Keywords: economy behavioral; public management; *NudgeRio*.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Gráfico dos Resultados do RCT.....	61
Figura 2 - Gráfico do desempenho de cada modelo de carta.....	69
Figura 3 - Distribuição das CREs no território da Cidade do Rio de Janeiro.....	73
Figura 4 - Gráfico dos resultados do experimento matrícula <i>online</i>	80
Figura 5 - Mensagem enviada pela SME aos pais de alunos que realizaram a matrícula por meio do sítio eletrônico.....	81
Figura 6 - Os resultados históricos do projeto matrícula <i>online</i>	82
Figura 7 - Mapeamento da região objeto do experimento.....	84
Figura 8 - Travessias avaliadas para integrar o experimento.....	85
Figura 9 - O espaço após a intervenção dos projetos Rio+Pedestre e Travessia+Legal.....	87
Figura 10 - Sinalização vertical do experimento 2 do Projeto Travessia+Legal.....	88
Figura 11 - Movimento dos pedestres.....	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Versão e número de cartas enviadas.....	60
Tabela 2 - Características de cada carta enviada pela <i>NudgeRio</i>	68
Tabela 3 - Número de e-mails válidos.....	78
Tabela 4 - Efetividade percentual dos emails enviados.....	79
Tabela 5 - Efetividade percentual dos emails acima do grupo de controle.....	80
Tabela 6 - Dados gerais coletados para o cenário-base.	90
Tabela 7 - Dados coletados para o cenário-base- período manhã.....	90
Tabela 8 - Dados coletados para o cenário-base -período horário de almoço.....	91
Tabela 9 - Dados coletados para o cenário-base -período tarde.....	91
Tabela 10 - Dados gerais coletados na intervenção- grupo de tratamento.....	92
Tabela 11 - Dados coletados na intervenção - período manhã.....	92
Tabela 12 - Dados coletados na intervenção - horário de almoço.....	93
Tabela 13 - Dados coletados na intervenção - período tarde.....	93
Tabela 14 - Dados coletados na intervenção - resultado comparativo - Exp. 1 e 2..	94

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 ECONOMIA COMPORTAMENTAL	13
2.1 ESCOLA ECONÔMICA CLÁSSICA DO PENSAMENTO E DO COMPORTAMENTO HUMANOS	13
2.2 FUNDAMENTOS DE ECONOMIA COMPORTAMENTAL	20
2.2.1 As Heurísticas	26
2.2.1.1 Ancoragem	26
2.2.1.2 Disponibilidade	27
2.2.1.3 Representatividade	28
2.2.1.4 Otimismo e excesso de confiança	29
2.2.1.5 Aversão à perda	30
2.2.1.6 Manutenção do status quo	31
2.2.1.7 Enquadramento	31
2.2.1.8 Comportamento de manada (prova social)	33
2.2.1.9 Facilidade	34
2.2.2 Paternalismo libertário	34
2.2.3 Arquitetura de Escolhas	41
2.2.3.1 Opções-Padrão ou <i>Default</i>	44
2.2.3.2 Indulgência com os previsíveis erros	45
2.2.3.3 Prestar, previamente, informações acerca dos erros	45
2.2.3.4 Prestar informações claras sobre as alternativas	45
2.2.3.5 Estruturar decisões complexas	45
2.2.3.6 Escolha dos incentivos	46
2.2.3.7 Dimensão ética da arquitetura de escolhas	46
3 A ECONOMIA COMPORTAMENTAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS	48
3.1 ALGUMAS EXPERIÊNCIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS: BREVE RELATO	48
3.2 A PREFEITURA DE SÃO PAULO E A REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA DE IPTU	54
3.2.1 Nudge/SP na Secretaria Municipal de Fazenda	55
3.2.2 O experimento	57

4 O NUDGERIO	63
4.1 METODOLOGIA	63
4.2 A CRIAÇÃO DO NUDGERIO	63
4.3 RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS NÃO QUITADOS DE IPTU E TCL	65
4.3.1 Formulação de alternativas de intervenção	66
4.3.2 Os resultados	69
4.4 AUMENTO DE ADESÃO À MATRÍCULA <i>ONLINE</i>	71
4.4.1 Diagnóstico situacional	71
4.4.2 Contexto	72
4.4.3 Abordagem Metodológica	74
4.4.4 Experimentos Randômicos	77
4.4.5 Resultados e impactos	79
4.4.6 As conclusões do projeto	81
4.5 TRAVESSIA+LEGAL	82
4.5.1 Diagnóstico situacional	82
4.5.2 As observações	85
4.5.3 Resultados coletados	90
4.5.4 Conclusões do experimento	94
5 CONCLUSÃO	95
REFERÊNCIAS	97
ANEXOS	102

1 INTRODUÇÃO

A Economia Comportamental, entendida como a reunião de conceitos advindos da Economia, Psicologia, Ciências Sociais, Neurociência, entre outras, é um campo de pesquisas relativamente recente que estuda de forma empírica a maneira como os seres humanos tomam decisões, bem como os fatores que influenciam tais decisões. As conclusões dos estudos em tal campo do conhecimento colocam em xeque o conceito clássico do *homo economicus* e desafiam a crença em uma onipresente racionalidade humana. Tais estudos indicam que o ser humano é falível, confundível e frequentemente irracional no processo de tomada de decisões. Não é raro que informações distorcidas sejam absorvidas em situações cotidianas, levando a decisões erráticas e com consequências intrinsecamente indesejadas.

Nesse contexto, surge a possibilidade de criar uma arquitetura de escolhas que leve em conta as heurísticas e vieses comportamentais que atuam como gatilhos mentais e influenciam as decisões humanas para criar *nudges* que sutilmente induzam os indivíduos a tomar melhores decisões. Em tradução livre da língua inglesa, *nudge* seria um cutucão, um pequeno empurrão.

Como dito, com as contribuições de âmbito comportamental, são incorporadas pela Economia descobertas empíricas no campo da Psicologia, além de contribuições da Neurociência e de outras ciências humanas e sociais. Além disso, nos projetos que envolvem a utilização da Economia Comportamental normalmente há previsão de uma fase de testes práticos antes da implantação em larga escala. Assim, avalia-se em universo reduzido a efetividade da iniciativa em gerar real valor para os cidadãos, seja em campanhas de marketing ou em políticas públicas, evitando altos e desnecessários custos econômicos e políticos decorrentes de implantação de iniciativas mercadológicas ou de políticas públicas de baixa efetividade.

A presente pesquisa tem como objetivo geral verificar a aplicabilidade e a efetividade do uso da Economia Comportamental na gestão pública local. A aplicação de tal ciência na formulação e implementação de políticas públicas no âmbito da gestão pública local visa a melhorar os resultados das escolhas dos cidadãos por meio de sutis alterações no contexto decisório de situações cotidianas. De acordo com a Teoria da Economia Comportamental podem ser manejados

diversos vieses cognitivos que são determinantes nas decisões humanas (representatividade, aversão à perda, excesso de confiança, manutenção do *status quo*, disponibilidade, tentação, entre outros), os quais podem reduzir a qualidade do processo decisório e resultar em consequências indesejadas em âmbito individual e coletivo, a curtos e longos prazos.

Nesse contexto, a presente pesquisa lançou luz à atuação do *NudgeRio*, órgão da Fundação João Goulart que integra a estrutura da Secretaria da Casa Civil da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ). A missão do órgão é, além de disseminar os conhecimentos em Economia Comportamental no âmbito de todas as Secretarias da PCRJ, formular e orientar a implementação de políticas públicas municipais que contemplem os conceitos de Economia Comportamental com o objetivo de potencializar a efetividade de iniciativas e políticas públicas em benefício dos cidadãos. Buscou-se aferir em que medida esses postulados contribuíram, positiva ou negativamente (em termos de baixa influência, ou de insuficiência), nos resultados percebidos. Para isso foram comparados os resultados alcançados com e sem a manipulação das heurísticas comportamentais, por meio da análise do comportamento dos grupos de teste e de controle.

O primeiro objetivo específico é identificar quais foram as heurísticas comportamentais manipuladas em cada intervenção. Outro objetivo Específico é investigar as eventuais falhas de planejamento ou execução de cada intervenção que podem ter minorado a efetividade de cada política analisada no intuito de identificar aspectos que podem ser aperfeiçoados, descartados ou incorporados em políticas públicas futuras.

No que se refere à metodologia de pesquisa, foram realizadas pesquisas bibliográficas dos títulos mais relevantes em Economia Comportamental, em especial das obras de Daniel Kahneman e Richard Thaler, laureados com o Prêmio Nobel de Economia em 2002 e 2017, respectivamente, por seus trabalhos relacionados à Economia Comportamental. Foram levantadas também referências bibliográficas que tragam luz às experiências da aplicação da Economia Comportamental em políticas públicas em cidades dentro e além das fronteiras territoriais nacionais. Além disso, considerando que a presente pesquisa consiste na realização de três estudos de caso acerca da atuação da *NudgeRio*, para levantamento das informações relevantes em relação ao experimento de recuperação de créditos tributário, foram realizadas entrevistas com os gestores

públicos que estiveram à frente dos experimentos analisados. Foi também realizada pesquisa documental que consistiu no estudo dos relatórios produzidos ao final dos experimentos referentes à realização de matrículas dos estudantes da rede pública de ensino via internet e à travessia de vias urbanas. Por meio de tais relatórios foi possível conhecer os detalhes do planejamento e da execução de cada experimento, bem como os resultados alcançados pelas iniciativas públicas.

No capítulo 2 da presente dissertação foi realizada a revisão da literatura existente acerca da Escola Clássica do Pensamento Econômico, corrente dominante até que ganhassem vulto os preceitos da Economia Comportamental. Também no capítulo 2 foram levantados os principais pressupostos da Economia Comportamental.

No capítulo 3 foram trazidas à luz as principais experiências em políticas públicas já registradas por Governos nacionais e internacionais.

Já no capítulo 4 foi analisada a atuação da equipe da *NudgeRio* na formulação e implementação de políticas públicas no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

O capítulo 5 trouxe as conclusões e considerações finais acerca da presente pesquisa.

2 ECONOMIA COMPORTAMENTAL

2.1 ESCOLA ECONÔMICA CLÁSSICA DO PENSAMENTO E DO COMPORTAMENTO HUMANOS

As origens da Economia são mais remotas do que as da Psicologia. Os primeiros estudos em Ciência Econômica datam do século XVIII; em Psicologia do século XIX. Conforme destacado por Muramatsu (2007, p. 206):

À medida que Economia e Psicologia foram se diferenciando da Filosofia, a trajetórias destas duas foram marcadas por períodos de aproximações e de distanciamentos, em um movimento quase pendular. A recente reaproximação iniciou-se a partir de críticas internas ao campo econômico sobre a realidade dos pressupostos teóricos adotados e pelo confronto entre previsões teóricas e evidências empíricas.

Ainda em 1789 o filósofo Jeremy Bentham postula que a busca pelo prazer e esquivar da dor explicariam todas as ações humanas. Na esteira desse raciocínio foram desenvolvidos estudos em torno da definição da Utilidade. Tal conceito influenciou as teorias econômicas formuladas ao longo do século XIX, calcadas em informações de correntes psicológicas introspectivas. Em tais teorias o ideal de se obter alguma medida interna de Utilidade ou prazer era tomado como factível. No entanto, conforme destacado por Muramatsu (2007), a emergência da corrente behaviorista (ainda não-Skinneriana) e a adoção de critérios de refutabilidade no campo psicológico, alguns expoentes psicólogos classificaram as ideias Utilitaristas como não científicas. Mesmo admitindo as dificuldades metodológicas impostas pela inexistência de uma medida quantitativa confiável e cientificamente provada de Utilidade, importantes economistas respondiam aos ataques às teorias utilitaristas desqualificando a necessidade de se recorrer a bases psicológicas para formular teorias econômicas (GARCIA, 1996, apud FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012). Por outro lado, Melo e Fucidiji (2016) defendem que os indivíduos não possuem plena capacidade de processamento de informações, inviabilizando a maximização de utilidade.

De acordo com Camerer (1999 apud FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012), a separação da Economia e Psicologia ocorreu muito por conta de uma tendência à matematização da área, com economistas recorrendo cada vez mais a argumentos estatísticos e matemáticos para construção de teorias e hipóteses econômicas, com

diversos economistas tentando aproximar a Economia das ciências exatas, como a Física.

Segundo Maramatsu (2007) uma das estratégias de migração de argumentos psicológicos para matemáticos como estudo de temas econômicos foi à adoção do princípio das Preferências Reveladas. Pareto (1909 apud FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012) argumentou que prazeres internos não poderiam ser medidos diretamente ou comparados entre diferentes pessoas, mas que era possível aos indivíduos ordenar diferentes bens segundo suas preferências (do mais preferido ao menos preferido), e que esta ordenação seria suficiente para fins da teoria econômica. Samuelson (1938 apud FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012) propôs que as escolhas das pessoas poderiam ser previstas a partir da observação de suas preferências e da aceitação de um conjunto de axiomas sobre o comportamento humano ser racional e internamente consistente. Percebe-se que apesar da sutil mudança de ponto de vista, a teoria Utilitarista permanecia influenciando fortemente a teoria das Preferências Reveladas, já que estas se baseiam na noção de que as escolhas seriam guiadas pela maximização da Utilidade. Por meio da teoria das Preferências Reveladas os economistas lograram abdicar do projeto de medir-se a quantidade de Utilidade obtida.

Um dos resultados desse processo de matematização da ciência econômica foi o surgimento do conceito do *homo economicus*. Tal conceito foi posteriormente bastante utilizado nos estudos desenvolvidos por Richard Thaler e Cass Sustein como um contraponto à maneira como os seres humanos são de fato influenciados no momento da tomada de decisões.

Becker (1976 apud SAMSON, 2015) publicou a obra *The Economic Approach to Human Behavior*, apresentado uma série de fundamentos conhecidos como a Teoria da Escolha Racional. Essa teoria é baseada na hipótese de que os indivíduos têm preferências estáveis e procuram maximizar o comportamento.

Simon (1955 apud FRANCESCHINI e FERREIRA, 2012) listou algumas das condições ou restrições ambientais *sine qua non* mais frequentemente encontradas para que o conceito do *homo economicus* atue:

- O ambiente deve permitir que o sujeito emita apenas um número limitado de alternativas de ação (respostas);
- Dentre estas, pode haver um subgrupo menor composto pelas alternativas que o organismo de fato considera ou percebe;

- As consequências de cada alternativa de resposta devem ser conhecidas pelo sujeito, ainda que de maneira incompleta ou que uma alternativa produza mais de uma consequência;
- As variações no valor ou Utilidade de cada consequência podem ser descritas por meio de funções matemáticas (*pay-off functions*);
- Em caso de haver incerteza, as probabilidades de que cada consequência se seguirá após cada escolha também são conhecidas.

Percebe-se claramente que o nível de abstração e detalhamento necessários ao uso do conceito do *homo economicus* definido na teoria clássica como fundamental a retratar a maneira como se comportam os indivíduos, se mostra em posição diametralmente oposta à realidade cotidiana de tomada de decisões. Como destacam Franceschini e Ferreira (2012) muitas das críticas, apesar de não necessariamente formuladas desta maneira, se centravam na necessidade de que economistas procedessem com mais cautela ao extrapolar conclusões obtidas em condições tão restritas para um mundo real inerentemente multideterminado.

Assim, Economia e Psicologia adotaram caminhos distintos no século passado: enquanto economistas migravam para a elaboração de teorias sustentadas sobre um conjunto de ferramentas matemáticas, psicólogos formulavam suas teorias como constructos verbais para organizar regularidades empíricas (CAMERER, 1999).

Angner (2012) faz interessante distinção entre os tipos de decisão:

- Decisão sob certeza - considerada racional, de acordo com a teoria clássica, quando tomada conforme as preferências individuais, maximizando a utilidade.
- Decisão sob incerteza - presente quando as probabilidades associadas aos resultados são desconhecidas ou insignificantes.
- Decisão sob risco - existente quando as probabilidades dos resultados são conhecidas e significativas.

Assim, na visão de Angner (2012) os princípios clássicos para a tomada de decisão racional envolvem a análise de atos que maximizem a possibilidade de obter resultados desejados e minimizem a possibilidade de obter resultados indesejados. Para a decisão sob risco, por exemplo, a decisão racional pode ser definida com o auxílio da teoria da probabilidade, com base no valor esperado (custo-benefício) ou utilidade esperada.

Em sua obra '*Misbehaving*', Thaler (2015, p. 58) ensina que:

Ironicamente, a existência de modelos formais baseados nessa concepção errônea do comportamento humano é o que confere à economia sua reputação como a mais poderosa das ciências sociais, de duas maneiras distintas. A primeira é indiscutível: de todos os cientistas sociais, os economistas têm o predomínio da influência em políticas públicas. Na verdade, a economia detém um controle quase integral sobre a assessoria para políticas públicas. Até bem recentemente, cientistas sociais de outras áreas quase não eram convidados à mesa e, quando isso acontecia, ficavam relegados ao equivalente da mesa das crianças em um encontro de família. A segunda maneira é a intelectual, pois a economia é considerada a mais potente das ciências sociais nesse quesito. Esse poder deriva do fato de a economia ter uma teoria unificada, central, da qual provém quase todo o restante. Se você usa a expressão 'teoria econômica', as pessoas sabem a que você está se referindo. Nenhuma outra ciência social tem uma fundação semelhante. Ao contrário, teorias em outras ciências sociais tendem a se voltar a propósitos específicos, para explicar o que acontece em um determinado conjunto de circunstâncias.

Thaler (2015, p. 61) também chama atenção ao fato de os economistas frequentemente compararem a economia com a física em razão de, assim como a física, a economia ser construída a partir de algumas premissas centrais. Tal autor continua:

A premissa central da teoria econômica é que as pessoas escolhem por otimização. De todos os bens e serviços a adquirir, uma família opta pelo melhor dentro de suas possibilidades de compra. Mais ainda, presume-se que as crenças que motivam as escolhas dos Econs¹¹ sejam imparciais. Isto é, nós escolhemos com base naquilo que os economistas chamam de 'expectativas racionais'. (...) Os Econs não incorrem em excesso de confiança. Essa premissa de otimização condicionada, ou seja, escolher o melhor a partir de um orçamento limitado, combina-se com outro cavalo de batalha essencial da teoria econômica, o do equilíbrio. Em mercados competitivos onde os preços são livres para subir e descer, eles flutuam de tal modo que a oferta é igual à demanda. Para simplificar um pouco, podemos dizer que Otimização + Equilíbrio = Economia. (...). Existe, no entanto, um problema: as premissas sobre as quais a teoria econômica se fundamenta são falhas (THALER, 2015, p. 63).

Thaler (2015) alega ainda que os problemas de otimização enfrentados cotidianamente pelas pessoas normalmente são difíceis demais para que elas os resolvam ou cheguem perto de resolver. Segundo o autor, uma mera ida ao supermercado expõe cada indivíduo a uma imensa quantidade de combinações de itens que estão dentro do orçamento familiar. Para ele é difícil acreditar que um indivíduo comum consiga analisar todas as variáveis inerentes a cada item para

¹¹Richard Thaler denomina Econs' a projeção de um ser humano integralmente racional, como preconizado pela Teoria Econômica Clássica.

garantir que as melhores escolhas serão feitas. Além disso, é necessário enfatizar que ao longo da vida uma pessoa se depara com escolhas muito mais complexas do que a melhor combinação de produtos a serem adquiridos em um supermercado, tais como escolher uma carreira profissional, decidir se solicita financiamento imobiliário para adquirir uma casa ou escolher um cônjuge. Haja vista o grande número de pessoas infelizes com suas carreiras e insatisfeitas com o casamento fica claro como tais decisões são complexas e não tomadas de maneira racional, como advoga a Teoria Econômica Clássica. O mesmo autor prossegue dizendo que:

Em segundo lugar, as crenças a partir das quais as pessoas fazem suas escolhas não deixam de ser enviesadas. Excesso de confiança pode ser um termo inexistente no dicionário dos economistas, mas é uma característica bem estabelecida da natureza humana, e há incontáveis outros vieses que têm sido documentados pelos psicólogos. Terceiro: há muitos fatores que o modelo de otimização deixa de fora (...). Em um mundo de Econs, há uma longa lista de coisas que são supostamente irrelevantes. (...) Você sabe, e eu sei, que não vivemos em um mundo de Econs. Vivemos em um mundo de Humanos. E, igualmente, a maioria dos economistas também é humana, portanto sabem que não vivem em um mundo de Econs. Adam Smith, o pai do pensamento econômico moderno, reconheceu explicitamente esse fato. Antes de escrever *A riqueza das nações*, seu *opus magnum*, escreveu um livro dedicado ao tópico das paixões humanas, uma palavra que não aparece em nenhum livro-texto de economia. Econs não têm paixões; são otimizadores de sangue-frio (THALER, 2015, p. 65).

Por outro lado, o estágio de desenvolvimento dos estudos do chamado behaviorismo, ainda bastante incipiente, dificultava o aproveitamento destes na formulação das teorias econômicas. Um dos motivos para que tal fato ocorresse é que a velocidade de produção de conhecimentos pelo método experimental não atendia à demanda econômica por conhecimentos rapidamente aplicáveis ao mundo real (Franceschini e Ferreira - 2012).

Maramatsu (2007, p. 208) destaca que:

Ao longo do século XX foram se acumulando as críticas ao pressuposto de que seres humanos seriam racionais e maximizadores de Utilidade, e estas vozes foram tomando força na mesma proporção em que evidências empíricas sistematicamente não foram confirmando previsões de comportamento baseadas em axiomas e condições *sine qua non*. Como a aceitação dos modelos estava firmemente condicionada à acurácia de suas previsões, tais evidências começam a desgastar o corpo teórico vigente e dar força aos economistas que clamavam pela incorporação de alicerces mais realistas sobre o comportamento humano. Note-se que o que se propõe nesta nova aliança Economia-Psicologia não é a ruptura com as teorias econômicas predominantes, e sim o relaxamento de alguns de seus preceitos econômicos para aumentar o poder explicativo dos modelos.

Contraopondo a visão clássica de racionalidade, Simon (1955 apud COSTA, 2020) propôs o conceito de racionalidade limitada. Tal modelo adota como premissas (1) o fato de o sistema econômico ser dinâmico (incerteza estrutural) e (2) o fato de os indivíduos não terem capacidade de conhecer e processar todas as informações existentes para a tomada de decisão.

Simon (1955 apud COSTA, 2020) aponta ainda fragilidades do uso da lógica para encontrar algum padrão de comportamento dos agentes, coerente e infalível, para a resolução de problemas complexos. Tal modelo procura se aproximar da compreensão de como os indivíduos efetivamente tomam decisões complexas. Para isso o autor introduz no estudo os processos psicológicos envolvidos no processo decisório.

Simon (1983 apud COSTA, 2020) concluiu que os indivíduos não tomam decisões visando à otimização, mas tão somente alcançar resultados satisfatórios. Na visão daquele pesquisador uma situação hipotética de informações perfeitas é pouco provável. Assim, um comportamento que seja consistente com as informações disponíveis no momento da tomada de decisão será considerado racional ainda que tais informações sejam equivocadas.

A Economia Comportamental surge da busca por explicar os desvios sistemáticos de previsão, ou anomalias, dos modelos econômicos clássicos. Esta tentativa é o propulsor da retomada do diálogo entre as ciências Econômica e Psicológica. Diversos estudos foram desenvolvidos na esteira dessa aproximação entre Economia e Psicologia. A Teoria do Prospecto, proposta inicialmente por Kahnemann e Tversky (1979) embasou com dados experimentais o pressuposto econômico de que os seres humanos seriam mais avessos à possibilidade de incorrerem em perdas do que à de obterem ganhos (aversão à perda). Simon (1989) defendeu que o estudo do comportamento humano deveria condensar análises sobre características ambientais e sobre a cognição humana (incluindo suas limitações). Na mesma linha Gigerenzer (2009 apud COSTA, 2020) destaca que os estudos sobre a racionalidade limitada e tomada de decisões devem envolver considerações sobre as limitações do aparelho cognitivo humano e sua íntima relação com o ambiente no qual as decisões são tomadas.

Nas palavras de Camerer e Loewenstein (2004, p. 12):

No âmago da economia comportamental está a convicção de que aumentar o realismo dos fundamentos psicológicos da análise econômica melhorará a disciplina nos seus próprios termos gerando melhores hipóteses teóricas, fazendo melhores previsões dos fenômenos econômicos, e sugerindo melhores políticas.

A Economia Comportamental é uma ciência relativamente nova, que busca entender como se dá o processo de tomada de decisão por consumidores e cidadãos ao agregar à Ciência Econômica conhecimentos afeitos à Psicologia e à Neurociência. Nas palavras de Franceschini e Ferreira (2012), os esforços interdisciplinares foram gestados por críticas internas ao campo econômico sobre dois dos pilares do pensamento econômico clássico: a premissa de racionalidade humana e a falta de precisão na previsão de eventos econômicos. Ainda nas palavras do mesmo autor:

Economia Comportamental é uma ciência-ponte que interliga a Psicologia às Ciências Econômicas. Grande parte de suas investigações estão voltadas a explorar temas de interesse da comunidade de economistas, utilizando-se para isso conhecimentos produzidos por psicólogos. Uma visão ampla da Economia Comportamental exige que sejam conhecidos os métodos e pressupostos mais comuns da área econômica, cuja aceitação ou rejeição consistem hoje os pilares da aliança entre Economia e Psicologia (FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012, p. 318).

Grande parte dos estudos em Economia Comportamental se concentra em uma pequena e seleta porção da microeconomia segundo Allison (1983 apud FRANCESCHINI; FERREIRA, 2012). A provável causa de tal fato é esta área explicitar mais claramente as relações comportamentais e os sujeitos de interesse. Em trabalhos macroeconômicos a tendência é discorrer sobre relações mais genéricas e sistêmicas, típicas de mercados e nichos econômicos.

Ariely (2008, p. 51) analisa a dicotomia entre racionalidade e irracionalidade humana afirmando que:

As pessoas não são apenas irracionais, como são previsivelmente irracionais, ou seja, a irracionalidade ocorre da mesma maneira, repetidamente, e entender como as pessoas são previsivelmente irracionais é o ponto de partida para o aperfeiçoamento das decisões. Reconhecer nossas deficiências é um primeiro passo crucial no caminho para tomar decisões melhores, criar sociedades melhores e consertar nossas instituições.

Franceschini e Ferreira (2012) mencionam que o que se propõe nesta nova aliança Economia-Psicologia não é a ruptura com as teorias predominantes, e sim o relaxamento de alguns de seus preceitos econômicos para aumentar o poder explicativo dos modelos. Na mesma linha, Souza e Teixeira (2016) reconhecendo a dificuldade de incorporar o processo de tomada de decisão a modelos econômicos clássicos uma vez que estes não controlam todo o contexto e buscam a generalidade e simplificação, as áreas de Economia Comportamental, bem como os conceitos de arquiteturas de escolhas, paternalismo libertário e *Nudges*, podem se tornar ferramentas complementares nessa concepção.

Dessa forma, Economia Comportamental pode ser entendida como uma reunificação de duas áreas a economia e a psicologia, vinda para questionar a racionalidade econômica preconizada pela Teoria Clássica que se apoia no conceito do *homo economicus* (CAMERER, 1999).

2.2 FUNDAMENTOS DE ECONOMIA COMPORTAMENTAL

Invariavelmente não se pode atribuir uma decisão ruim à ausência ou insuficiência de informações. O mundo atualmente dispõe de ferramentas livres e quase sempre gratuitas que possibilitam a grande parcela da população ter acesso a informações de qualidade acerca das consequências de seus atos. No entanto, apesar da quantidade cada vez maior de informações disponíveis e acessíveis, como ensina Ariely (2015), lamentavelmente, à medida que a sociedade avança, crescem o número e os tipos de decisões ruins, assim como suas possíveis consequências negativas.

Conforme menciona Ariely (2015, p. 61):

Um estudo importante e deprimente feito por Ralph Keeney (um colega pesquisador da *Duke University*) mostrou o abrangente impacto da tomada de decisão ruim em nossa vida ou, para ser mais preciso, em nossa morte. Usando dados sobre mortalidade do *Center of Disease Control*, Ralph estimou que aproximadamente metade das mortes de adultos de 15 a 64 anos de idade nos Estados Unidos são causadas ou ajudadas por decisões pessoais ruins, em especial as relacionadas ao tabagismo, à falta de atividade física, à criminalidade, ao uso de drogas e álcool e ao comportamento sexual imprudente.

Continua Ariely (2015, p. 62):

Ora, se as pessoas fossem criaturas 100% racionais, a vida seria maravilhosa e simples. Só precisaríamos dar a elas as informações necessárias para que tomassem boas decisões, e elas imediatamente tomariam as decisões certas. Comem demais? Bastaria informá-las sobre as calorias. Se não poupam, bastaria dar-lhes uma calculadora de aposentadoria, e elas começariam a poupar às taxas apropriadas. Digitam enquanto dirigem? É só explicar-lhes o quanto isso é perigoso. Jovens abandonam os estudos, médicos não lavam as mãos antes de examinar pacientes. Simplesmente explique aos jovens por que devem prosseguir nos estudos e diga aos médicos por que devem lavar as mãos. Infelizmente, a vida não é tão simples, e a maioria dos problemas que temos hoje em dia não se deve à falta de informação. E é por isso que nossas repetidas tentativas de melhorar o comportamento fornecendo mais informação faz pouco (ou nada) para melhorar as coisas.

Simon (1983 apud COSTA, 2020) ensina interessante aspecto a respeito da racionalidade limitada. Segundo o autor ela tem dois componentes conectados: as limitações da mente humana e a estrutura dos ambientes ou contextos em que a mente opera. Na mesma linha, Gigerenzer e Todd (1999 apud COSTA 2020) dizem que a análise do ambiente ou contexto poderia explicar quando e por que as heurísticas de fato operariam: quando a estrutura da heurística estiver adaptada ao contexto, ambiente, ou arquitetura de escolhas.

Como alertam Slovic, Fischhoff e Lichtenstein (1979 apud RIBEIRO e DOMINGUES, 2020) as escolhas dos indivíduos não são perfeitas na previsão de preferências futuras. Além disso, tendem a ser distorcidas em seus aspectos memoriais e experienciais. É comum que as pessoas apresentem dificuldade em resolver inconsistências entre emoções e racionalidade e se preocupem com uma intensidade desproporcional em relação ao risco real e risco imaginado.

Apesar de extremamente hábeis para realizar certas tarefas, algumas delas de alta complexidade, frequentemente nossos recursos não são suficientes para garantir que as melhores decisões sejam tomadas, tendo em vista as consequências de curto, médio ou longo prazo. Diz Ariely (2015), parece maravilhoso seguir pela vida pensando que as pessoas à nossa volta são super-humanas perfeitamente racionais que sempre tomam as decisões certas.

Propõe Ariely (2015, p. 86):

Pensemos no mundo. Somos entre 7 e 8 bilhões de pessoas no planeta e, pelo que eu saiba, as coisas estão muito longe do ideal. Temos guerras, alta criminalidade, poluição, oceanos doentes, muita pobreza, obesidade, tabagismo etc. Dessa perspectiva, o que é mais otimista? Pensar que o

estado do mundo é o resultado de 7 a 8 bilhões de pessoas racionais ou de 7 a 8 pessoas irracionais? Se acharmos que é a primeira dessas alternativas, isso significa que esse é o melhor mundo que podemos esperar. Porém, se pensarmos que o estado do mundo é resultado de 7 a 8 bilhões de pessoas irracionais, isso significa que podemos fazer muito melhor. Significa que, se compreendermos o que deu errado, podemos melhorar as coisas. Essa é a versão do otimismo e acredito profundamente nela. É verdade que temos muitos defeitos, e com certeza ao longo dos anos descobriremos muitos outros aspectos em que somos imperfeitos. Mas isso, para mim, só faz ressaltar que há uma grande margem para melhorar. Isso é que é otimismo!

Nesse sentido, reconhecer nossas limitações sociais, cognitivas, emocionais e de atenção quando projetamos nosso ambiente é condição fundamental para criarmos um mundo em que seja possível pavimentar um caminho que, reconhecendo nossa racionalidade limitada e que uma série de emoções interfere, às vezes negativamente, em nossas decisões, nos possibilite nos desenvolver enquanto sociedade e construir cidades que induzam o alcance de níveis mais elevados de satisfação e qualidade de vida. Em última análise, compreender como o ser humano toma decisões possibilita a um gestor público otimizar o uso dos recursos propondo políticas públicas com alto potencial para transformar a sociedade positivamente.

Ariely (2015) finaliza dizendo que reconhecer nossas deficiências é um primeiro passo crucial no caminho para tomar decisões melhores, criar sociedades melhores e consertar nossas instituições.

A crescente popularidade das ciências comportamentais incentivou pesquisas que investigam o comportamento real. Tal fato favorece a ascensão de uma cultura de testar e aprender entre os governos e as empresas. Quando se usa a Economia Comportamental para lidar com questões práticas, e mudar comportamentos e atitudes cotidianas, é indispensável fazer experimentos em menor escala antes das intervenções práticas. O ambiente de teste é o ideal para aprimorar a ideia inicial, propor melhores alternativas, refinar a política pública a ser implementada antes da intervenção em larga escala.

De acordo com Samson (2015), pode-se definir Economia Comportamental (EC) como o estudo das influências cognitivas, sociais e emocionais observadas sobre o comportamento econômico das pessoas. Segundo o mesmo autor,

Muitas das nossas escolhas não resultam de uma deliberação cuidadosa. Somos influenciados por informações lembradas, sentimentos gerados de modo automático e estímulos salientes no ambiente. Além disso, vivemos o momento, isto é, tendemos a resistir às mudanças, a não sermos bons para

predizer preferências futuras, somos sujeitos a distorções de memória e afetados por estados psicológicos. Finalmente, somos animais sociais, com preferências sociais como aquelas expressas na confiança, altruísmo, reciprocidade e justiça, e temos o desejo de ser coerentes conosco e de valorizar as normas sociais (SANSON, 2015, p. 46).

Como ensina Ariely (2015), somos capazes de fazer muitas coisas maravilhosas, mas também falhamos de vez em quando, e os custos dessas falhas podem ser substanciais. Ainda nas palavras do pesquisador, em muitas situações, os indivíduos agem de maneira que não condiz com os nossos interesses de longo prazo.

Ao se contrapor à Escola Clássica do pensamento econômico, fundada na crença em uma tomada de decisões integralmente racional, a Economia Comportamental se apresenta como uma ciência mais realista acerca dos vieses cognitivos (gatilhos, atalhos mentais ou operações mentais obscuras) que condicionam e influenciam o comportamento humano e interferem diretamente nas decisões tomadas pelos indivíduos. Trata-se de uma ciência experimental que busca proporcionar melhores resultados nas escolhas cotidianas dos indivíduos por meio de pequenas alterações no contexto da arquitetura das escolhas, sem limitar as opções à disposição do tomador de decisão (THALER; SUNSTEIN, 2008).

Ariely (2015, p. 92) propõe a seguinte reflexão:

Podemos imaginar a vida basicamente como um cabo-de-guerra. Andamos por aí com nossa carteira, nossas prioridades e nossos pensamentos e o mundo comercial à nossa volta quer nosso dinheiro, tempo e atenção. O mundo comercial quer nosso dinheiro, tempo e atenção em algum momento no futuro distante? Está tentando maximizar nosso bem-estar daqui a 30 ou 40 anos? Não. Os atores comerciais à nossa volta querem nosso dinheiro, tempo e atenção agora. E são muito bem sucedidos em sua missão. Em parte porque controlam o ambiente em que vivemos (supermercados, shopping centers), em parte porque permitimos sua presença em nossos computadores e telefones (apps, anúncios), e também porque eles sabem mais do que nós sobre aquilo que nos tenta, e porque nós não entendemos de verdade alguns dos aspectos mais básicos da nossa natureza.

Forte indicativo de que o comportamento humano é determinado por fatores não totalmente racionais é que, mesmo tendo à disposição informações confiáveis acerca das consequências negativas de determinados comportamentos (comer muito e mal, abusar da ingestão de bebidas alcoólicas, não construir reserva financeira para o futuro, digitar e dirigir, usar drogas ilícitas, etc.), muitos indivíduos insistem em seguir agindo da forma que pode acarretar as piores consequências no longo prazo. (...) Nossas repetidas tentativas de melhorar o comportamento

fornecendo mais informação faz pouco (ou nada) para melhorar as coisas (ARIELY, 2015).

Como apontam Thaler e Sunstein (2008), a Economia Comportamental apresenta metodologias e abordagens sistemáticas diferenciadas, com novas perspectivas, que proporcionam a construção de estratégias mais efetivas ao agregar diferentes fatores que interferem no momento da tomada de decisão.

Ariely (2015, p. 95) diz também que:

Enquanto construirmos o mundo à nossa volta pressupondo que as pessoas possuem capacidade cognitiva ilimitada e nenhuma emoção que interfira em nossas decisões, fracassaremos, frequentemente e em escalas cada vez maiores. Porém, se entendermos verdadeiramente as limitações humanas e projetarmos o mundo com base nessa noção terão produtos e mercados que serão muito mais compatíveis com nossa capacidade humana e que nos permitirão, por fim, florescer. Assim como nunca projetaríamos um carro supondo que as pessoas possuem um número infinito de mãos e pernas para dirigi-lo, também precisamos reconhecer nossas limitações sociais, cognitivas, emocionais e de atenção quando projetamos nosso ambiente. É desafiador, mas também é um caminho com esperança.

Ávila e Bianchi (2015, p. 297) destacam que incessantemente os indivíduos são alvo de manipulações e Nudges: pela mídia, pelas empresas, e uns pelos outros. Sutherland entende que tal processo é natural e inevitável. Alega o autor que criticar a prática dos Nudges seria como criticar o eletromagnetismo ou a força da gravidade e que a melhor atitude é estar ciente das forças atuantes, entendê-las e conscientizar amplamente as pessoas sobre elas.

Sobre o comportamento humano, as infinitas capacidades cognitivas e sobre os erros, enganos e más decisões que os indivíduos cometem, Thaler e Sunstein (2008) prosseguem dizendo que muitos psicólogos e neurocientistas têm concordado cada vez mais quanto a aspectos do funcionamento do cérebro que nos ajudam a entender essas aparentes contradições. De acordo com esse enfoque, existem dois tipos de pensamento: um intuitivo e automático e outro reflexivo e racional.

Sobre as diferenças entre os sistemas que comandam as ações dos indivíduos, Thaler e Sunstein (2008, p. 42) ensinam que:

O Sistema Automático é rápido e é ou dá a sensação de ser instintivo. Não envolve o que costumamos associar à palavra pensamento. Quando você se move para desviar de uma bola, fica nervoso quando o avião entra numa zona de turbulência ou sorri quando vê um filhotinho de cachorro, está usando o Sistema Automático.

Thaler e Sunstein (2008) esclarecem que, de acordo com as descobertas da Ciência Neurológica, as atividades do Sistema Automático estão associadas às partes mais antigas do cérebro, e são semelhantes à forma de agir de nossos primeiros ancestrais. Os mesmos autores ensinam também que:

O Sistema Reflexivo é mais premeditado e autoconsciente. Nós o usamos quando nos perguntam quanto é 411 vezes 37? A maioria das pessoas provavelmente também usa o Sistema Reflexivo quando decide por qual caminho seguir ou se vai fazer faculdade de direito ou de administração. (...) As pessoas falam a língua materna usando o Sistema Automático e falam outro idioma, com mais esforço, usando o Sistema Reflexivo. O verdadeiro bilíngue é aquele que fala dois idiomas usando o Sistema Automático. Os bons enxadristas e os atletas profissionais têm uma intuição extraordinária; seus Sistemas Automáticos lhes permitem avaliar situações complexas num piscar de olhos e reagir com uma precisão incrível e uma velocidade excepcional (THALER; SUNSTEIN, 2008, p. 58).

Thaler e Sunstein (2008) acrescentam que uma de diferenciar os dois sistemas é considerar o Sistema Automático responsável pelas reações intuitivas e o Sistema Reflexivo pelo pensamento consciente. Respostas intuitivas podem ser bastante precisas. No entanto, muitas vezes erros são cometidos justamente pelo excesso de confiança no Sistema Automático. Os autores seguem dizendo que:

No começo, quando alguém começa a jogar golfe ou tênis, o Sistema Automático não tem a menor ideia do que fazer. Mas, depois de muitas horas de prática, um bom golfista para de refletir sobre tudo e passa a confiar em seu Sistema Automático, tanto que os bons golfistas, assim como os bons atletas, sabem que pensar demais é arriscado e preferem confiar no instinto ou simplesmente agir. É possível treinar o Sistema Automático com muita repetição, mas serão necessários muito tempo e esforço. (THALER; SUNSTEIN, 2008, p. 60).

Thaler e Sunstein (2008) concluem dizendo que se as pessoas puderem confiar no Sistema Automático sem se meter em grandes problemas, sua vida será mais fácil, melhor e mais longa.

Por diversos fatores, entre eles ausência de conhecimento sobre determinado tema ou de tempo para raciocinar friamente, frequentemente tomamos decisões baseadas em regras gerais. Thaler e Sunstein (2008, p. 62) ensinam que:

Embora possam ser bastante úteis, as regras gerais também podem nos levar a vieses sistemáticos. Essa ideia, originalmente desenvolvida décadas atrás por dois psicólogos israelenses, Amos Tversky e Daniel Kahneman (1974), mudou a forma como os psicólogos (e, com o passar do tempo, os economistas) estudam o pensamento. O trabalho original da dupla identificou três heurísticas,

ou regras gerais ancoragem, disponibilidade e representatividade, e os vieses associados a cada uma. A pesquisa da dupla se tornou conhecida como a abordagem de heurísticas e vieses ao estudo das opiniões humanas. Mais recentemente, os psicólogos descobriram que as heurísticas e os vieses nascem da interação dos sistemas Automático e Reflexivo.

2.2.1 As Heurísticas

Como ensina Costa (2020, p. 62), a palavra "heurística" é de origem grega e significa "*serving to find out or discover*", ou seja, algo cuja serventia é descobrir ou investigar. Descreve que até 1970, o termo foi utilizado para se referir a informações cognitivas úteis para resolver problemas que não podem ser tratados pela lógica ou probabilidade. Em razão de trabalhos como o de Tversky e Kahneman (1974), surge um novo significado para a palavra heurística, relacionado à psicologia e à pesquisa sobre tomada de decisões com ênfase na afirmação de que a ação das heurísticas poderia levar lapsos sistemáticos de raciocínio que indicariam ausência de racionalidade na conduta e nas decisões humanas.

Hodiernamente, heurísticas são entendidas como processos cognitivos empregados em decisões não racionais. São estratégias que ignoram parte da informação com o objetivo de tornar a escolha mais fácil e rápida. Em Economia Comportamental as heurísticas são determinantes na criação e utilização dos atalhos ou gatilhos mentais que atuam no cérebro humano, interferindo na forma como os indivíduos analisam as informações disponíveis e influenciando o processo de tomada de decisões pelos humanos.

A seguir serão trazidas informações sobre as três heurísticas comportamentais das quais decorrem os vieses comportamentais que serão posteriormente incorporados a esta pesquisa.

2.2.1.1 Ancoragem

Tal heurística atua quando as pessoas são induzidas a fazer estimativas sobre qualquer tema. Nessa situação normalmente a análise começa com uma âncora um valor conhecido. A partir de então são feitos ajustes para mais ou para menos, na direção que quem estima considerar apropriada. Com base no valor-âncora e nos ajustes, chega-se a um valor estimado. O problema (ou viés

comportamental) ocorre porque, em geral, os ajustes são insuficientes. Experimentos indicam que quando o valor-âncora é alto, as estimativas são influenciadas para valores maiores. Já quando o valor-âncora é baixo, as estimativas tendem a ser para valores menores. Ainda sobre a heurística da ancoragem,

Thaler e Sunstein (2008, p. 96) ensinam que:

As âncoras podem influenciar até sua forma de encarar a própria vida. Em um experimento, universitários tinham que responder a duas perguntas: (a) Quão feliz você é? (b) Com que frequência você vai em encontros? Quando as perguntas foram feitas nessa ordem, a correlação entre elas foi muito baixa (0,11). No entanto, quando a ordem foi invertida, a correlação saltou para 0,62. Ao que parece, instigados pela pergunta sobre relacionamento, os estudantes usam o que pode ser chamado de heurística do namoroll para responder sobre a própria felicidade.

Thaler e Sunstein (2008) entendem que as âncoras são gatilhos mentais que atuam como *nudges* e que é possível influenciar as escolhas dos indivíduos numa situação específica com sutis sugestões de um ponto de partida a partir do qual será iniciado o processo de pensamento.

2.2.1.2 Disponibilidade

Tal heurística determina que a percepção do risco de que algo venha a acontecer é avaliada pelos indivíduos de acordo com a facilidade com que conseguem lembrar-se de algo semelhante que já tenha acontecido. A acessibilidade e a visibilidade estão muito relacionadas à heurística da disponibilidade, e o papel delas é igualmente importante. Thaler e Sunstein (2008, p. 98) mencionam que:

Se você já presenciou um terremoto, terá mais facilidade de considerá-lo um fenômeno provável no dia a dia do que quem apenas leu sobre o assunto numa revista. Por isso, superestimamos a probabilidade de mortes mais gravadas na memória e fáceis de imaginar, enquanto outras formas mais discretas recebem estimativas baixas, mesmo que sejam muito mais frequentes. Acontecimentos recentes também têm impacto maior no nosso comportamento e nos nossos medos, em comparação com os antigos. Avaliações de risco tendenciosas podem influenciar de forma perversa como nos preparamos para crises, decisões econômicas e processos políticos e também como reagimos a tudo isso.

No que se refere a políticas públicas, Thaler e Sunstein (2008) destacam o fato de que o Estado tende a alocar recursos em áreas que causem mais temor na

população, e não naquelas em que o perigo é estatisticamente mais provável. Isso se deve ao fato de que os indivíduos tendem a inflacionar as estimativas de que algo volte a acontecer quando têm facilidade de lembrar-se de um acontecimento semelhante. De outro modo, quando nada semelhante nos vem à mente, a tendência é estimarmos para baixo.

Como ensinam Redelmeier, Rozin e Kahneman (1993 apud RIBEIRO e DOMINGUES, 2020), “a avaliação racional do risco pelo agente da escolha, e a ponderação de resultados estatísticos, são frequentemente colocados em segundo plano quando sentimentos como medo e perigo são priorizados no enquadramento noticioso”.

Na mesma linha, Lima (2005, p. 28) diz que:

A percepção de fatores de risco é uma análise subjetiva do nível de ameaça potencial de determinada atividade, seja ela natural ou de origem humana. A avaliação científica do risco, por outro lado, está sempre conectada com probabilidades de ocorrência objetivas, fundamentada na expectativa matemática que valora uma série de repetições de operações bem-sucedidas e malsucedidas. Esse cálculo é submetido à quantificação de perdas potenciais, o que revela o nível de gravidade do risco.

Ou seja, na visão desses autores os indivíduos tendem a levar em consideração a percepção subjetiva do risco e não a avaliação do risco concreto. Os riscos envolvidos no transporte aéreo e na utilização de fontes de energia nuclear são citados por Lima (2005) como exemplos de tal dissonância cognitiva.

2.2.1.3 Representatividade

Trata-se da tendência à adesão aos estereótipos e distorção da percepção da aleatoriedade. Às vezes os estereótipos acertam: o viés surge quando há divergência entre similaridade e frequência. Sobre a heurística da representatividade, como exemplo real, Thaler e Sunstein (2008) citam o caso dos clusters de câncer entendido como a ocorrência elevada de tal doença em uma localidade. A ocorrência de tal fenômeno gera grande preocupação nos cidadãos e nas autoridades públicas, dada sua gravidade e potencial de perda de vidas humanas. Em função disso, profundas investigações são iniciadas com o objetivo de descobrir o que pode estar causando um surto repentino e aparentemente inexplicável de casos de câncer.

Thaler e Sunstein (2008, p. 99) propõem que:

Vamos supor que um bairro apresente um índice de casos de câncer aparentemente elevado; talvez dez pessoas em um grupo de quinhentas tenham sido diagnosticadas em um período de seis meses. Talvez as dez morem em um raio de três quarteirões. As autoridades dos Estados Unidos recebem notificações de mais de mil casos de suspeita de clusters de câncer todos os anos, muitos dos quais são investigados para determinar se realmente há uma epidemia. O problema é que, numa população de 300 milhões de habitantes, é inevitável que em certos bairros haja uma incidência especialmente alta de casos num período qualquer. Esses clusters de câncer resultantes podem ser produto de flutuações aleatórias.

Apesar das explicações estatísticas, Thaler e Sunstein (2008) dizem que as pessoas insistem em acreditar que não pode ser mera coincidência, ficam assustadas, e às vezes levam o governo a prestar assistência não efetiva, sem resultados práticos na vida cotidiana da população. Como concluem tais autores na maior parte dos casos não se observa a real ocorrência de um cluster de câncer. No entanto, resta claro que a heurística da representatividade pode levar os indivíduos a confundirem flutuações aleatórias com padrões casuais.

Decorrem de tais heurísticas diversos vieses comportamentais que possuem potencial de influenciar as decisões humanas. Os principais vieses presentes na literatura serão tratados a seguir.

2.2.1.4 Otimismo e excesso de confiança

Thaler e Sunstein (2008, p. 101) relatam que:

Antes do início do curso de Tomada de Decisões de Gestão, os alunos preenchem um questionário anônimo sobre o curso pela internet. Uma das perguntas é: Em que decil você acredita que estará na distribuição de notas da turma? Os estudantes podem escolher os 10% superiores, os 10% logo a seguir e por aí vai. Como se trata de estudantes de MBA presume-se que eles tenham consciência de que, como em qualquer distribuição, metade da população fica nos 50% superiores e a outra metade nos 50% inferiores, e que apenas 10% dos alunos de fato podem acabar no decil superior. Ainda assim, os resultados da pesquisa revelam um alto grau de otimismo dos alunos sobre seu desempenho no curso. Em geral, menos de 5% deles acreditam que ficarão abaixo da média (o quinquagésimo percentil) e mais da metade da turma acredita que ficarão nos dois decis superiores. Invariavelmente, o grupo mais numeroso sempre se coloca no segundo decil. Acreditamos que isso provavelmente se deve à modéstia: na verdade, eles acham que ficarão no decil superior, mas são modestos demais para dizê-lo.

Thaler e Sunstein (2008) ensinam também que o otimismo irreal é uma característica generalizada da vida humana; ele define a maioria das pessoas na maioria das categorias sociais. Quando as pessoas superestimam sua imunidade individual contra danos, pode ser que deixem de tomar medidas sensatas de prevenção. Para neutralizar a ação dessa heurística comportamental, pode-se lançar mão da heurística da disponibilidade para lembrar os indivíduos de um evento ruim com o intuito de diminuir o nível de otimismo. Campanhas de prevenção de acidentes automobilísticos que usam imagens de acidentes ocorridos para conscientizar motoristas da importância de respeitar as Leis de Trânsito são um exemplo de uso da heurística da disponibilidade para frear o excesso de confiança.

2.2.1.5 Aversão à perda

Nas palavras de Thaler e Sunstein (2008, p. 103), em termos gerais, a tristeza de perder algo é duas vezes maior que a felicidade de ganhar a mesma coisa. Tais autores propõem:

Considere um experimento simples. Metade dos estudantes recebe canecas de café com o brasão da universidade. Os que não ganharam canecas são chamados a examinar a do colega. Em seguida, os que receberam canecas devem vendê-las, e os que não têm devem comprá-las. E a maneira de fazer isso é respondendo à seguinte pergunta: Por quanto você estaria disposto a (comprar uma caneca/vender sua caneca)? Os resultados mostram que os donos das canecas exigem mais ou menos o dobro do que os que compram estão dispostos a pagar. Milhares de canecas foram usadas em dezenas de réplicas desse experimento, e os resultados são quase sempre os mesmos. Uma vez que tenho uma caneca, não estou disposto a abrir mão dela. Mas, se não tenho, não sinto necessidade premente de comprar.

Thaler e Sunstein (2008) entendem que as conclusões do experimento permitem inferir que os indivíduos não atribuem valores específicos a objetos e que, quando precisam abrir mão de algo, a tristeza é maior do que a felicidade que sentem ao adquirir a mesma coisa. Thaler e Sunstein (2008) dizem ainda que a aversão à perda tende a produzir inércia, o que produz um forte desejo de conservar as posses atuais do indivíduo e manter o *status quo* atual. O mesmo autor concluir que se o indivíduo reluta em abrir mão do que possui porque não deseja perder, acaba rejeitando trocas que teria aceitado num contexto diferente.

2.2.1.6 Manutenção do status quo

Esse aspecto comportamental reflete uma tendência natural de não alteração das condições postas em determinada situação, seja por esquecimento, falta de atenção, desinteresse, desleixo, ou por atribuição errônea de importância a certos assuntos. Trata-se de um desejo intrínseco de segurança, de manter-se inerte no conforto da situação atual. Tal comportamento é complementar ao típico do viés da Aversão à Perda e tende a levar à inércia comportamental e à resistência a mudanças. Exemplo cotidiano claro de exploração de tal aspecto do comportamento humano é renovação automática de assinaturas de revistas, canais de TV e quaisquer planos que importem em pagamentos periódicos. Thaler e Sunstein (2008) ensinam que os profissionais encarregados sabem que quando a renovação é automática, e quando as pessoas precisam dar um telefonema para fazer o cancelamento, a probabilidade de renovação é muito maior do que se as pessoas precisassem indicar ativamente que de fato querem continuar recebendo a revista. O mesmo raciocínio se aplica a quaisquer produtos ou serviços.

As opções-padrão exercem papel primordial na forma como as escolhas humanas são arquitetadas e efetivadas. Thaler e Sunstein (2008) seguem ensinando que:

A combinação de aversão à perda com decisões negligentes faz com que uma opção seja definida como padrão e que atraia grande parcela do mercado. As opções-padrão, portanto, agem como incentivos poderosos. Em diversos contextos, elas são ainda mais poderosas porque fazem os consumidores pensar corretamente ou não que contam com o apoio implícito de quem estabelece o padrão, seja este um empresário, o governo ou o encarregado pela programação de um canal.

2.2.1.7 Enquadramento

Essa heurística comportamental advoga a ideia de que a percepção dos indivíduos acerca de determinado assunto e as decisões que eles tomam dependem, em parte, da forma como os problemas são apresentados. A depender da abordagem dada a um problema, a reação a esse problema pode diferir significativamente. Isso tem consequências importantes, inclusive para as políticas públicas.

Thaler e Sunstein (2008, p. 106) apresentam o seguinte exemplo:

Sabendo que a economia de energia é um tema muito atual, qual frase a seguir caberia melhor numa campanha informativa? (a) Utilizando métodos de economia de energia, você poupa 350 dólares por ano; ou (b) Não utilizando métodos de economia de energia, você desperdiça 350 dólares por ano. A campanha de conscientização (b), enquadrada em termos que destacam a perda, é muito mais eficaz que a campanha informativa (a). Se o governo quer encorajar a economia de energia, a opção (b) é um *nudge* mais efetivo.

Percebe-se claramente nesse exemplo como as heurísticas comportamentais podem ser usadas de maneira combinada para potencializar a efetividade da política pública. Em algumas experiências, a serem mais bem detalhadas ao longo da presente pesquisa, três ou mais vieses comportamentais podem ser combinados em um mesmo contexto decisório.

Como ensinam Thaler e Sunstein (2008, p. 110):

O enquadramento funciona porque as pessoas tendem a tomar decisões de maneira desatenta e passiva. Seus Sistemas Reflexivos não procuram verificar se as respostas seriam diferentes caso as perguntas fossem reformuladas. Um dos motivos é que não saberíamos como interpretar a contradição. Na prática, isso significa que o enquadramento é um *nudge* poderoso e deve ser utilizado com muito cuidado.

No dia a dia cotidiano com todas as tarefas que devem cumprir e a imensa quantidade de informações que os cercam, além do estado emocional em que se encontram no momento da tomada de decisões (triste, alegre, animado, frustrado, confiante, etc.) os indivíduos não conseguem refletir racionalmente sobre cada aspecto das decisões que tomam e sobre cada detalhe de cada escolha que fazem. É nesse contexto que as heurísticas comportamentais atuam, criando atalhos mentais que influenciam a forma como os cidadãos tomam decisões e os resultados dessas decisões.

Finalizando, Thaler e Sunstein (2008, p. 111) destacam que:

Quando a falta de autocontrole se une às decisões negligentes, o resultado é uma série de consequências ruins para pessoas reais. Milhões de americanos continuam fumando apesar das inúmeras evidências de que fumar é péssimo para a saúde. E o mais significativo: a maioria dos fumantes diz que gostaria de parar. Quase dois terços dos americanos estão acima do peso ou obesos. Muitas pessoas nunca chegam a aderir ao plano de previdência complementar oferecido pelas empresas onde trabalham mesmo nos casos em que a contribuição da empresa é generosa. Juntos, esses fatores sugerem que uma grande parcela da população poderia se beneficiar de um *nudge*.

Ribeiro e Domingues (2020) entendem que o enquadramento (framing) de qualquer modelo de opções é formulado com base na escolha do método comunicativo, o que implica escolher um mecanismo narrativo e excluir os demais. Nas palavras de Entman (1993 apud RIBEIRO e DOMINGUES, 2020), enquadrar é selecionar alguns aspectos de uma realidade percebida e fazê-los mais salientes em um texto comunicativo, de forma a promover uma definição particular do problema, uma interpretação casual, uma avaliação moral e/ou uma recomendação de tratamento para o item descrito. Ainda na visão dos citados autores, os economistas comportamentalistas afirmam que o enquadramento possibilita que os indivíduos alternem de um estado natural de irracionalidade ou racionalidade limitada, para um estado de consciência (racionalidade). Tal consciência situacional torna os indivíduos aptos a escolher sem desvios cognitivos.

2.2.1.8 Comportamento de manada (prova social)

Humanos são influenciados pelo comportamento de outros humanos. Diversos são os exemplos cotidianos dessa constatação. Em tempos de redes sociais e dos *digital influencers*, até as pequenas e médias empresas já exploram essa característica do comportamento humano e contratam, muitas vezes por meio de permutas, profissionais que se destacam como referência em seus mercados para realizarem peças publicitárias direcionadas aos indivíduos impactados pelos estímulos e sugestões provenientes dos influenciadores locais.

Como ensinam Thaler e Sunstein (2008), se você assiste a uma cena de filme em que os personagens estão sorrindo, é mais provável que também sorria (mesmo que o filme não seja engraçado); os bocejos também são contagiosos.

Thaler e Sunstein (2008, p. 112) prosseguem dizendo que:

No nosso contexto, compreender essas influências é importante por dois motivos. Primeiro, porque a maioria das pessoas aprende com as outras. Claro que, no geral, isso é bom. Aprender com os outros é como os indivíduos e as sociedades se desenvolvem. Mas muitas das nossas ideias mais equivocadas também são transmitidas por outros. Quando as influências sociais fazem as pessoas adotarem crenças falsas ou tendenciosas, um nudge pode ajudá-las. O segundo motivo pelo qual esse tema é importante para nossos propósitos é que uma das formas mais eficazes de dar um *nudge* (para o bem ou para o mal) é através da influência social. Os arquitetos de escolhas precisam saber como encorajar

outros comportamentos socialmente benéficos e, ao mesmo tempo, desencorajar acontecimentos como o que ocorreu em Jonestown².

Thaler e Sunstein (2008, p. 113) seguem:

As influências sociais se agrupam em duas categorias básicas. A primeira envolve informações. Se muitas pessoas fazem ou pensam algo, suas ações e pensamentos transmitem informações sobre o que seria mais conveniente fazer ou pensar. A segunda envolve pressão social. Se você se importa com o que outros pensam a seu respeito (talvez por acreditar, equivocadamente, que eles estejam prestando atenção ao que você faz), talvez acabe seguindo a multidão para evitar sua ira ou cair nas graças dela. O que podemos concluir disso é que humanos são facilmente influenciados por outros humanos. E por quê? Um motivo é nossa busca pela conformidade.

2.2.1.9 Facilidade

Nas palavras de Thaler e Sunstein (2008), se a ideia é encorajar alguém a fazer alguma coisa, a adotar algum comportamento, é preciso fazer com que a adoção desse comportamento seja simples, fácil e imediata de se efetivar.

2.2.2 Paternalismo libertário

Diversas são as teorias que buscam encontrar a melhor forma de o Estado proporcionar maior efetividade a suas intervenções e melhor qualidade de vida aos indivíduos. Tais teorias divergem acerca da permanente dicotomia entre liberdade individual e intervenção estatal: quanto maior a tolerância à intervenção estatal, menor tende a ser o espaço da liberdade individual; quanto maior a liberdade individual tenderia a zero a possibilidade de o Estado interferir de maneira direta, positiva ou negativamente, na vida do cidadão.

Araújo (2016) entende que a única justificativa para a restrição da liberdade individual seria o dano, potencial ou iminente, a terceiros. Dworkin (1986 apud ARAÚJO, 2016), por outro lado, defende que nas situações em que os indivíduos agem irracionalmente, a intervenção estatal paternalista teria espaço. Segundo este

² Nesse ponto o autor se refere ao suicídio coletivo ocorrido em 1978 na Guiana quando aproximadamente 900 seguidores do reverendo Jim Jones, segundo relatos, envenenaram seus filhos e em seguida se suicidaram em um evento denominado por Jones de Suicídio Revolucionário. Esse foi o maior evento deste tipo na história moderna e resultou na maior perda de vidas civis norte-americanas em um ato deliberado até o dia 11 de setembro de 2001.

último autor, em duas situações os indivíduos externam sua irracionalidade: quando conferem importância exagerada a um valor em detrimento de outro; e quando falham em agir de acordo com suas preferências e desejos. Dworkin (1986 apud ARAÚJO, 2016) sugere ainda que prevaleçam medidas menos restritivas a fim de que os objetivos sejam alcançados com o mínimo de restrição às liberdades individuais.

Como ensinado por Araújo (2016), na concepção liberal, quando o governo impõe regras aos cidadãos que não violaram os direitos de outrem, o Estado passa a ser visto como violador dos direitos dos cidadãos. Assim, nesse espectro, condena-se a censura e o paternalismo. Porém, o avanço dos estudos das Ciências Comportamentais e a demonstração de que o conceito clássico de racionalidade humana integral e ilimitada não se coaduna à realidade cotidiana, novos pontos de vista acerca da atuação estatal paternalista tornam-se o centro do debate acerca da dicotomia entre liberdade individual e atuação estatal.

Conly (2013), Cass Sustein (2003; 2013) e Richard Thaler (2003) propõem modelos distintos de entendimento da relação entre Estado, sociedade e liberdade individual.

Conly (2013) advoga a ideia de que as alternativas entendidas como erradas ou inadequadas devam ser proibidas. A autora entende que a persuasão ou repetição de informações já conhecidas do indivíduo exposto ao contexto decisório não tem o poder de alterar seu comportamento uma vez que as informações já são conhecidas, o cidadão já sabe o que é o melhor a fazer e, mesmo assim, escolhe a alternativa, mais danos a si próprio (se alimentar mal, fumar, dirigir e digitar concomitantemente, etc.). Conly (2013), por meio do que ela denomina paternalismo coercitivo, entende que as pessoas não são capazes de tomar as melhores decisões e que isso justifica a aceitação de uma redução da autonomia pessoal e da liberdade individual em nome dos ganhos que melhores decisões (a serem tomadas pelo formulador de política pública, que selecionará as opções disponíveis) podem proporcionar uma vez que as opções ruins foram eliminadas. Para a autora é plausível que cigarros sejam proibidos, que haja rígida limitação ao endividamento pessoal, que os restaurantes sejam limitados a servir porções menores de refeição com alto teor calórico ou sódio.

Conly (2013, p. 47) ressalta que:

The existence of cognitive deficits does suggest a need for differ sorts of legislation, but there is nothing in the existence if widely shared weakness in reasoning to suggest that one group shoulf power over other. These cognitive deficits are a general human phenomenon, not the particular property of one kind of person, so there is nothing to justify giving one group power over others on one autocratic basis. What we need is a democratically elected governement (...)³.

Na visão de Conly (2013) no momento em que a liberdade individual se torna um empecilho a algum fim ela deixa de ser plausível e deve ser restringida. Além disso, caso a conduta individual contrária à determinação legal cause dano direto ou indireto a terceiros, a legislação deve prever punições ao autor da conduta ilegal.

Assim, em última análise, o que se denomina paternalismo coercitivo consiste em proteger as pessoas de si mesmas e umas das outras em face de suas limitações cognitivas. Consiste em utilizar a legislação para, restringindo direitos e liberdades, proibindo condutas e limitando opções de escolha, garantir que as pessoas façam o que é melhor para elas mesmas.

Feinberg (1971 apud RIBEIRO; DOMINGUES, 2020), fixando os alicerces que posteriormente dariam sustentação ao Paternalismo Libertário, afirmava que o chamado Legalismo Paternalista se pautava pela vocação pública de defender as pessoas de si mesmas, de se auto infligirem danos não intencionais, especialmente quando parcialmente desinformadas das consequências das suas escolhas.

Thaler e Sunstein (2015) utilizando as mesmas premissas de Conly (racionalidade humana limitada, restrições cognitivas que afetam a qualidade das decisões), mas unindo duas teorias políticas aparentemente opostas (paternalismo e liberalismo) e eliminando as ferramentas coercitivas, autocráticas e intrusivas que caracterizam o modelo anteriormente exposto, introduzem o conceito de paternalismo libertário.

Sunstein e Thaler (2015, p. 88) destacam que:

Os libertários exaltam a liberdade de escolha, e por isso deploram o paternalismo. Os paternalistas são vistos como céticos sobre a liberdade irrestrita de escolha e deploram o libertarianismo. De acordo com a crença

³Tradução livre: A existência de déficits cognitivos sugere a necessidade de diferentes tipos de legislação, no entanto, nada aponta para a existência de maior poder de um grupo sobre outro. A existência de déficits cognitivos é um fenômeno particular e característico da natureza humana, não sendo peculiar a um tipo único de pessoa, de forma a não existir razão para existir diferenciação de grupos de poder. O que precisamos é de um governo eleito democraticamente [...].

popular, libertários jamais poderiam adotar o paternalismo. A ideia de um paternalismo libertário parece uma contradição terminológica. (...) Na verdade, nós insistimos que o paternalismo libertário fornece uma base, tanto para compreender, como para repensar várias áreas do Direito contemporâneo, incluindo os aspectos que concernem ao bem-estar dos trabalhadores, a proteção dos consumidores e da família. (...) Nossa ênfase está no fato de que, em muitos casos, as pessoas não possuem preferências claras, estáveis ou ordenadas. O que escolhem é fortemente influenciado por detalhes do contexto no qual fazem determinada escolha. (...) Essas influências contextuais tornam obscuro o próprio significado do termo preferências.

Thaler e Sunstein (2008) esclarecem que o paternalismo libertário não provoca aumento da estrutura estatal, mas uma simplificação que torna o poder público mais ágil e eficiente, e menos confuso e contraproducente. Nesse contexto os autores advogam a ideia de que a atuação estatal se dê por meio dos *Nudges*, entendidos como direcionamentos não coercitivos que levem os indivíduos a tomarem decisões entendidas como mais adequadas, tendentes ao interesse geral, sem que isso represente qualquer proibição (reservada às Leis), restrição de opções de escolha ou sem que haja qualquer incentivo financeiro relevante para influenciar a decisão a ser tomada. Além disso, Thaler e Sunstein (2008) acrescentam que as intervenções desse tipo buscam influenciar os indivíduos no bojo de uma arquitetura de escolhas, não por meio da disponibilização de maior quantidade de informações ou do encorajamento da busca por mais informações. As intervenções que utilizam o conceito dos *Nudges* devem ser planejadas de modo ciente das limitações cognitivas humanas, neutralizar a ação dos vieses e heurísticas comportamentais que se fazem presentes no funcionamento do cérebro humano e que, por consequência, interferem no comportamento dos indivíduos.

Para Codagnone *et al* (2015 apud ÁVILA e BIANCHI, 2015, p.329-335), o paternalismo libertário busca equilibrar duas variáveis:

(1) a preservação da autonomia (soberania do consumidor) com (2) a necessidade de direcionar o comportamento dos consumidores na direção de um objetivo prévia e adequadamente definido; objetivo este que, em razão das limitações humanas, os indivíduos, por si sós, não encontrariam (paternalismo).

Sunstein (2013) destaca que reside na manutenção da liberdade de escolha aos indivíduos a grande aceitação das políticas que privilegiam o conceito do paternalismo libertário e a utilização dos *Nudges* por governos de todos os direcionamentos ideológicos. O autor entende que o paternalismo libertário não é

contrário ao Liberalismo. Para ele as ideias são complementares: uma vez ciente de que a qualidade das decisões é comprometida pela ausência de racionalidade ilimitada, os governos podem conduzir os indivíduos a fazerem melhores escolhas, sem que haja obrigatoriedade, arbitrariedade ou redução das opções de escolha. Ou seja, não há violação à liberdade de escolha, mas sim incentivo à escolha racional. Sunstein e Thaler (2015, p. 91) dizem que:

Uma vez que nenhuma coerção está envolvida, pensamos que alguns tipos de paternalismo podem ser aceitáveis até mesmo para o libertário mais fervoroso. (...) Para aqueles antilibertários que desconfiam da liberdade de escolha e, ao invés, dão preferência ao bem-estar, nós insistimos que, muitas vezes, é possível que os planejadores paternalistas ajam no mesmo sentido que seus adversários libertários agiriam por meio da adoção de políticas que prometam promover o bem-estar, mas que também abram espaço para a liberdade de escolha.

Com visão jurídica da temática, Ribeiro e Domingues (2020) salientam que o paternalismo, tal quais as leis que visam à implementação de políticas públicas, atuam no sentido de incentivar determinadas condutas, consideradas pelo formulador de política pública como de interesse geral. Assim, o paternalismo não opera por meio de coerção, esta reservada às Leis, e não está associado a um processo de tramitação legislativa que possibilite a exata compreensão de sua natureza de ferramenta de estímulo a determinadas condutas. Por tal motivo, na visão dos autores as características de cada projeto precisam ser debatidas de modo que não sejam ultrapassados os limites do intervencionismo desejável e seja preservada a liberdade do jurisdicionado.

Sunstein e Thaler (2015, p. 100) acrescentam que:

O paternalismo libertário é um tipo relativamente fraco e não invasivo de paternalismo, porque as escolhas não são impedidas ou vedadas. Em suas formas mais cautelosas, o paternalismo libertário impõe ônus insignificantes sobre aqueles que desejam afastar-se da opção eleita pelo planejador.

Ribeiro e Domingues (2020) trazem importante reflexão ao chamarem atenção para alguns fatos. As empresas privadas se utilizam de diversos meios para influenciar cognitivamente as preferências. Dado que tais preferências nada mais são do que hábitos sociais referentes ao consumo, e que tais preferências se adaptam na medida em que o modo de apresentação das opções de escolha é colocado, consideradas as peculiaridades de cada contexto, por que o ente público, ao levar a campo políticas que tendam a influenciar o comportamento dos

indivíduos, não poderia fazer o mesmo? Ou seja, se os mercados podem efetivamente influenciar as pessoas para optar por aquilo que realmente não desejam ou precisam, não há motivo para que não se reconheça o Estado como legítimo influenciador dos comportamentos, apresentando alternativas que os indivíduos realmente querem, embora não o saibam. Tal diferenciação (atuação estatal versus iniciativa privada) deve ser analisada de maneira bastante cuidadosa uma vez que as empresas privadas se sujeitam às regras e restrições de mercado disputando com seus concorrentes a preferência do consumidor ao passo que difere dessa perspectiva a relação do Estado com os cidadãos jurisdicionados.

Ribeiro e Domingues (2020) alertam que a atividade estatal não é pautada por nenhuma forma de pressão típica dos mercados. Não existe concorrência, não existem mecanismos de trocas voluntárias e nem mesmo procedimentos de participação popular, característicos do processo de elaboração das leis. Tais autores concluem que não é exagerado supor que os mecanismos de influência do Paternalismo Libertário possam auxiliar grupos políticos, temporariamente no exercício do poder público, a atingir interesses não republicanos em razão do déficit de transparência. Em toda atuação estatal corre-se o risco da ocorrência de consequências danosas não intencionais. Por isso, a fim de que os benefícios do Paternalismo Libertário sejam alcançados sem que isso signifique restrição injustificada às liberdades individuais, torna-se fundamental manter ativas opções de escolha que garantam a liberdade de escolha do jurisdicionado.

Considerados todos esses aspectos, necessário salientar que governos de diversos países passaram a adotar o conceito do paternalismo libertário na formulação de políticas públicas. A iniciativa pioneira veio do Reino Unido com a criação do *Behavioural Insights Team* (BIT) em 2012. Araújo (2016) menciona que o intuito do órgão é incorporar as ciências comportamentais ao desenvolvimento de políticas públicas. Os objetivos da iniciativa são tornar os serviços públicos mais eficientes financeiramente, melhorar a acessibilidade para os cidadãos e ampliar a efetividade das políticas ao formular as formas de intervenção com base em uma concepção mais realística do comportamento humano. Além disso, busca-se que as pessoas tomem melhores decisões por si próprias e para elas mesmas.

Estudos divulgados pelo Banco Mundial (2015) corroboram essa percepção e apontam estratégias mais promissoras para aprimorar o processo decisório de pessoas de baixa renda e pouca instrução formal: (1) tornar os procedimentos mais

simples, (2) personalizar de forma adaptativa as iniciativas tornando-as mais aptas a causarem a mudança de comportamento desejada, e (3) fortificar as estratégias de redução da volatilidade da renda e melhoria da infraestrutura básica, incluindo, por óbvio, a educação.

Sunstein e Thaler (2015) entendem que os indivíduos fazem melhores escolhas em relação a assuntos em que possuem mais experiência e estão bem informados, ao passo que escolhas não ótimas são observadas em relação a assuntos em que tais características não estão presentes. Aprofundando ainda mais a análise tais autores alertam que em alguns casos algum tipo de paternalismo é inevitável a um formulador de política pública já que suas decisões interferirão nas decisões e no comportamento dos cidadãos. Nessas situações, na visão dos citados autores, não há alternativa ao paternalismo. Tais autores finalizam seu enfoque dizendo que:

Uma vez que se compreenda que a tomada de algumas decisões organizacionais é inevitável, que alguma forma de paternalismo não pode ser evitada e que as alternativas ao paternalismo (tais como dar opções que deixem a pessoa em situação pior) são pouco atraentes, podemos abandonar a questão menos interessante de se se trata ou não de paternalismo, e focar na questão mais construtiva de como selecionar a melhor dentre as opções passíveis de influenciar a escolha.

Para que as iniciativas públicas atinjam os objetivos a que se propõem e levem os cidadãos a tomar melhores decisões, Sunstein e Thaler (2015) sugerem que na formulação da política pública deve ser analisado o bem-estar proporcionado como consequência direta de cada alternativa e o custo-benefício dos possíveis resultados de cada opção. Além disso, os indivíduos expostos à arquitetura de escolhas do contexto decisório devem receber mais opções em que os benefícios excedam os custos de bem-estar.

Com visão diversa, White (2008) aponta que os adultos têm ciência acerca de suas preferências e que não há justificativas para tratar adultos como crianças que necessitam de direcionamento comportamental que vise alterar suas decisões. Tal ponto de vista, ao crer no conceito clássico da racionalidade humana integral, se contrapõe às evidências da ação de diversos vieses comportamentais, tais como o da ancoragem e da disponibilidade. Sobre preferências humanas, interessante repisar o ensinamento de Ribeiro e Domingues (2020, p. 123):

A preferência estável como pressuposto econômico é contestada pela Teoria Comportamental, dado que a escolha não se realiza somente quando o agente está submetido às opções x ou y. As preferências são construídas previamente ao momento derradeiro da escolha. Para os comportamentalistas, as escolhas são construtos histórico-sociais, recortados por vieses e heurísticas capazes de prejudicar a escolha consciente. Esse é o primeiro pressuposto que permite o manejo de incentivos cognitivos em políticas públicas de matriz comportamental.

Uma das principais críticas ao paternalismo libertário, segundo Ribeiro e Domingues (2020), refere-se ao risco de a intervenção estatal se tornar cada vez mais incisiva, com o conseqüente esmagamento progressivo das liberdades individuais: o que no início era uma intervenção branda pode passar a ser cada vez mais invasiva e restritiva às liberdades individuais. Tal risco reforça a exigência de transparência e manutenção da vigilância por parte da população em relação às iniciativas públicas levadas a campo.

Já Rajan (2012) aponta que o risco maior está em o formulador de política pública incorrer em erro acerca da melhor opção a ser eleita como *default* e induzir os indivíduos a decidir por alternativa que no futuro não se revele a melhor. O autor defende que não haja opção-padrão predeterminada, mas tão somente a indicação da opção predominante, aquela cuja escolha é mais frequente. Isso exigiria em qualquer caso a manifestação volitiva do indivíduo que decidirá.

Rajan (2012) advoga a ideia de que a melhor maneira de evitar os potenciais efeitos nocivos do paternalismo libertário é provocar os indivíduos a optarem conscientemente.

2.2.3 Arquitetura de Escolhas

Acerca da importância do contexto decisório, Ariely (2008) afirma que as limitações cognitivas e emocionais dos indivíduos, bem como os equívocos delas decorrentes, se repetem sistematicamente. Assim, o conhecimento acerca desses padrões permite a formatação de contextos de escolha que possam atenuar os efeitos dos erros sistemáticos ou aproveitá-los para induzir ou desestimular comportamentos. Tais constatações são coerentes com a já mencionada Teoria do Prospecto desenvolvida por Kahneman e Tversky (1979). Tal modelo, em contraposição à Teoria da Escolha Racional, propõe visão descritiva acerca da tomada de decisões e conclui que as preferências são dependentes da forma de

estruturação do problema e que os erros humanos de análise das informações são sistemáticos. Em outras palavras: de acordo com a Teoria do Prospecto, a racionalidade deve ser compreendida como condicionada por fatores culturais, subjetivas e contextuais, além da superficial e hipotética utilidade como entendidos os economistas clássicos.

Na mesma linha, Franceschini e Ferreira (2012) ressaltam que a possibilidade de explicar os desvios sistemáticos de previsão dos modelos econômicos clássicos, entendidos como anomalias, surgiram na afirmação de Gigerenzer (2009) de que –os estudos sobre a racionalidade limitada e tomada de decisões devem envolver considerações sobre as limitações do aparelho cognitivo humano (chamadas computacionais) e sua íntima relação com o ambiente no qual decisões são tomadas. Simon (1996 apud COSTA, 2020) defende que o comportamento humano dirigido por objetivos ou motivações reflete simplesmente a forma do ambiente em que ele ocorre.

Como bem definem Reymão e Caçapietra (2018), no que se refere à ação governamental, a arquitetura de escolhas deve considerar a relação entre os denominados “sistema 1” e “sistema 2”. Isso porque muitos dos erros e desvios comportamentais são produzidos pelo “sistema 1” que constitui-se num modelo imediatista e focado no curto prazo, afastando-se de reflexões racionais. Por isso, formuladores de políticas públicas deveriam empreender esforços para a estruturação de programas com base em uma metodologia capaz de fortalecer a utilização do “sistema 2” avaliando custos e benefícios a partir de uma reflexão cuidadosa das opções disponíveis e suas consequências.

Gigerenzer e Todd (1999 apud COSTA, 2020) advertem que heurísticas que funcionam para fazer inferências rápidas e precisas em um determinado contexto podem não funcionar em outro: diferentes ambientes podem ter diferentes especificidades e heurísticas próprias para decisões adaptativas. Tais autores esclarecem que não basta analisar as limitações cognitivas dos seres, mas observar que a mente também está adaptada ao ambiente. Eles concluem que as heurísticas são ferramentas adaptativas cuja interpretação depende da compreensão do ambiente em que utilizadas.

Gigerenzer (2009 apud COSTA, 2020) ensina que as heurísticas cognitivas armazenadas na memória são selecionadas pela capacidade da mente de adaptar o comportamento presente ao comportamento passado por meio de aprendizado,

esforço individual de tentativa e erro, convívio social e habilidades adquiridas com a evolução.

Acerca da arquitetura de escolhas Thaler e Sunstein (2008) trazem interessante ensinamento ao introduzirem o conceito de compatibilidade estímulo-resposta. A ideia é que o sinal que você recebe (estímulo) deve ser coerente com a ação desejada. Quando há inconsistências, há uma queda no desempenho, e como resultado as pessoas se equivocam.

Os mesmos autores citam o exemplo mais conhecido acerca desse tema: a mosca dos urinóis de Amsterdam. Após fixar um adesivo de mosca em cada mictório reduziu-se em 80% a quantidade de urina fora do urinol. Com isso, os banheiros dos estabelecimentos objeto do experimento ficaram mais limpos e seguros, menos material de limpeza e menos mão de obra era necessária para manter limpos os banheiros, o que reduz significativamente os custos operacionais dos estabelecimentos e ajudam a preservar o meio ambiente. Além disso, nas palavras de Thaler e Sunstein (2008), os homens ainda se divertem.

Como mencionado anteriormente, o contexto em que um processo decisório se desenvolve influencia diretamente a qualidade das decisões tomadas. Todos os que de alguma maneira influenciam as decisões de outras pessoas devem ter a clareza de compreender como os indivíduos se comportam e tomam suas decisões. Como a maior parte das decisões humanas são fruto de atalhos mentais operacionalizados pelo que Daniel Kahnemann chama de Sistema 1, ou Sistema Automático, quem projeta a arquitetura de escolhas deve assegurar que o Sistema Automático não receba informações contraditórias, que induzam o indivíduo exposto ao contexto de escolhas a caminhos não desejados. O denominado Sistema 1 também é conhecido como A Casa das Heurísticas e dos Vieses.

Como bem definem Campos Filho e Paiva (2018, p. 57):

O desenho de programas deve ser orientado por evidências trazidas pelas ciências comportamentais sobre como as pessoas agem e tomam decisões. Pequenas mudanças na forma como uma mensagem ou escolha é enquadrada, ou como um processo é estruturado, podem ter um impacto relevante sobre possíveis decisões e ações.

Nas brilhantes palavras de Thaler e Sunstein (2008, p. 149):

Um Nudge [...] é qualquer aspecto da arquitetura de escolha que altera o comportamento das pessoas de um modo previsível sem proibir quaisquer opções nem alterar significativamente seus incentivos econômicos. Para

que uma intervenção seja considerada um mero *nudge*, deve ser fácil e barato evitá-la. *Nudges* não são imposições. Dispor as frutas ao nível do olhar é considerado *nudge*. Proibir *junk food*, não.

Como salienta Sunstein (2014), o papel das intervenções *Nudges* é alterar a arquitetura de escolha de maneira que os vieses cognitivos sejam neutralizados. O autor compara *Nudges* a um GPS (sistema de navegação). Ambos colocam o comportamento das pessoas em determinadas direções estabelecidas pelos próprios indivíduos. Estes têm total liberdade para mudar de rota. Em um projeto que envolva *Nudges* e manipulação de arquitetura de escolhas jamais haverá coerção ou redução do conjunto de alternativas

Thaler e Sunstein (2008) elencam ainda as características principais de uma boa arquitetura de escolhas. Tais características são apresentadas a seguir.

2.2.3.1 Opções-Padrão ou *Default*

Como se trata de uma opção que prevalecerá caso nenhuma outra seja escolhida, elas representam uma decisão que exige menos esforço e são, portanto, muito mais atrativas ao cérebro humano. Operam forças inerciais que fazem emergir o viés da manutenção do status quo. O potencial de escolha de tais opções aumenta caso elas sejam apresentadas como opções recomendadas ou ação normal. Empresas que utilizam sistemas de renovação automática de assinaturas utilizam esse expediente uma vez que normalmente os consumidores nada fazem quando a assinatura é renovada automaticamente.

Thaler e Sunstein (2008) salientam que em determinadas situações cotidianas é recomendável que se utilizem as chamadas escolhas requeridas ou escolhas obrigatórias. Nesse caso os usuários são forçados a decidir ativamente, por conta própria, sem que seja sugerida qualquer opção-padrão. Os mesmos autores sustentam que a escolha obrigatória, opção preferida de muitos defensores da liberdade, às vezes é o melhor caminho. No entanto, eles alertam que quando as decisões são muito complexas, a escolha obrigatória pode não ser uma boa ideia, aliás, talvez nem seja factível.

2.2.3.2 Indulgência com os previsíveis erros

Thaler e Sunstein (2008) entendem que um sistema bem concebido imagina que seus usuários vão se equivocar e é o mais indulgente possível nessas situações. A ideia dos autores é que um contexto decisório precisa levar em consideração as falhas que os indivíduos normais e repetidamente cometem e ser projetado para evitar que esses erros ocorram. O Gmail, plataforma de envio de e-mails do Google, possui ferramenta que exemplifica tal ideia: sempre que um usuário da plataforma escreve anexo no corpo da mensagem, mas não há anexos nela, antes que o e-mail seja enviado, o usuário recebe o seguinte alerta: Você escreveu “anexo” na mensagem, mas não há arquivos anexos. Quer enviar a mensagem mesmo assim? Com o alerta a ideia da plataforma é evitar que os humanos cometam o corriqueiro erro de dizer que enviaram algo em anexo ao e-mail e terem se esquecido de anexar o arquivo.

2.2.3.3 Prestar, previamente, informações acerca dos erros

Para Thaler e Sunstein (2008) sistemas bem projetados informam às pessoas o que estão fazendo certo e quando estão cometendo erros. Um tipo importante de *feedback* é a advertência de que há algum problema, ou de quando um problema está prestes a acontecer.

2.2.3.4 Prestar informações claras sobre as alternativas

Os mesmos autores alertam que um bom sistema de arquitetura de escolhas deve auxiliar as pessoas a melhorar a própria capacidade de fazer o mapeamento correto. Com isso, é possível que cada um escolha as alternativas mais benéficas para si. Uma forma de possibilitar isso é tornar as informações sobre as opções o mais compreensíveis para o tomador de decisão.

2.2.3.5 Estruturar decisões complexas

Ao citar modelo explicado por Amós Tversky em 1972, Thaler e Sunstein (2008) entendem que promover eliminação de alternativas por aspectos pode ser

uma boa alternativa quando as opções de escolha são muito numerosas e muito diversas entre si, o que eleva a complexidade do processo decisório. Essa estratégia simplificadora permite que as alternativas que não atingem os requisitos mínimos possam ser eliminadas sem necessidade de análise mais profunda. Quanto maior o número e a complexidade das alternativas, mais difícil é o trabalho dos arquitetos de escolhas e maior a probabilidade de influenciar na escolha das alternativas. Diversas empresas disponibilizam uma ferramenta de auxílio, ou indução, na tomada de decisão chamada filtro colaborativo. Neste são utilizadas opiniões de outras pessoas com gosto semelhantes para filtrar um grande número de alternativas disponíveis e aumentar a chance de escolher uma de que o consumidor goste. O filtro colaborativo, no entanto, traz em si um problema bastante comum atualmente: a possibilidade de consumir apenas informações que corroborem posicionamentos previamente manifestados, inibindo a possibilidade de acesso a informações diversas, a pensamentos diferentes.

2.2.3.6 Escolha dos incentivos

Thaler e Sunstein (2008) dizem que a mudança mais importante a ser feita em uma análise padrão de incentivos se refere à visibilidade: aspectos disfarçados como custos de oportunidade normalmente são subestimados, ao passo que aspectos mais salientes são normalmente superestimados. Bons arquitetos de escolhas direcionam a atenção das pessoas para os incentivos. Dar visibilidade a determinada mudança pode trazer mais resultados do que a mudança pura e simples.

2.2.3.7 Dimensão ética da arquitetura de escolhas

Thaler e Sunstein (2008) são adeptos de formas brandas de paternalismo. Para eles cabe aos formuladores de política a criação de mecanismos que representem um Nudge na direção da escolha social e moralmente preferível. Inspirados pela ética liberal, herdeira do utilitarismo, tais autores manifestam preocupação central com a liberdade de escolha. Para eles são recomendadas formas específicas de paternalismo com incentivo a políticas baseadas em abordagem não coercitiva, que buscam equilibrar liberdade de escolha e

necessidade de proteger cidadãos potencialmente vulneráveis. Além disso, em projetos que envolvam Economia Comportamental não há incentivos materiais significativos, positivos ou negativos.

Como bem resume Bianchi (2015), a preocupação é ajudar pessoas e grupos a decidirem por si mesmo o que é melhor para todos.

Sunstein (2015) menciona que a dimensão ética da arquitetura de escolha que apoia a criação e implementação de projetos que envolvam Economia Comportamental é evidente. A maioria das objeções éticas levantadas em face da manipulação da arquitetura de escolhas se refere à perda de autonomia pessoal, ou mesmo ao risco de manipulação do comportamento humano. Em contraponto a essas objeções, o autor argumenta que a autonomia de escolha pressupõe que as escolhas são feitas com base em informações claras, e garantir a presença dessas é exatamente a meta de muitos *Nudges*, pensados como forma de aumentar a qualidade das informações de que as pessoas dispõem ao escolher.

Outro questionamento frequente diz respeito ao fato de que Políticas públicas são tocadas por governos e, como é público e notório, governos nem sempre agem na busca do bem comum. Por isso, Sunstein (2015) reforça a importância de estimular a população a avaliar e escrutinizar os *Nudges*. Da mesma forma do que em relação a qualquer outra ação governamental, o público-alvo de políticas inspiradas na Economia Comportamental deve se fazer ouvir.

No Capítulo 3 serão abordadas as principais experiências nacionais e internacionais de uso das Ciências Comportamentais em Políticas Públicas.

3 A ECONOMIA COMPORTAMENTAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS

3.1 ALGUMAS EXPERIÊNCIAS NACIONAIS E INTERNACIONAIS: BREVE RELATO

A utilização da Economia Comportamental na formulação e implementação de políticas públicas representa uma nova e diferente forma de abordagem e comunicação na relação entre o poder público e o cidadão. Tal Ciência pode proporcionar ao gestor público novas possibilidades de intervenção e permitir o alcance de mudanças no comportamento individual dos cidadãos. Essas mudanças têm o potencial de proporcionar expressivas melhorias no dia a dia das cidades, com ganhos individuais e coletivos, por meio de intervenções simples, de baixo custo, escaláveis que preservam a liberdade de escolha individual e levem em conta os gatilhos mentais condicionantes de comportamento para direcionar decisões aos objetivos da política a ser implantada. A ideia central é dotar as políticas públicas de maior previsibilidade e efetividade, proporcionando resultados concretos para o ente público e para o cidadão, com sensível otimização do uso dos recursos públicos.

A experiência nacional e internacional nas esferas pública e privada indica que a Economia Comportamental apresenta inúmeras opções de intervenções nas mais diversas áreas com potencial de proporcionar melhorias, entre outros, nos tratamentos de saúde disponibilizados na rede pública, na educação de crianças e jovens, na segurança do trânsito em cidades e em rodovias, na arrecadação de tributos.

A seguir serão brevemente expostas as experiências na seara pública já relatadas na literatura e mencionadas por ENAP (2019) acerca das descobertas provenientes das iniciativas que utilizaram a Economia Comportamental para mapear as características comportamentais dos indivíduos e modificar de forma positiva o comportamento individual dos cidadãos ao redor do mundo especificamente no que se refere à recuperação de recursos decorrentes da inadimplência de impostos.

Coleman (1996 apud ENAP, 2019) cita que no estado de Minnesota (EUA) em 1995 foi realizada a primeira tentativa de aplicar insights comportamentais para a arrecadação de receitas. Uma das versões do comunicado enviado aos cidadãos inadimplentes buscava corrigir a percepção geral de que as pessoas não pagam

impostos, demonstrando que a maioria (93%) o faz. A nova carta aumentou o pagamento de impostos, em especial no subgrupo de contribuintes que estavam devendo impostos do último ano.

Hernandez *et al.* (2017 apud ENAP, 2019), fazem referência a estudo realizado em 2016 na Polônia em que foi testado o impacto no pagamento dos impostos de cartas com informações sobre bens públicos, normas sociais, intimidação, simplificação, escolha ativa e escolha ativa combinada com intimidação. Alguns exemplos foram-se você desconsiderar essa notificação e não pagar seus impostos no prazo, pode se considerar uma pessoa desonesta e se não pagar, estará sujeito a penalidades. A carta que combinava intimidação e escolha ativa teve o melhor efeito.

Del Carpio (2014 apud ENAP, 2019) menciona que em 2013 um estudo em Lima, capital do Peru, testou versões de comunicados sobre o imposto predial: taxa média de pagamento dos impostos, nível médio de cumprimento da Lei, a combinação de ambos ou um lembrete sobre a data limite de pagamento. A intervenção com melhor resultado foi a com a taxa média de pagamento.

Kettle *et al.* (2016 apud ENAP, 2019) fazem menção a estudo do Banco Mundial realizado em 2016 na Guatemala em que foram realizadas intervenções nas cartas enviadas para os contribuintes atrasados com o imposto de renda. A carta com melhor efeito foi a que enquadrava o não pagamento como escolha deliberada. Foram testados também o uso de norma social, orgulho nacional e simplificação, as quais obtiveram resultado menos expressivo.

Weber e Herrmann (2014) trazem interessantes aspectos sobre diferenças culturais entre nações, suas consequências comportamentais e o nível de conformidade tributária. Apesar de haver poucos estudos relacionando perspectiva intercultural e conformidade relativa a pagamento de impostos.

Barr e Serra (2010) relatam estudo realizado com alunos de graduação do Reino Unido, oriundos de 34 países, em que foi possível concluir que o comportamento de tais indivíduos pode ser previsto com base nos níveis de corrupção nos países de origem. Os autores argumentam que esses resultados mostram uma grande influência do aspecto cultural no comportamento corrupto. No mesmo estudo, os autores descobriram que, no caso de alunos de pós-graduação, com residência no Reino Unido há mais de seis anos, houve maior aderência e internalização dos valores locais de modo que os fatores culturais dos países de

origem não mais influenciaram em correlação perfeita o comportamento dos indivíduos. Tais autores concluem que aspectos culturais semelhantes podem influenciar o comportamento dos cidadãos no que se refere à conformidade no pagamento de impostos.

Weber e Herrmann (2014) trazem também conclusões acerca da existência de correlação positiva entre sentimento de patriotismo e pagamento de impostos. Na mesma esteira Slemrod (2007) discute o impacto do nacionalismo na tributação ao apontar que apelar para o patriotismo tem sido usado durante guerras como reforço argumentativo para aumentar a arrecadação tributária a fim de financiar o conflito armado. As ações nesse sentido são denominadas “Capitalizando o patriotismo”.

No Brasil, além da cidade do Rio de Janeiro, cujo órgão responsável por inserir a Economia Comportamental nas políticas públicas municipais será mais detalhadamente estudado na presente pesquisa, a cidade de São Paulo também já possui órgão institucionalizado com o objetivo de agregar às políticas municipais as ideias da Economia Comportamental.

Além destas, Ferreira (2020) cita que, de forma até surpreendente o Brasil foi pioneiro em inserir conteúdo de psicologia econômica em uma série de projetos. Entre eles um engendrado pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários), tem por objeto os livros preparados para alunos do ensino médio e fundamental, como parte da ENEF – Estratégia Nacional de Educação Financeira, (Brasil Coremec, 2010). Esclarece o autor que a ENEF é um programa federal que pretende oferecer material de educação financeira gratuito a diferentes setores da população. Tal projeto fora concebido por agentes reguladores do mercado financeiro e por membro dos ministérios da União Federal. Atualmente tal projeto é coordenado em parceria com órgãos públicos e privado. Destaca o autor que a educação financeira tem incorporado cada vez mais *insights* psicológicos em seus programas. Ferreira (2020, p. 61) acrescenta que:

Após sucessivas verificações de que informações técnicas não seriam suficientes para levar as pessoas a tomar decisões econômicas e financeiras mais cuidadosas, a articulação entre as duas áreas – educação financeira e psicologia econômica ou demais ciências comportamentais – tornou-se praticamente obrigatória, embora haja um longo caminho a percorrer rumo a uma adequada capacitação financeira das populações (OECD - *Russia Trust Fund*, 2013; Ferreira, 2012, 2013, 2015; Ferreira & Lima, 2009). Diante da enormidade dos desafios subjetivos (limitações humanas, com preferência pelo curto prazo e pela simplicidade, menosprezando riscos e consequências) e externos (contextos desfavoráveis, facilidade de acesso ao crédito, incentivo ao consumo etc.), para atingir esse objetivo, tais dificuldades não chegam a surpreender.

Ferreira (2020) também alerta que uma combinação de educação financeira com *insights* advindos de pesquisas de comportamento econômico e tomados de decisão, junto a desenhos de contexto favoráveis a melhores decisões (arquitetura de escolha), acrescido ainda de contribuições trazidas pelo próprio público-alvo que vai ser impactado pelo programa, poderia ser investigada em maior detalhe com grande potencial de trazer resultados mais promissores para a população brasileira. Ferreira (2020) acrescenta que no Brasil, além da CVM, o Banco Central do Brasil (BCB) incorporou a psicologia econômica em sua agenda de inclusão e educação financeira. Formalmente tal alteração se deu em 2012 com a criação da área de Relacionamento Institucional e Cidadania da instituição. Com isso as atividades de educação e inclusão financeira foram consolidadas no Programa Cidadania Financeira, que incorpora princípios da psicologia em suas ações e produtos. Os produtos de maior destaque nos programas do Banco Central são a série de vídeos “Eu e Meu Dinheiro”, o Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Financeiros; e a exposição “Você Já Parou Para Pensar”?

A já citada CVM também promove, desde 2013, conferências anuais, gratuitas e abertas ao público, de educação financeira e comportamento do investidor. Nelas psicologia econômica, economia e finanças comportamentais, neuroeconomia, neurofinanças, e respectivas aplicações em políticas, têm tido presença destacada, com participação de pesquisadores brasileiros e estrangeiros apresentando seus últimos estudos no campo. Ainda no âmbito da CVM, em 2014, sob inspiração do *Behavioral Insights Team* (BIT), órgão do Governo do Reino Unido, a CVM criou o Núcleo de Estudos Comportamentais (NEC). Tal órgão tem como objetivo:

Oferecer reflexões, sugestões, críticas, recomendações e subsídios técnicos, baseados em evidências e conhecimentos de Economia Comportamental, neurociências, pedagogia e psicologia econômica, social e cognitiva, entre outros, que contribuam para o aprimoramento da eficiência e efetividade das políticas de educação, incluindo informação e orientação ao investidor (CVM, 2014, p. 01).

Ferreira (2020) informa também que na Fundação PROCON-SP, os conceitos das Ciências Comportamentais influenciam técnicos e mediadores envolvidos no Projeto-Piloto do Projeto de Apoio ao Superendividado (PAS). Tais profissionais recebem capacitação para realizar seu trabalho em audiências de conciliação entre

consumidores superendividados e seus credores. Além disso, ainda nas palavras de Ferreira (2020), no setor privado consultorias de psicologia econômica contemplam diversos aspectos do comportamento humano no que se refere aos fatores que influenciam a tomada de decisão, entre eles: funcionamento mental, comportamentos econômicos, tomada de decisão e arquitetura de escolha, uso de crédito, poupança e outros serviços financeiros, obesidade e fotoproteção, entre outros. Ferreira (2020) finaliza dizendo que –onde há seres humanos se comportando e fazendo escolhas, há espaço para este olhar que busca compreender e analisar a dinâmica psicológica, propondo ferramentas para seu aprimoramento.

Kahneman (2012) diz que agora se costuma rotular como Economia Comportamental as aplicações da Psicologia Social ou Cognitiva quando o assunto é a formulação de políticas públicas. Infelizmente, tal fato tem o efeito colateral de não se dar o devido valor ao grande trabalho feito por não economistas em áreas de políticas públicas.

Como alerta Ávila (2015) "para atingir os objetivos em prol da população, os governos, em seus vários níveis, devem desenhar suas políticas públicas de forma que sejam criados os incentivos corretos para o alcance do resultado desejado." Com as devidas e necessárias adaptações, caso a Economia Comportamental possa ser aplicada também em políticas públicas de cidades pequenas e médias, estar-se-ia diante de um novo paradigma que proporcionaria enorme quantidade de possibilidades para melhorar a vida da população de cada cidade, com intervenções sutis, simples, de custo baixo e implementação imediata, com resultados positivos a curto e longo prazo.

Como alerta Pfeifer (2020), 80% dos estudos de psicologia, com conclusões sobre o comportamento humano, baseiam-se em amostras coletadas em países ocidentais, desenvolvidos, com alta escolaridade, industrializados e regidos por governos democraticamente eleitos. Pfeifer (2020) alega que tais amostras podem se configurar uma sub-representação do que é ser humano, haja vista que muitas vezes as conclusões de determinada pesquisa pode reportar comportamentos que se mostram grandes exceções (*outliers*), em comparação com os territórios que diferem significativamente das condições presentes nos locais onde foram coletados os dados. Decorre daí a importância de serem realizadas pesquisas amostrais que capturem o comportamento de cada localidade em que se pretender intervir, uma vez

que peculiaridades culturais e comportamentais impedem que uma intervenção seja meramente replicada em *locus* com contextos diferentes.

Ainda segundo Pfeifer (2020) tal reflexão mostra-se pertinente por quatro principais aspectos:

- Comprovar a validade teórica de traços determinantes de comportamento;
- Averiguar a validade prática da aplicação de tais princípios em temáticas sociais;
- Melhor direcionar os esforços das ciências comportamentais a prioridades locais;
- Adequar a execução deste tipo de projeto às particularidades e limitações contextuais.

Pfeifer (2020, p. 68) acrescenta que:

É importante saber se os estudos base dos princípios comportamentais incluíram uma amostra representativa. Conceitos das ciências comportamentais são em alguns casos assumidos como traços fundamentais do comportamento humano. Contudo, tais fenômenos podem ser resultado do contexto e da cultura, o que resultaria em um quadro de falta de validade externa, isto é, quando as conclusões de um experimento não podem ser estendidas para outros contextos. Quando a amostra analisada é um recorte muito particular da população, por exemplo, o estudo pode não ter validade externa. De todas as disciplinas comportamentais, a psicologia tem os maiores desafios neste aspecto. Nos últimos anos essa preocupação metodológica tem ganhado destaque, e estudos passaram a investigar o que é válido através das culturas, e o que é particular a cada contexto.

Como menciona Pfeifer (2020), nos estudos já realizados –as percepções de senso de justiça, reciprocidade e cooperação, variam entre diferentes culturas. Visões ligadas à autoestima, conformidade e escolha pessoal mostram ser diferentes entre nações ocidentais e orientais. Tais constatações corroboram a necessidade de realização de pesquisas que levem em consideração as peculiaridades locais, bem como as limitações e especificidades do contexto de cada localidade na qual se pretende intervir.

Pfeifer (2020) cita como exemplo o caso de arrecadação de impostos. No Reino Unido e nos Estados Unidos comunicações acerca de débitos fiscais foram redesenhadas incorporando princípios pró-sociais como o uso de normas sociais descritivas, tais como: faça como a maioria e fique em dia com seus impostos, ou 9 entre 10 pessoas já pagaram seus débitos. Nesses países tais abordagens tiveram

resultados positivos na aceleração da arrecadação (ENAP, 2019). No entanto, em outros países, especialmente do Leste Europeu e da América do Sul, apenas abordagens ameaçadoras se mostraram eficientes em aumentar a arrecadação (ENAP, 2019). Pfeifer (2020) advoga que daí vem a importância de replicar esses estudos de aplicações das ciências comportamentais e de testar a solução localmente antes de simplesmente implementar algo que trouxe resultado positivo em outra localidade, outra cultura, outro contexto.

Pfeifer (2020, p. 72) acrescenta que:

A importância de se ter esse resultado não se restringe ao contexto local, mas vale também para regiões similares. Sabendo que tipo de ferramenta funciona melhor em culturas próximas, unidades podem desenhar soluções mais fiéis às barreiras de comportamento atuantes. Ao se prototipar um *nudge* no Brasil, é pertinente levar-se em conta o princípio que funciona na Argentina com mais peso do que o que funciona na Noruega. O leque ferramental expande-se e aperfeiçoa-se, com ênfase na importância de unidades de ciências comportamentais do sul global inserir-se no ecossistema mundial e compartilharem seus resultados entre si.

Pfeifer (2020) ensina também que cada região tem seus desafios particulares. Inserir e capacitar equipes locais em *insights* comportamentais permite a execução de projetos mais adequados às prioridades daquela região, não apenas replicando prioridades de outros governos. Posteriormente, isso também será útil para regiões com os mesmos desafios.

3.2 A PREFEITURA DE SÃO PAULO E A REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA DE IPTU

A estrutura da Prefeitura de São Paulo (2020, p. 3) conta com um órgão chamado “(011)lab”. Segundo definição constante em seu sitio eletrônico oficial cuja definição é:

O (011). Lab é um espaço dentro da Prefeitura para pensar, criar e experimentar inovação no setor público. Busca juntar pessoas de dentro e fora da administração municipal para criar soluções inovadoras para problemas de interesse público, impactando na gestão e melhorando os serviços aos cidadãos. As ações do laboratório buscam aproximar e construir soluções para problemas complexos de interesse público com servidores e servidoras, cidadãos e cidadãs e atores do ecossistema de inovação. Para tanto, o (011). Lab atua em três frentes: desenhar e melhorar serviços públicos, mobilizar comunidades de prática de inovação pública e desenvolver capacidades para inovar em servidores.

O *Nudge*//SP é um dos projetos empreendidos no âmbito de tal órgão no que se refere a desenhar e melhorar os serviços públicos. A missão do *Nudge*//SP é tornar políticas públicas da Prefeitura de São Paulo mais eficientes por meio da aplicação de ciências comportamentais e com base em evidências decorrentes da experiência acumulada pelo órgão nos projetos já executados.

O *Nudge*//SP de acordo com a Prefeitura de São Paulo (2020, p. 1):

Tem como objetivo tornar políticas públicas da Prefeitura de São Paulo mais eficientes por meio da aplicação de insights comportamentais e com base em evidências. Para isso, realiza intervenções simples, baratas, escaláveis, que preservam a liberdade de escolha individual e levam em conta os motivadores de comportamento para direcionar decisões aos objetivos da política. Teve início em meados de 2018, atuando junto a demais secretarias municipais em desafios públicos comportamentais.

A metodologia utilizada pelo *Nudge*//SP consiste nas seguintes etapas de análise de um problema a ser enfrentado: prospecção, imersão, solução, avaliação de impacto, resultados e comunicar/escalar.

3.2.1 Nudge/SP na Secretaria Municipal de Fazenda

Segundo dados oficiais informados pela *Nudge*//SP e disponíveis em ENAP (2019), metade da receita do Município de São Paulo provém dos tributos municipais. A arrecadação tributária anual de IPTU na cidade de São Paulo é da ordem de R\$ 10 bilhões, correspondente a um terço da arrecadação tributária do município. Historicamente a taxa de inadimplência de IPTU é de 12%. Com isso, deixam de entrar nos cofres municipais R\$ 1,67 bilhão em cada exercício fiscal.

O IPTU é emitido anualmente e cobrado por meio de cartas enviadas aos contribuintes entre janeiro e fevereiro de cada ano. O contribuinte tem a opção de efetuar o pagamento em cota única, com desconto de 3% sobre o total do lançamento, ou parcelar o valor do imposto em até dez cotas. O pagamento dos boletos pode ser feito em data escolhida pelo contribuinte. A quitação de cada cota pode ser feita com agendamento para débito automático. A não quitação de cada cota enseja o envio de um comunicado do Cadastro Informativo Municipal (CADIN). Caso o valor em atraso não seja quitado em trinta dias, o débito da cota em aberto é inscrito no mencionado cadastro para inclusão em Dívida Ativa. Apesar da notificação do atraso no pagamento do IPTU, pouco mais da metade dos devedores

não regulariza sua situação dentro do prazo legalmente previsto. Conseqüentemente, o devedor é incluído no CADIN e fica impedido de receber auxílios ou incentivos fiscais, e de realizar qualquer negócio com a Prefeitura.

Como previsto na legislação vigente, os registros seguem para a Dívida Ativa e estão sujeitos a uma futura ação judicial de Execução Fiscal a qual poderá culminar na penhora do imóvel. Para quitação dos débitos em atraso o contribuinte deveria entrar no sítio eletrônico da Secretaria Municipal de Fazenda, emitir boleto com o valor atualizado do débito e realizar o pagamento na rede bancária credenciada. Apesar disso, o setor responsável pelo atendimento aos contribuintes relata que muitos contribuintes fazem contato por possuírem dúvidas relativas à forma de regularização dos débitos. Haja vista tal panorama percebeu-se haver espaço para uma significativa melhora na comunicação entre o Poder Público e os contribuintes inadimplentes.

Com isso, a Nudge//SP iniciou projeto com o intuito de identificar fatores comportamentais que tivessem potencial de acelerar o processo de regularização da dívida. A eficácia de tais fatores seria testada por meio de mensagens em diferentes versões do comunicado CADIN para dívidas de IPTU parcelado.

ENAP (2019) destaca que os experimentos nacionais e internacionais já relatados indicam que, no que se referem à evasão fiscal, as estratégias comportamentais mais utilizadas e que mais geram resultados positivos são:

- Aumentar a percepção da probabilidade de ser pego – os cidadãos em geral tendem a subestimar a probabilidade de ser incomodado como consequência do não pagamento de impostos. Informar a probabilidade real de isso ocorrer pode contribuir para uma mudança comportamental.

- Aumentar a percepção do custo de ser pego – os cidadãos normalmente desconhecem ou subestimam o custo financeiro decorrente do não pagamento de impostos. O envio de mensagens informativas ou intimidadoras deixando claras as consequências do não pagamento tende a surtir efeitos positivos no que se refere à redução da inadimplência.

- Aumentar o custo moral da evasão – além do aspecto financeiro, a decisão de pagamento ou não de impostos tem um componente moral. A população tende a subestimar a taxa de cumprimento fiscal, em especial em países onde há pouca confiança no governo e na honestidade dos cidadãos, como é o caso do Brasil. Destacar o percentual da população que cumpre suas obrigações fiscais (viés da

norma social), fazendo com que os inadimplentes percebam não se enquadrar no padrão, pode surtir resultados positivos.

- Aumentar o benefício moral do pagamento – em complemento à estratégia anterior, destacar os aspectos morais positivos de se realizar o pagamento dos impostos em dia pode melhorar a atitude individual do cidadão, evitando ou remediando a inadimplência.

- Informar sobre e destacar o que é possível construir, reformar ou melhorar na cidade com os recursos provenientes do pagamento dos impostos pode provocar mudança comportamental positiva.

- Combate à inação – a inadimplência pode ser fruto de procrastinação, preguiça, inércia, falta de entendimento do processo ou clareza no passo a passo. Utilizar estratégias de lembrete, cativar a atenção, destacar prazos, segmentar o passo a passo, simplificar e facilitar o comportamento desejado pode ser importantes aceleradores da mudança comportamental.

A intervenção do Nudge//SP consistiu no envio de cartas aos contribuintes inadimplentes com *insights* textuais e visuais explorando diferentes heurísticas e vieses comportamentais. Os resultados mostraram-se positivos com um aumento de quatro pontos percentuais na regularização de situação do grupo com a melhor carta. Tal acréscimo equivale a um aumento de 8,4% (de 48,46% para 52,53%). Caso a carta com melhor desempenho fosse enviada para todos os devedores de IPTU do município, estima-se um aumento de arrecadação de quase R\$ 60 milhões.

3.2.2 O experimento

Como exposto em ENAP (2019), o comunicado originalmente enviado aos contribuintes inadimplentes tinha linguagem complexa ao cidadão médio e excesso de informações, conforme Anexo 1.

Com base nas informações do comunicado originalmente enviado, a equipe do Nudge//SP formulou hipóteses acerca das causas que poderiam influenciar a decisão do cidadão de não regularizar as pendências fiscais no prazo regulamentar e que poderiam ser manipuladas no âmbito do projeto em andamento. São elas:

- As pessoas não entendem o que devem fazer (chamada para ação pouco clara);

- As pessoas não entendem como fazer (passo a passo confuso);
- As pessoas deixam para depois (pouco senso de urgência; procrastinação);
- As pessoas não sabem o que é CADIN e não enxergam a relevância disso, tampouco as consequências.

Frise-se que causas estruturais (desemprego, crise econômica, redução da renda familiar, índice de endividamento das famílias, etc.) explicam grande parte da inadimplência fiscal. A parcela de inadimplentes sujeita a esses fatores dificilmente será afetada pela manipulação de heurísticas e vieses comportamentais. Isso porque, nesse contexto, a causa da inadimplência foge ao objeto de influência da Economia Comportamental.

A partir do comunicado original, foi elaborada uma carta simplificada conforme Anexo 2. Nela o cabeçalho foi destacado com a chamada para ação objetiva (regularizar a dívida dentro do prazo de 30 dias). Além disso, foram enfatizadas em negrito as informações mais importantes com o objetivo de facilitar a leitura dinâmica e aumentar o impacto de saliência do comunicado. O passo a passo para o pagamento foi decomposto e montado em linguagem simplificada.

Partindo deste modelo-base de carta simplificada, foram elaborados os modelos de carta com adição das manipulações comportamentais, acrescentando dizeres que buscam acionar gatilhos mentais que induzam o contribuinte a adotar o comportamento desejado. A seguir são mencionados os modelos e principais características:

- Carta simplificada + norma social (Anexo 3): destaque para o comportamento desejado enquadrando o inadimplente como fora do padrão comportamental da maioria dos cidadãos, cumpridores de seus deveres fiscais. A linguagem é amigável, busca aumentar os benefícios morais da adimplência e os custos morais da evasão. O cabeçalho e o corpo do texto relacionam a chamada para ação com o comportamento da maioria. Há ainda caixa separada com informações sobre casos específicos.

- Carta simplificada + escolha deliberada (Anexo 4): Esse modelo tem abordagem mais alarmista e ameaçadora. Ele busca quebrar a inação, por enquadrá-la como uma escolha deliberada, e imprimir senso de urgência. No cabeçalho cria-se senso de urgência e tempestividade. Além disso, no texto a

autoridade busca criar um vínculo com o contribuinte, mostrando entender o não pagamento até o momento, mas enquadrando o consequente não pagamento como uma escolha deliberada, de responsabilidade do contribuinte com o intuito de quebrar a inação.

- Carta simplificada + consequências (Anexo 5): Nesse modelo são salientadas as consequências do inadimplemento. A intenção era aumentar a percepção sobre os custos da inadimplência. O cabeçalho trabalha a tempestividade, dando a ideia de que o tempo está se esgotando. Ao final há ainda novo destaque e detalhamento das potenciais consequências da inadimplência enquadrando as consequências como algo pior para ambos os lados: o não pagamento visto como a pior escolha.

- Carta simplificada + fluxograma (Anexo 6): Esse é o modelo mais parecido com a carta simplificada base, tanto em relação ao texto, quanto ao tom utilizado. Com o objetivo que reverter à inação esse modelo traz informações de forma visual por meio de um fluxograma com o passo a passo para o pagamento de forma segmentada e encadeada. Os elementos visuais podem dar uma maior saliência a carta, fazendo com que os contribuintes de fato a leiam.

No que se refere à metodologia de análise dos dados foi realizado um experimento aleatório controlado. Conforme explicado em ENAP (2019, p. 1):

Um experimento aleatório controlado (do inglês *Randomized Controlled Trial* - RCT) tem sido amplamente utilizado para avaliar o impacto de intervenções comportamentais. Nele, sorteamos, dentro de uma população, quem receberá o tratamento e quem permanecerá como está. Depois de um tempo, comparamos os indicadores de resultado entre os dois grupos, e a diferença nas médias é o impacto causado por aquele fator. Este método é considerado o padrão-ouro da avaliação de impacto, ou seja, o que mais precisamente consegue afirmar uma relação causal entre a intervenção e o resultado observado. Isso porque, como sorteamos quem recebe a modificação (tratamento) e quem permanece igual (controle), garantimos que os grupos sejam os mais parecidos possíveis, tanto em termos das características que conseguimos observar, mas também daquelas que não vemos, mas podem ter algum impacto. Além disso, como a análise é feita em um mesmo momento do tempo, evitamos que algum outro fator, como uma mudança no ciclo econômico, impacte o resultado.

A cada semana cerca de 60 mil cartas são enviadas a contribuintes inadimplentes de IPTU na cidade de São Paulo. A fim de testar a eficácia de cada modelo de carta simplificada e comparar os resultados com os do modelo tradicional, em uma dessas remessas semanais foram selecionados aleatoriamente cerca de 4 mil comunicados de cada modelo de carta simplificada, além de um

grupo de controle. Sendo assim, 15.178 devedores do IPTU parcelado, pessoas físicas e jurídicas, receberam uma das versões de carta, incluindo pessoas físicas e jurídicas, conforme detalhado a seguir:

Tabela 1- Versão e número de cartas enviadas

Versão do comunicado	Número de Comunicados Enviados	Número de CPF/CNPJ distintos
Original	4178	2493
Simplificada	4225	2493
Norma Social	4524	2493
Escolha Deliberada	3968	2493
Consequências	3922	2376
Ilustração Visual	4240	2580

Fonte: ENAP (2019).

Considerando que no banco de dados do Município de São Paulo há mais de um endereço cadastrado por CPF, tomou-se o cuidado de enviar a mesma versão da carta para um mesmo CPF a fim de não expor o mesmo contribuinte a tratamentos distintos.

Como é típico na execução de um projeto, algumas dificuldades estruturais, legais, operacionais e de escopo precisam ser superadas. Nesse experimento, como detalhado em ENAP (2019, p. 1):

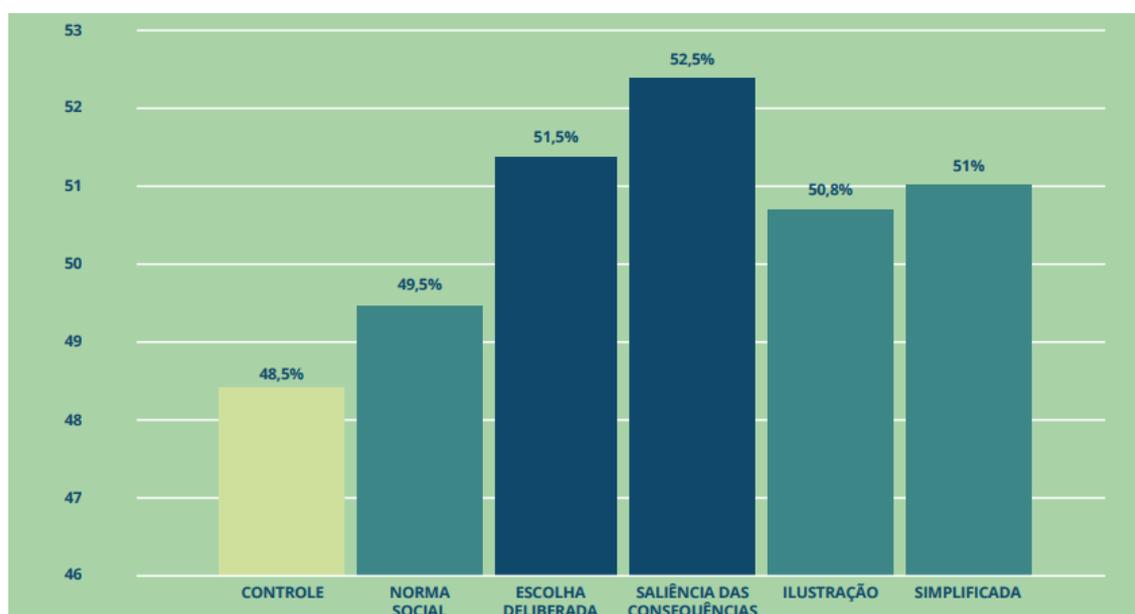
Para operacionalizar essa separação em grupos, precisamos interferir na rotina de emissão dos comunicados e dividir a base maior em sete grupos: um para cada comunicado do teste (incluindo o controle) e um último com o restante das pessoas da rotina, que não fariam parte do nosso estudo. Tal rotina é realizada pela PRODAM, a empresa de tecnologia da Prefeitura. A operacionalização deste teste envolveu trabalho conjunto entre as partes para a realização de uma prova de conceito (POC) que viabilizassem o experimento, sem demais alterações no sistema. Este processo teve de ser realizado em questões de horas, no próprio dia em que a base é gerada, para que fosse reencaminhado à gráfica e, dessa forma, não prejudicasse o processo de envio dos comunicados. Como os dados das dívidas estão sob vigência da lei do sigilo fiscal (apenas auditores fiscais podem ter acesso a dados fiscais sigilosos), não podíamos ter acesso direto a eles. Sendo assim, construímos uma ferramenta que permitisse ao próprio gestor da Fazenda realizar essa separação, de forma aleatória, instantaneamente. Este instrumento realizava, ainda, uma validação para garantir que nenhuma parte do arquivo se perdeu ou foi modificada durante o processo, a fim de mitigar a chance de erros.

Os resultados entre os grupos foram comparados três meses após o envio das cartas. A fim de mensurar o impacto das intervenções propostas e saber qual foi

mais efetiva, foi comparada a taxa de regularização dos contribuintes que receberam cada versão do comunicado em relação ao grupo de controle.

Conforme demonstra a Figura 1 a seguir, os resultados apontaram que apenas duas das cartas obtiveram significância estatística: a de saliência das consequências e a ameaçadora, com aumento de 4,00 e 3,05 pontos percentuais na taxa de regularização, respectivamente, em comparação com a carta antiga. Isso significa um aumento de 8,4% (saliência das consequências) e 6,2% (ameaçadora) no número de regularização dos débitos em aberto. As demais cartas demonstraram resultados amostrais positivos, apesar de não podermos afirmar significância estatística para tais modelos.

Figura 1 - Gráfico dos Resultado do RCT



Fonte: ENAP (2019).

O relatório final do experimento conclui que:

O presente projeto demonstrou que as ciências comportamentais podem auxiliar no maior alcance dos objetivos das políticas públicas municipais, em especial, para aumentar a arrecadação municipal. A carta de melhor impacto, que destacava as consequências, se aplicada em todo o universo de cobrança do CADIN para IPTU, geraria um aumento estimado de R\$ 60.579.156,00 anualmente. Além disso, a própria realização da emissão teste aumentou a arrecadação daquele lote em R\$ 950 mil, superando os custos necessários para operacionalização do projeto em si. Isso torna práticas experimentais como essas sustentáveis na administração pública.

As experiências nacionais e internacionais que envolvem o uso das Ciências Comportamentais aplicadas indicam que tal teoria possui efetividade bastante

pronunciada. O constante aumento do número de órgãos oficiais permanentes com profissionais especializados em tal matéria, bem como a quantidade de novos experimentos com resultados satisfatórios, geram um círculo virtuoso com grande potencial de melhorar o ambiente decisório dos cidadãos e a qualidade de vida percebida pelos habitantes de uma localidade.

No Capítulo 4 será trazida à luz em detalhes a experiência do órgão permanente da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, que insere os conceitos da Economia Comportamental nas políticas públicas municipais.

4 O NUDGERIO

4.1 METODOLOGIA

Os dados expostos no subitem 4.2 relativos ao estudo de caso em que consiste a presente pesquisa foram coletados por meio de duas técnicas distintas.

No que se refere às informações relativas ao projeto de recuperação de arrecadação de créditos de IPTU a serem inscritos em Dívida Ativa, nos dias 26/8/2020 e 04/12/2020 foram realizadas reuniões por teleconferência com os gestores do *NudgeRio*.

Na primeira oportunidade a entrevista transcorreu sem pauta definida. Naquela ocasião os gestores passaram informações gerais acerca do funcionamento do órgão e dos principais projetos que contaram com a participação da equipe. Além disso, foram repassadas ao autor desta pesquisa diversas apresentações, relatórios, vídeos e outros documentos com informações adicionais, além de entrevistas concedidas pelos gestores do órgão, entre outros, nos quais o tema era a atuação do *NudgeRio* nos projetos e experimentos já realizados.

Já a segunda reunião teve como pauta o saneamento das dúvidas surgidas após a análise da documentação repassada na primeira reunião. Nesta oportunidade foram repassadas informações mais profundas e detalhadas acerca do histórico de atuação do órgão, dos experimentos empreendidos e dos resultados auferidos.

Em ambas as ocasiões, as reuniões foram gravadas, sendo o áudio dos encontros utilizados posteriormente para fiel coleta dos dados e transcrição das informações.

Já em relação aos projetos que visavam ao aumento do número de matrículas *on line* na rede municipal de ensino e ao projeto denominado Travessia+Legal, o levantamento das informações foi feito por meio de análise documental, com ênfase no relatório final do projeto, produzido e fornecido pela equipe do *NudgeRio* ao autor desta pesquisa.

4.2 A CRIAÇÃO DO NUDGERIO

A *NudgeRio*, unidade permanente da estrutura da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro que participa dos processos de planejamento, implementação e avaliação de políticas públicas em que os preceitos da Economia Comportamental são inseridos nas políticas públicas municipais, foi formalmente criada em 14 de junho de 2018 pela Portaria CVL/SUBSC/FJG Nº 72/2018. Tal unidade surgiu no âmbito da Assessoria de Projetos do Instituto Fundação João Goulart da Subsecretaria de Serviços Compartilhados da Secretaria Municipal da Casa Civil para assessorar as diversas secretarias municipais em diferentes iniciativas públicas locais. No preâmbulo da mencionada Portaria foram expostas as ideias que justificaram e motivaram a criação da unidade permanente. São elas:

- A Ciência Comportamental Aplicada aumenta a efetividade de políticas e iniciativas públicas com baixo custo e alto potencial de resultados para os cidadãos, a cidade e a Administração da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.
- A comprovada utilização exitosa da Ciência Comportamental Aplicada em Políticas Públicas no âmbito internacional e na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, através de projetos tipo Nudge dos Grupos Transversais de Trabalhos do Programa Líderes Cariocas;
- A oportunidade de estabelecer parcerias e manter intercâmbio com instituições de ensino, pesquisa e fomento nacionais e internacionais com notório saber no tema.

Já no Artigo 1º, são estabelecidas as finalidades a que se propõe a unidade *NudgeRio*:

- I - Disseminar o conceito de Ciência Comportamental Aplicada, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – PCRJ;
- II - Promover e acelerar a incorporação da Ciência Comportamental Aplicada, principalmente, através da metodologia de Nudge, em iniciativas estruturantes dos órgãos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro - PCRJ;
- III - Assessorar Grupos Transversais de Trabalho - GTTs que desejem utilizar a metodologia de Nudge em seus projetos;
- IV - Promover treinamentos da metodologia Nudge para gestores da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, em parceria com a Coordenadoria de Capacitação em Gestão, da Coordenadoria Técnica dos Programas de Formação de Líderes Cariocas e Gestores, do Instituto Fundação João Goulart.

Percebe-se que o objetivo da *NudgeRio* não é unicamente incorporar às políticas públicas os conceitos da Economia Comportamental. Partindo do pressuposto de que a Economia Comportamental possui grande potencial de maximizar os resultados positivos esperados das iniciativas e políticas públicas, e apoiado nos resultados já alcançados pelas intervenções diretamente planejadas, formuladas e implementadas antes da criação formal da *NudgeRio*, tal órgão busca disseminar os conhecimentos em Economia Comportamental por toda a estrutura da Prefeitura a fim de capacitar os gestores das diferentes Secretarias com base conceitual suficiente que os possibilite utilizar tais conceitos visando às mudanças comportamentais esperadas.

Apesar de formalmente criada apenas em 2018 pela Portaria anteriormente mencionada, data de 2015 o primeiro projeto com participação de profissionais especializados em Economia Comportamental no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. A primeira iniciativa pública em que tais conceitos foram utilizados teve por objetivo potencializar a recuperação de arrecadação de IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano) e de TCL (Taxa de Coleta de Lixo) relativos ao lançamento ordinário do exercício fiscal 2014 e que seriam inscritos na Dívida Ativa municipal em 2015 por não se encontrarem integralmente quitados após a data de vencimento da última cota.

A seguir serão abordados em detalhes três dos projetos com atuação da *NudgeRio*.

4.3 RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS NÃO QUITADOS DE IPTU E TCL

Na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro os lançamentos ordinários anuais de IPTU e TCL (Taxa de Coleta de Lixo) realizados no início de cada exercício fiscal podem ser pagos em até dez cotas: a primeira cota tem vencimento em fevereiro e a última cota tem data de vencimento em novembro do exercício fiscal corrente.

Todos os lançamentos não integralmente quitados, decorrido o prazo legal de sete meses após o vencimento da última cota, são inscritos em Dívida Ativa. A partir da inclusão em Dívida Ativa, o crédito tributário, até então mantido sob responsabilidade da Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento (SMFP), passa a ser cobrado pela Procuradoria da Dívida Ativa do Município, a qual autua

processo judicial de Execução Fiscal visando a compelir o contribuinte a efetuar o pagamento do débito, já acrescido das custas judiciais e dos honorários legalmente cobrados pela Procuradoria da Dívida Ativa, sob pena de penhora do imóvel para posterior arrematação deste em hasta pública ou arrecadação do imóvel ao patrimônio do Município.

Haja vista as inúmeras desvantagens ao contribuinte (aumento do valor a pagar, penhora e potencial perda do imóvel) e ao Município (movimentação da máquina pública para cobrança, mobilização de enorme estrutura física e informacional na Procuradoria para inclusão e cobrança judicial dos créditos tributários, tempo decorrido entre o lançamento original, a autuação do Processo Judicial e o efetivo ingresso do recurso nos cofres municipais), e no intuito de recuperar mais rapidamente e com menores custos os valores não pagos, anualmente a Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento envia uma carta aos contribuintes com informações básicas sobre o atraso nos pagamentos, e sugere a quitação dos valores em aberto para a completa regularização da tributação. A SMFP, percebendo que o envio de cartas aos contribuintes inadimplentes era financeiramente vantajoso, simplesmente enviava a todo universo de contribuintes inadimplentes uma carta-padrão com código de barras para pagamento imediato avisando aos contribuintes da existência do débito em aberto e das consequências da não quitação. Os dados históricos de tal iniciativa indicam que, até 2014, 1,3% do montante a ser inscrito em Dívida Ativa era recuperado antes de tal providência ser efetuada.

O projeto de recuperação de arrecadação de IPTU e TCL objeto de lançamento tributário em 2014, levado a campo no decorrer do exercício fiscal 2015, foi o primeiro a contar com a participação de profissionais especializados em Ciências Comportamentais Aplicadas no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. A partir da criação formal da unidade *NudgeRio*, realizada apenas em 2018, tais profissionais passaram a compor o mencionado órgão.

4.3.1 Formulação de alternativas de intervenção

A partir do projeto levado a campo em 2015, com o intuito de incrementar a recuperação dos créditos tributários de IPTU e TCL antes da entrada de tais créditos em Dívida Ativa e superar a média histórica de sucesso das iniciativas

implementadas nos exercícios fiscais anteriores, foram elaborados quatro diferentes modelos de cartas a serem enviadas aos contribuintes em situação de inadimplência. Os contribuintes selecionados, proprietários de imóveis com utilização residencial, foram divididos em quatro grupos de tratamento e um grupo de controle. Cada contribuinte inadimplente integrante dos grupos de tratamento recebeu aleatoriamente um modelo de carta. Cada modelo de carta possuía texto com diferente abordagem, diferente forma de comunicar ao contribuinte qual era o objeto da correspondência e os benefícios e consequências da decisão a ser tomada pelo contribuinte naquele momento: pagar ou não pagar o débito em aberto. Cada modelo de carta elaborado buscava manipular distintos vieses e heurísticas comportamentais no intuito de conduzir o contribuinte inadimplente à melhor decisão para ele e para a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro: efetuar o imediato pagamento do crédito em atraso. Além disso, o grupo de controle recebeu a carta-padrão, idêntica à enviada aos contribuintes nos exercícios fiscais anteriores a 2015.

Nas palavras de Thaler e Sunstein (2008), se a ideia é encorajar alguém a fazer alguma coisa, a adotar algum comportamento, é preciso fazer com que a adoção desse comportamento seja simples, fácil e imediata de se efetivar. Sendo assim, a única característica comum a todos os modelos de carta era a facilidade de adoção do comportamento desejado (realizar o pagamento), traduzida no fato de em todos os modelos de cartas, após o texto explicativo acerca do crédito tributário objeto da carta e de um demonstrativo de cálculo dos valores de cobrança (valor histórico, atualização monetária e acréscimos moratórios), haver um código de barras com o valor já atualizado do débito. Tal código de barras poderia ser utilizado para pagamento imediatamente, inclusive por meio dos aplicativos dos bancos conveniados à Prefeitura disponíveis nos telefones celulares. Assim, independente do modelo de carta com melhor desempenho, o contribuinte não teria que tomar qualquer providência adicional para efetuar o pagamento, como ir fisicamente ao prédio da Prefeitura, entrar em um site para imprimir um boleto de pagamento ou solicitar a emissão desse boleto por processo administrativo, por exemplo.

As linhas de abordagem de cada modelo de carta formulado pela equipe do *NudgeRio* e enviado para os integrantes dos grupos de tratamento foram as seguintes: Consciente, Ameaçadora, Explicativa e Utilitária. A Tabela 2 a seguir demonstra as características principais de cada tipo:

Tabela 2 - Características de cada carta enviada pela *NudgeRio*

TIPO DE CARTA	CHAMADA PRINCIPAL	ARGUMENTOS, HEURÍSTICAS E VIESES	HEURÍSTICA INTENSIDADE VARIÁVEL
Consciente	Seu IPTU ajuda a cuidar da sua cidade	Norma Social; Oportunidade.	Ameaça Leve
Ameaçadora	Atenção: prazo final até 29 de maio	Escassez	Ameaça Média
Explicativa	Você ainda pode pagar seu IPTU antes da inscrição em Dívida Ativa	Oportunidade; Simpatia	Ameaça Média
Utilitária	Seu IPTU ajuda a cuidar da sua cidade	Utilidade; Tangibilidade; Engajamento.	Ameaça Leve

Fonte: *NUDGERIO NEUROBUSINESS* (2020).

Os modelos de carta encontram-se nos Anexos 7 a 10.

Apurados os resultados em termos de pagamento do boleto enviado juntamente a cada modelo de carta no exercício 2015, o modelo de carta com melhor desempenho foi o escolhido para, no exercício 2016, ser novamente utilizado, mas agora para o universo de contribuintes inadimplentes. Assim, na iniciativa de recuperação de créditos não integralmente quitados efetivada em 2016, a maior parte dos inadimplentes recebeu o modelo de carta com melhor desempenho na iniciativa efetivada no exercício 2015. Além disso, pequena fração dos inadimplentes, como forma de aperfeiçoar a abordagem e detectar eventuais modificações no comportamento da população em reação aos modelos de carta anualmente enviados, receberam novos modelos de carta, distintos dos modelos anteriores, com a exploração de novas heurísticas comportamentais, além de novos grupos de estímulos (saliência e enquadramento da carta, nova paleta de cores, palavras destacadas em negrito, etc.).

Em razão de limitações operacionais, dificuldades de execução do projeto e das múltiplas alterações nos grupos de vieses e heurísticas comportamentais, não foi possível isolar uma a uma as heurísticas como forma de determinar qual delas individualmente é a mais efetiva em cada momento. São combinados simultaneamente diversos estímulos (paleta de cores da carta/notificação, negrito, posição de uma advertência, etc.), utilizando-se também a experiência acumulada pela equipe *NudgeRio*, de modo que não é possível isolar o efeito de cada um deles

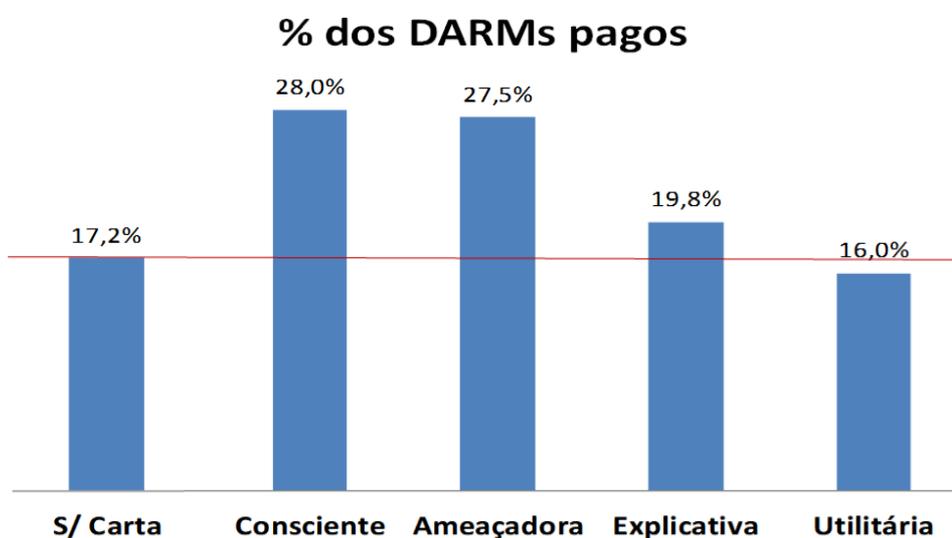
e determinar qual foi, individualmente, o mais ou menos determinante em cada abordagem.

Este processo de aperfeiçoamento do projeto se repete desde 2015 a cada exercício fiscal e atende a uma das principais características das intervenções com utilização dos conceitos da Economia Comportamental: testar empiricamente em universo amostral a iniciativa ou política pública envolvendo comportamento humano antes da implantação em larga escala por meio dos RCTs – *Randomized Controlled Trials*. Assim, busca-se avaliar a efetividade da iniciativa em gerar valor real para o cidadão, evitando desnecessários e altos custos econômicos e políticos de uma iniciativa implementada em grande escala sem testes prévios e que não venha a produzir os resultados positivos esperados.

4.3.2 Os resultados

A Figura 2 a seguir demonstra os resultados de cada modelo de carta em termos de percentual de boletos pagos. A linha vermelha destaca o resultado percentual médio histórico de pagamentos decorrentes do envio das cartas de cobrança antes do início da atuação dos profissionais especializados em Economia Comportamental:

Figura 2 - Gráfico do desempenho de cada modelo de carta



É possível observar que os modelos de carta Consciente e Ameaçadora alcançaram resultados melhores que as demais, inclusive em relação ao grupo de

controle (na imagem acima, disponibilizada pela *NudgeRio*, o grupo de controle é, indevidamente, denominado 's/ carta').

Pelos dados disponibilizados pela SMFP à equipe da *NudgeRio* e apesar da ausência de um relatório formal que demonstre de maneira mais tecnicamente sólida os resultados do projeto, percebeu-se internamente (haja vista a crescente aceitação do funcionamento do órgão com a crescente demanda por novos experimentos) que a partir do início da atuação da equipe de profissionais especializados daquela unidade, a qual deu-se em 2015 em relação aos valores do lançamento ordinário relativo ao exercício 2014, considerável redução de inadimplência decorrente dos programas anuais de recuperação de créditos não integralmente quitados antes da entrada destes em Dívida Ativa. Considerando-se a média histórica de arrecadação proveniente das cartas enviadas até 2014 pela SMFP aos contribuintes inadimplentes e comparando com o percentual de boletos quitados como decorrência de tal iniciativa após o início da atuação dos profissionais especializados em Ciências Comportamentais, percebe-se tendência de incremento de valores arrecadados.

Ainda no que se refere à análise de custo/benefício do experimento, os gestores da *NudgeRio* esclareceram que como era enviada anualmente uma carta genérica aos contribuintes inadimplentes e que, portanto, o envio das cartas no âmbito do projeto não representava aumento das despesas já previstas, não houve necessidade de aferição específica dos custos do projeto. Além disso, como o resultado do envio das cartas aos inadimplentes, sem qualquer trabalho focado em Economia Comportamental, já se mostrava financeiramente satisfatório (considerando que a cada exercício fiscal tal procedimento era repetido), e haja vista o claro aumento de efetividade das cartas enviadas demonstrada no Gráfico 2 após a manipulação das heurísticas comportamentais constata a tendência de que o resultado financeiro do projeto tenha sido positivo. Como os dados fornecidos pela SMFP à *NudgeRio* mencionam tão somente percentual de boletos pagos e não montante financeiro que tenha ingressado nos cofres municipais, pelos dados disponibilizados, não há como afirmar peremptoriamente a acerca do resultado financeiro do experimento.

No entanto, a mera manutenção da unidade *NudgeRio* em funcionamento após sucessivas substituições na chefia do Poder Executivo Municipal e a replicação

dos projetos que visem a redução da inadimplência, indicam, de fato, a efetividade das iniciativas levadas a campo.

Outros recortes dos resultados do experimento, como a efetividade por área da cidade ou por valor cobrado, poderiam ter sido demonstrados caso a SMFP tivesse fornecido os dados sensíveis, o que não foi feito à época da execução do projeto. Com esse tipo de informação à disposição seria possível segmentar os resultados de diversas formas. No entanto, mesmo que tais dados houvessem sido fornecidos, os gestores da *NudgeRio* acreditam que não haveria um aumento na eficiência dos Nudges já que a SMFP não estava, e ainda não está, preparada para o envio de cartas distintas para áreas ou grupos segmentados. Internamente existe a intenção de desenvolver projeto focado em inteligência artificial por meio do qual seja possível o envio de cartas a partir dos preditores. Por meio deles será possível identificar perfis recorrentes dentro da base geral de contribuintes e relacionar tais perfis às heurísticas já testadas. Isso permitirá o envio da heurística certa para a pessoa certa, aumentando significativamente a possibilidade de melhorar ainda mais os resultados das novas iniciativas.

Os gestores do órgão reconhecem que a ausência de confecção de relatório final relativo ao projeto é falha proeminente na execução final deste. A justificativa apresentada para tal ausência foi à incipiência na implementação da iniciativa, com todas as dificuldades decorrentes do pioneirismo, a falta de estrutura física e principalmente o reduzido número de componentes da equipe. Segundo tais gestores era inviável designar uma pessoa que ficasse a cargo de relatar todo o projeto e montar uma peça final com os detalhes de toda a operação uma vez que, quando de sua criação, o órgão contava com equipe de apenas três servidores. No início da atuação dos profissionais de Ciências Comportamentais e antes da criação formal da *NudgeRio* a equipe era composta de apenas dois servidores.

4.4 AUMENTO DE ADESÃO À MATRÍCULA *ONLINE*

4.4.1 Diagnóstico situacional

A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro disponibiliza aos cidadãos, por meio do acesso ao site da Secretaria Municipal de Educação (SME), a possibilidade de

realizar a matrícula de novos estudantes da rede pública de educação ou alterar a unidade de educação em que os alunos já matriculados atualmente estudam.

O processo de matrícula de alunos ocorre em dois momentos:

- Ao final do ano letivo, momento em que os alunos já matriculados e seus responsáveis legais têm a oportunidade de escolher a unidade escolar a ser frequentada no ano seguinte elencando ordem preferência entre cinco unidades escolares. Os resultados das escolhas são divulgados nos primeiros dias do ano seguinte;
- No período subsequente à consolidação dos dados relativos ao quantitativo de vagas e às escolhas dos alunos e seus responsáveis legais nos sistemas da SME, momento em que são disponibilizadas as vagas que restam nas unidades escolares, permitindo aos candidatos que ainda não realizaram sua matrícula ou que não foram contemplados em sua opção de escola, terem uma nova oportunidade.

Historicamente, a baixa adesão ao primeiro momento de matrícula gera grande demanda no segundo. Tal fato acarreta filas nas Coordenadorias Regionais de Educação – CREs gera insatisfação e faz com que o processo seja mal visto pelos próprios cidadãos e pela mídia, que apresenta com grande alarde e sensacionalismo o problema provocado em parte pelo comportamento dos próprios cidadãos.

4.4.2 Contexto

A Rede Municipal de Educação da Cidade do Rio de Janeiro é a maior Rede pública de ensino do Brasil e da América Latina com 11 CREs (ver Figura 3), 1.537 Unidades de Educação e 654.949 alunos matriculados, sendo 149.101 em horário integral. Além disso, a Rede Municipal possui 42.216 professores e 14.963 funcionários de apoio administrativo (dados de 2017).

Figura 3 - Distribuição das CREs no território da Cidade do Rio de Janeiro



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro reconhece que a Rede Municipal de ensino apresenta problemas na logística da matrícula de novos alunos. Tais problemas se devem em boa parte ao hábito da maior parte da população de realizar as matrículas nas próprias unidades escolares, comportamento que torna demorada a realização da matrícula com frequente formação de filas imensas. Tal hábito faz com que os pais ainda procurem pessoalmente as unidades escolares em que gostariam que seus filhos estudassem. Os responsáveis acreditam que a presença física na escola garantirá a matrícula naquela unidade escolar.

Atualmente, a matrícula pode ser realizada por meio de qualquer computador ou aparelho celular bastando para tal acessar o sítio eletrônico criado pela municipalidade para esse fim (<https://matricula.rio/>). Haja vista que boa parte da população da Cidade do Rio de Janeiro não possui acesso à internet, a SME disponibiliza alguns polos de atendimento para a realização da matrícula *online*.

No primeiro momento da matrícula, o responsável tem a opção de escolher até cinco escolas para uma alocação futura. No segundo momento, o responsável terá apenas uma escolha de unidade escolar para alocação futura. O sistema informatizado da SME disponibilizará somente as unidades escolares com vagas ociosas. A matrícula dos alunos que já estudam na rede municipal é feita de forma automática e os responsáveis não necessitam se preocupar com a renovação da

matrícula. O processo de matrícula acima detalhado se aplica apenas para o caso de transferência entre unidades escolares ou quando se tratar de novos alunos.

Esse contexto deixa claro que existe grande espaço para melhorar as decisões comportamentais dos responsáveis legais pelos alunos incentivando-os a realizar as solicitações de transferência ou realização de matrícula de novos alunos no primeiro momento disponibilizado pela SME.

4.4.3 Abordagem Metodológica

A ideia central do experimento é aumentar a adesão dos cidadãos no primeiro momento da Matrícula *online* sendo necessário para tanto a modificação do comportamento dos responsáveis legais em relação à matrícula de seus filhos. O êxito do projeto, ao fortalecer a realização do procedimento de matrícula *online*, significaria a redução ou até a extinção de filas presenciais de responsáveis nos polos de matrícula no início do ano.

Conforme consta no relatório final do projeto, disponível em: <http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/9430379/4234101/PAPERMATRICULAONLINE2016.pdf>, as questões iniciais formuladas, observadas e respondidas para a determinação do tipo de intervenção a ser realizado foram:

- O site de Matrícula é intuitivo?
- Qual o perfil socioeconômico dos responsáveis que irão realizar as novas matrículas?
- Como acessar esses responsáveis?
- Qual o melhor tipo de intervenção junto a esses responsáveis?
- Como executar a intervenção escolhida?
- Como medir a eficácia da intervenção?

Haja vista a dificuldade em saber de antemão quem seriam os responsáveis dos novos alunos, foi adotada a opção de aplicar a intervenção apenas para os responsáveis dos alunos já matriculados e presentes na base de dados de matrícula da SME. Com isso era possível atingir novas matrículas realizadas por responsáveis que já tinha filho(s) matriculado(s) na rede e motivá-los a comunicar os pais de crianças na mesma faixa etária que estavam para entrar na escola incentivando-os a

realizar a matrícula na primeira ocasião disponível por meio do sítio eletrônico da SME.

Identificado o alvo das intervenções (pais de alunos já matriculados), foi necessário tornar a site de matrícula mais acessível, amigável, intuitivo e de fácil navegação. Para isso, foi enviado um formulário para as Coordenadorias Regionais de Educação (CRE) solicitando que fossem apontadas falhas no atual processo de matrícula *online*. As respostas ao formulário fornecidas pelas CREs foram analisadas possibilitando a promoção de alterações no processo de matrícula e no design do site. Haja vista limitação de tempo optou-se por não construir um novo projeto de site, mas por programar pequenas ações de melhoria na plataforma já em operação. As propostas foram referendadas pela SME e operacionalizadas pela Empresa Municipal de Informática – IplanRio. O site foi modificado e atendeu as expectativas propostas. A base de dados da SME dos alunos já matriculados nas unidades escolares possuía o endereço eletrônico (e-mail) dos responsáveis. Esse endereço foi utilizado para o envio de mensagens destacando o primeiro momento de matrícula *online*.

A base de dados da SME foi dividida em quatro partes, sendo três de tratamento (responsáveis que receberiam os e-mails) e uma de controle (responsáveis que não receberiam nenhuma mensagem sobre a matrícula *online*). Para os grupos de tratamento foram desenvolvidas três diferentes redações de texto destacando a matrícula *online*. Os textos enviados continham uma parte padrão, para todos os grupos de tratamento, e uma parte específica, individualizada para cada grupo de tratamento.

O texto padrão é o seguinte:

"Secretaria Municipal de Educação SME"

Bem-vindo à Matrícula da Rede de Ensino da

Prefeitura do Rio Prezado (a) Nome do

Responsável,

Será muito mais fácil fazer a matrícula de seu(sua) filho(a) nas Escolas da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

No site www.matricula.rio a inscrição pode ser concluída em alguns minutos! Mas atenção: Se o(a) seu(sua) filho(a) já estuda na Rede Municipal de Ensino e você não deseja transferi-lo(a), sua renovação é AUTOMÁTICA e você não precisa acessar o site de matrícula!!!! Caso não tenha mais nenhuma criança em idade escolar, avise aos vizinhos e amigos!

Quem deve se inscrever e quais os períodos para cada grupamento:

- Educação Especial - 25 de outubro a 04 de novembro
Crianças e jovens com deficiência. (exceto as de Creche)

- Creche - 09 de novembro à 18 de novembro
Crianças até 3 anos e 11 meses. (incluindo as com deficiência)

- Pré-escola - 09 de novembro a 06 de dezembro
Crianças até 4 anos à 5 anos e 11 meses.

- Ensino Fundamental - 09 de novembro a 06 de dezembro. Crianças e jovens a partir de 6 anos.

- Educação de Jovens e Adultos - 09 de novembro a 06 de dezembro.
Jovens e adultos a partir de 17 anos.

Secretaria Municipal de Educação

A partir do texto-padrão foram elaboradas para cada modelo de texto diferentes abordagens de comunicação a serem adicionadas ao texto-padrão de e-mail, cada qual com manipulação de distintas heurísticas e vieses comportamentais, conforme detalhado a seguir:

- Reciprocidade: "Experimente! Clique no link acima ou copie e cole na sua barra de ferramentas do seu navegador!".
- Escassez/Competição: "Pelo site, você tem as mesmas opções de escolas e

não precisa enfrentar fila nas Coordenadorias de Educação"! Lembre-se que enquanto você está na fila para inscrever seu (sua) filho (a) e outras pessoas já realizaram a inscrição em menos tempo e com muito mais conforto pela internet.

- Norma Social: "Você sabia que cada vez mais pessoas fazem matrícula de seus (suas) filhos(as) nas Escolas da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro pelo site? Em 2015 foram mais de 130 mil pessoas. Este ano, estimamos que muitos mais farão a inscrição pelo www.matricula.rio, com mais facilidade e economizando tempo. Não fique fora dessa e utilize o site para matricular seu(sua) filho(a)!".

4.4.4 Experimentos Randômicos

A base de dados da SME continha 34.852 responsáveis com o campo de e-mail preenchido. O público alvo foi dividido de forma totalmente randômica para compor quatro grupos, três com 9.769 responsáveis para formar os grupos de tratamento e que receberiam o e-mail informando sobre a matrícula online e um com 5.545 responsáveis para formar o grupo de controle.

Uma vez que o envio de e-mail não gerava custos adicionais para a SME, toda a população selecionada para os grupos de tratamento fora tratada em forma de censo: todos receberam e-mail da SME. Inicialmente a IplanRio enviou e-mail com mensagens genéricas para todos os responsáveis presentes nos grupos de tratamento, a fim de verificar a quantidade de e-mails válidos. Para ser considerado válido bastava apenas que o e-mail enviado não retornasse com informação de que aquele endereço era inválido. Para o grupo de controle, no entanto, não foi enviado e-mail de verificação de validade para não enviesar este grupo em relação à comunicação de matrícula *online*. Para o grupo de controle o número de e-mails válidos foi estimado utilizando o mesmo percentual de redução das amostras de tratamento.

A tabela 3 a seguir mostra os dados dos e-mails enviados e validados. O retorno dos e-mails recebidos pela IplanRio mostrou que 28.077 deles eram válidos. Assim, o plano amostral foi finalizado com os seguintes números:

Tabela 3 - Número de e-mails válidos

Intervenção: E-mails	Enviados	Verificados
Grupo de Tratamento 1	9769	9339
Grupo de Tratamento 2	9769	9400
Grupo de Tratamento 3	9769	9338
Ggrupo de Controle	5545	5200

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART, (2016).

Cada grupo de tratamento recebeu o e-mail com as heurísticas acima apresentadas: o grupo de tratamento 1 recebeu o e-mail que destacava as heurísticas de Facilidade e Reciprocidade; o grupo de tratamento 2 recebeu as heurísticas de Facilidade e Escassez/Competição; o grupo de tratamento 3 recebeu as heurísticas de Facilidade e Norma Social; e o grupo de controle não recebeu e-mail.

Em abordagem semelhante àquela utilizada no experimento relativo à recuperação de créditos de IPTU em que todas as cartas enviadas aos inadimplentes continham o código de barras para pagamento imediato dos valores em aberto, a heurística de Facilidade foi inserida em todas as mensagens visando destacar que o processo de matrícula *online* seria rápido e de fácil navegação.

Apenas a título de comparação, no experimento relativo à recuperação de créditos de IPTU e TCL o contribuinte em dívida já recebia um aviso. Naquele experimento a *NudgeRio* utilizou as heurísticas mencionadas para testar hipóteses, mudar o texto dessa correspondência original e ver qual abordagem (ou tratamento) se mostrava mais eficaz.

No experimento da Matrícula *online* pelo escopo do contexto fático não havia essa comunicação prévia. Por isso optou-se por não enviar qualquer e-mail ao grupo de controle uma vez que, se o grupo de controle recebesse qualquer e-mail, ainda que não metodicamente montado visando explorar quaisquer heurísticas, esse texto por si só já seria uma forma de tratamento o que na visão da equipe da *NudgeRio* enviesaria a amostra. Ao não enviar e-mail para o grupo de controle, a hipótese testada foi que um e-mail com determinada heurística é eficiente quando comparado com o grupo de controle (que não recebeu e-mail). A comparação entre os grupos de tratamento mostrou qual grupo de heurísticas (entre os três modelos de texto formulados) é o mais efetivo.

Pelo não conhecimento do segmento que o responsável desejaria matricular seu filho, os três grupos de tratamento receberam e-mails em duas ocasiões distintas, uma em 25/10 e outra em 09/11, respectivamente dias iniciais do processo de matrícula para a Educação Especial e para todos os demais segmentos.

4.4.5 Resultados e impactos

No ano de aplicação do projeto de Nudge a SME passou de 91.844 inscritos *online* no primeiro momento de matrícula para 169.483, sendo 58.581 apenas para Creche. A diferença no número de matrículas online em relação ao ano anterior não foi proveniente exclusivamente da aplicação da metodologia Nudge, mas como se pode ver na tabela 4 a metodologia mostrou-se bastante efetiva para o segmento de responsáveis com filhos estudando em unidades escolares da rede. A tabela 4 a seguir mostra a efetividade percentual das cartas enviadas para os grupos de tratamento, ou seja, o percentual calculado entre o total de matrículas efetivadas em relação ao total de e-mails enviados.

Tabela 4 - Efetividade percentual dos e-mails enviados

	Quantidade de mensagens enviadas e recebidas	Quantidade de mensagens recebidas e matrículas realizadas	Efetividade mensagens NUDGE
Mensagem 1	9339	2906	31%
Mensagem 2	9400	2341	25%
Mensagem 3	9338	2175	23%
Grupo de Controle	5200	1037	20%
Total	33277	8459	25%

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

É possível verificar observando a Tabela 4 que todos os grupos de tratamento tiveram um resultado melhor do que o grupo de controle, que não recebeu e-mail de lembrete do processo de matrícula *online*. Isso mostra que o simples envio de e-mail com algumas heurísticas específicas melhora de forma bastante efetiva os resultados esperados. O grupo de tratamento 1 foi o que apresentou o melhor resultado dentre os três grupos de tratamento. Isso mostra que a heurística de Facilidade associada à Reciprocidade foi bem acertada para mensagens *online*.

Talvez as palavras "Experimente", "Clique" e "Link", devam ser as responsáveis pelo desempenho deste grupo de tratamento.

A tabela a seguir mostra a efetividade geral da mensagem do e-mail com a manipulação das heurísticas quando comparada com o grupo de controle. O texto de e-mail enviado para o grupo de tratamento 1 teve um retorno 56% maior do que o retorno do grupo de controle.

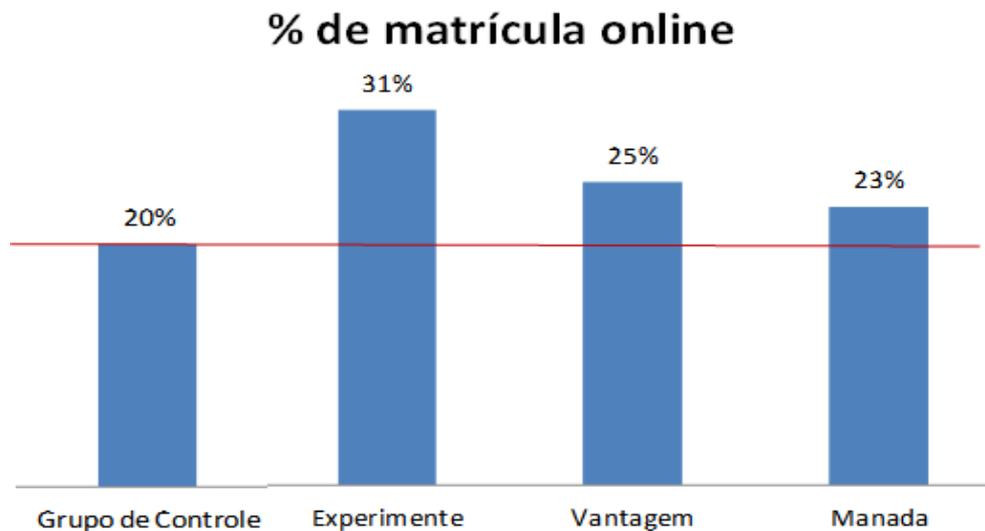
Tabela 5 - Efetividade percentual dos e-mails acima do grupo de controle

	Efetividade das mensagens NUDGE	Efetividade acima do grupo de controle
MENSAGEM 1	31%	56%
MENSAGEM 2	25%	25%
MENSAGEM 3	23%	17%

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

A Figura 4 a seguir demonstra o percentual de sucesso de cada modelo de texto de e-mail enviado, bem como o percentual de sucesso do grupo de controle.

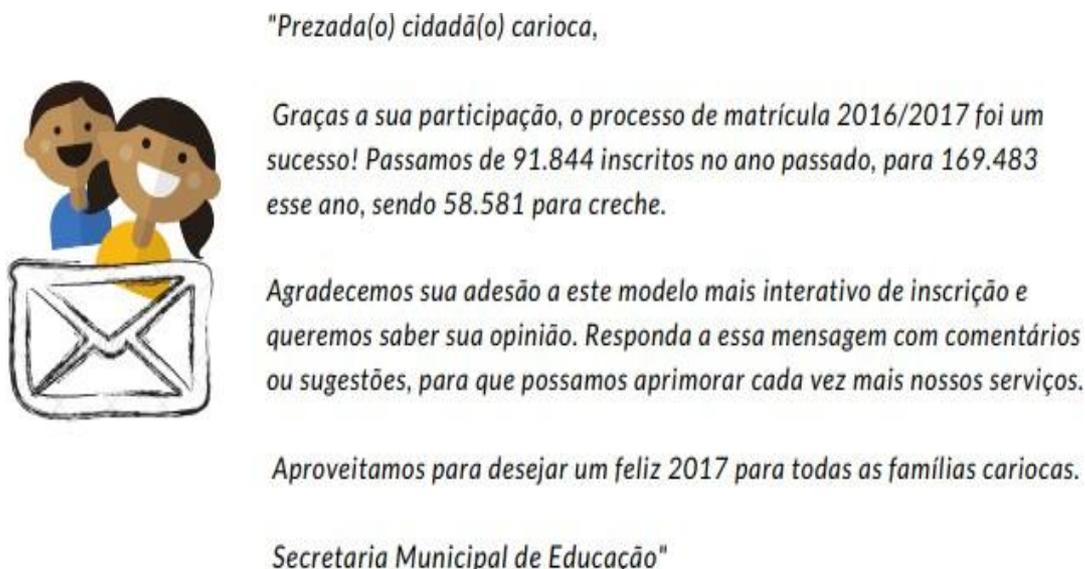
Figura 4 - Gráfico dos resultados do experimento matrícula *online*.



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Visando aumentar a base de responsáveis com e-mails válidos, foi solicitado que todos os responsáveis cadastrassem um e-mail válido durante o processo de matrícula. Todos esses responsáveis que registraram seus e-mails receberam uma mensagem da SME agradecendo pela participação no processo de matrícula online (ver Figura 5).

Figura 5 – Mensagem enviada pela SME aos pais de alunos que realizaram a matrícula por meio do sítio eletrônico



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

4.4.6 As conclusões do projeto

Os resultados do experimento relatado acima mostram que a utilização da Economia Comportamental na área de políticas públicas possui boa aderência. Tal teoria pode ser mais bem explorada pelo Poder Público no intuito de se tornar uma ferramenta efetiva a fim de melhorar a tomada de decisão por parte dos cidadãos, incentivando-os a adotar comportamento que importe mais conforto, redução de custos ao Poder Público, menos tempo despendido para adoção dos comportamentos pretendidos e melhora na qualidade de vida percebida. O modelo de e-mail que se mostrou mais efetivo no experimento foi aplicado em larga escala no processo de matrícula para o ano de 2018 e apresentou resultados satisfatórios, confirmando os resultados obtidos no experimento relatado acima.

Figura 6 - Os resultados históricos do projeto matrícula *on line*



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

4.5 TRAVESSIA+LEGAL

O Travessia+Legal é fruto de um Grupo Transversal de Trabalho (GTT), formado por cinco servidoras públicas, integrantes do Programa Líderes Cariocas e lotadas em diferentes secretarias da Prefeitura do Rio de Janeiro (Fazenda, Educação, Transportes e Casa Civil). O experimento foi realizado em novembro de 2018 no bojo do projeto RIO+Pedestre, promovido pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, na Rua São Francisco Xavier, Tijuca.

4.5.1 Diagnóstico situacional

O experimento Travessia+Legal foi parte integrante de projeto mais amplo de urbanismo tático da Prefeitura do Rio de Janeiro intitulado Rio+Pedestre. Este teve o objetivo de realizar uma ação urbana temporária focada em tornar mais seguro e amigável percorrer caminhando trechos no entorno da estação de metrô São Francisco Xavier, no bairro da Tijuca. O projeto Rio+Pedestre pretendia demonstrar a importância de reduzir a velocidade dos veículos por meio de reposicionamento do

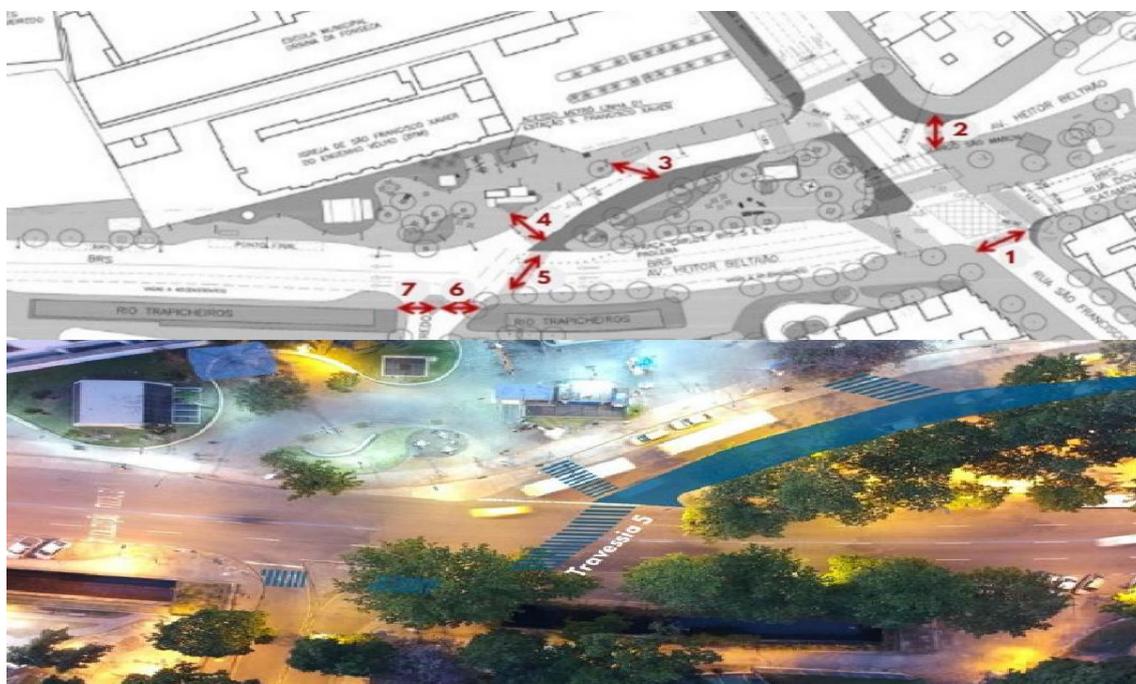
meio-fio e dos ângulos das curvas na percepção dos motoristas. Tais alterações tenderiam a proporcionar melhor convivência entre pedestres, ciclistas e condutores de veículos motorizados. Como parte do Projeto Rio+Pedestre o local da intervenção recebeu mobiliário temporário, novas travessias convencionais de pedestres, elementos de paisagismo e sinalização removível com o intento de ampliar a segurança e o conforto do pedestre durante dois dias, 18 e 19 de novembro de 2018 (domingo e segunda-feira). O experimento Travessia+Legal ocorreu nas mesmas datas.

O projeto Rio+Pedestre atende a uma demanda da Companhia de Engenharia de Tráfego-CET-Rio e está alinhado com as estratégias para redução da mortalidade em acidentes viários, parte do Plano Estratégico da cidade. Segundo informações fornecidas pela Nudge Rio e disponibilizadas no relatório final do projeto Travessia+Legal⁴, a Organização das Nações Unidas estabelece como aceitável índice de mortes no trânsito igual ou inferior a 6 para cada 100 mil habitantes por ano. Na cidade do Rio de Janeiro a taxa de mortalidade em acidentes viários no Rio de Janeiro foi de 14,9 a cada 100 mil habitantes em 2017. Ambos os projetos, Travessia+Legal e Rio+Pedestre, buscam privilegiar cada transeunte, humanizar o espaço urbano, aumentar o conforto e a segurança para as pessoas.

Em contagem realizada em 05/5/2018, dia útil, durante quinze minutos entre 17:30h e 18:30h, no âmbito do projeto Rio+Pedestre, foi possível projetar que no entorno da estação de metrô São Francisco Xavier passam aproximadamente 1.500 pessoas por hora nos horários de pico. Na mesma oportunidade e utilizando o mesmo método aferiu-se que o fluxo de veículos na região chega a 60 mil por dia.

O objetivo do experimento Travessia+Legal é usar técnicas calcadas na Teoria da Economia Comportamental para, alterando sutilmente a arquitetura de escolhas do contexto decisório, influenciar o comportamento dos pedestres para que estes utilizem na travessia das vias os espaços considerados mais adequados haja vista a geografia do local, o fluxo dos veículos automotores e dos pedestres, bem como o cruzamento das vias, sempre visando a uma maior segurança e conforto aos pedestres. Na essência o experimento Travessia+Legal buscou tornar a cidade um espaço projetado para o cidadão, dando a este prioridade em relação a todos os demais usuários das vias públicas. Além disso, o experimento pretendia levantar dados sistematizados que possibilitassem a replicação do projeto em outras áreas da cidade. Com isso, o processo de melhora da segurança viária ganharia

Figura 8 - Travessias avaliadas para integrar o experimento



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

O processo de imersão no problema a ser atacado foi conduzido a partir de um conjunto de métodos e ferramentas de *Design Thinking*, Marketing Estratégico, em uma Oficina Nudge para gestores públicos, além de pesquisa com levantamento de dados primários realizados no projeto Rio+Pedestre em parceria com o ITDP - Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento. A utilização deste conjunto de ferramentas diminui a ação dos vieses decisórios dos formuladores da intervenção e possibilita o levantamento de um maior número de perspectivas acerca do problema definido, bem como o cruzamento de informações que operam no contexto escolhido para o experimento. Todo esse planejamento aumenta a quantidade e a qualidade das reflexões que se fazem necessárias para a proposição das soluções a serem testadas na intervenção.

4.5.2 As observações

Durante a fase de contagem e observação da situação prévia ao experimento foi analisado pela equipe de pesquisadores da *NudgeRio* o perfil comportamental dos pedestres que utilizaram a via durante as observações. Foi observada grande

frequência de utilização de locais não sinalizados (linhas de desejo sem faixa de pedestre). Esses locais, apesar do maior risco de acidente durante a travessia, representavam os caminhos preferidos em relação às faixas de pedestres mais próximas. As observações da equipe do *NudgeRio* permitiram constatar a ação dos seguintes vieses e heurísticas comportamentais:

- Heurística da ancoragem - Consiste na tendência de fazer avaliações partindo de um valor inicial, ajustando-o para produzir uma decisão final. No caso em análise foi observado que os pedestres em geral possuem como âncora a ideia de que a travessia fora da faixa é uma prática comum que os faz ganhar tempo e reduzir esforço.

- Heurística da Disponibilidade - Refere-se ao fato de as pessoas avaliarem a frequência e a probabilidade de um evento ocorrer pelos exemplos anteriores deste evento presentes na memória (premência de grande subjetividade). No caso dos pedestres observados, a lembrança de muitas outras vezes em que a travessia fora da faixa não acarretou acidentes nem os colocou em evidente perigo, incentiva os indivíduos a, mais uma vez, escolherem a atravessar fora da faixa.

- Norma Social - Normas sociais são expectativas ou regras comportamentais implícitas ou explícitas em uma sociedade ou grupo de pessoas. Na cidade do Rio de Janeiro em específico atravessar entre os carros, sem respeitar o espaço destinado para tal, é uma norma social que implicitamente tende a conduzir o comportamento dos pedestres.

- Efeito Manada - Percebido quando as pessoas fazem o que outras estão fazendo sem considerar suas próprias informações acerca das atitudes tomadas ou simplesmente tomar decisões independentes. Pedestres tendem a tomar decisões sobre travessia acompanhando o comportamento dos transeuntes mais próximos.

- Viés da confirmação - Trata-se da tendência de buscar evidências que confirmam a hipótese já internalizada como a correta; e ignorar evidências negativas. Ou seja, valorizam-se as informações que facilitam a travessia fora da faixa e ignoram-se os indícios de que a travessia entre os carros significa elevação dos riscos à integridade física do agente decisor.

- Viés da confiança - Os indivíduos tendem a ser excessivamente confiantes quanto à infalibilidade de seus julgamentos. No caso em estudo, os indivíduos confiam de forma demasiada que conseguirão atravessar fora da faixa sem que

nenhum acidente ocorra.

A partir da constatação acerca da tomada de decisão sobre como e onde atravessar a via e tendo em conta que uma maior segurança na travessia depende da decisão a ser tomada pelo próprio pedestre, o experimento buscou utilizar técnicas Nudge para induzir uma tomada de decisão mais adequada aos fins pretendidos pelo pedestre (travessia mais rápida, fácil, que não represente perda de tempo e que proporcione maior segurança) com foco em simplificação, facilidade e conveniência, advertência gráfica e, principalmente, saliência.

O projeto Rio+Pedestre aconteceu no mesmo dia da intervenção do experimento Travessia+Legal. No projeto Rio+Pedestre foram incluídas diversas faixas de pedestres adicionais às existentes, todas no padrão de sinalização convencional (faixas brancas em largura padronizada sobre o asfalto) e alargadas calçadas por meio de pinturas lúdicas com cores de destaque, conforme Figura 6. A fim de analisar se a alteração do contexto físico proposta no experimento Travessia+Legal era suficiente para alterar o comportamento dos transeuntes, foram realizados dois experimentos.

O primeiro experimento consistiu em implantar uma travessia de pedestres mais larga do que o usual e com um fundo de cor vermelha sob as faixas brancas convencionais. Tal configuração é bastante diferente das demais faixas de pedestre adicionadas na ação Rio+Pedestres, conforme Figura 9 a seguir.

Figura 9 - O espaço após a intervenção dos projetos Rio+Pedestre e Travessia+Legal



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Ou seja, apenas a travessia 5 sinalizada na Figura 5 foi objeto do experimento Travessia+Legal. Destaque-se que as faixas de pedestre com layout convencional nos locais sinalizados como travessia 3 e 4 na Figura 5 foram adicionadas no âmbito do projeto Rio+Pedestre.

A fim de dar adequado tratamento estatístico aos dados coletados, os movimentos foram classificados em adequados (travessia nas faixas de pedestres adicionadas) ou inadequados (travessia de pedestres nos locais de desejo sem sinalização horizontal).

O segundo experimento consistiu na implantação de sinalização vertical apenas em um dos lados da via. O objetivo era desestimular que a travessia dos pedestres fosse realizada fora da faixa sinalizada e medir o grau de aderência de tal iniciativa ao permitir que fosse medida a frequência percentual de adesão ao movimento adequado do lado da travessia com duplo incentivo (sinalização vertical e horizontal) em comparação com o lado da travessia que contou apenas com a sinalização horizontal, conforme Figura 10 a seguir.

Figura 10 - Sinalização vertical do experimento 2 do Projeto Travessia+Legal



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

A fim de avaliar a efetividade das intervenções a equipe do *NudgeRio* definiu que a contagem de pedestres seria o melhor método. Segundo Gehl et al (2018), uma contagem de 10 minutos a cada hora, proporciona uma imagem precisa do ritmo diário para os estudos da vida na cidade.

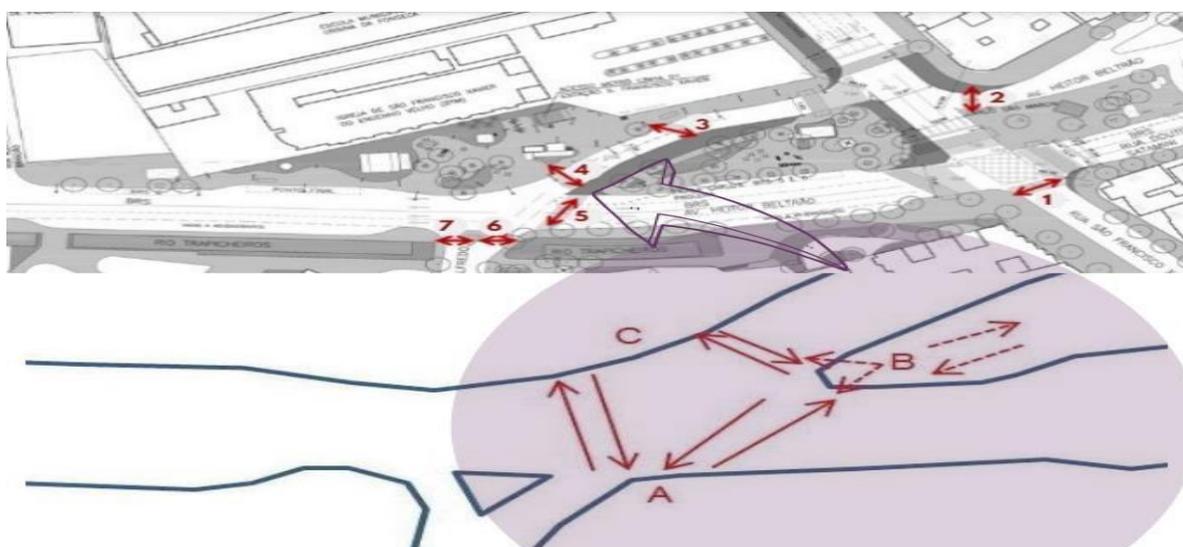
As contagens foram realizadas em três períodos: pico da manhã (entre 7:30h e 8:30h - entrada em escolas e início de expediente de trabalho), em horário de

almoço (entre 12h e 13h - entrada e saída de alunos), pico da tarde (entre 17h e 18:30 - final do expediente de trabalho e volta para casa). Em cada período foram realizadas duas contagens de quinze minutos cada. As contagens foram realizadas em 12 e 19 de novembro de 2018 (segundas-feiras). Os dados colhidos no dia 12, anteriormente às intervenções, foram catalogados como de controle (cenário-base de comportamento dos pedestres); os dados colhidos no dia 19, já com as intervenções em operação, se configuram os dados de tratamento (avaliação acerca da mudança de comportamento observada).

A quantidade e o posicionamento dos pesquisadores foram planejados e executados de modo a mapear os movimentos desejados (travessia segura / travessia de fundo vermelho) e indesejados (travessias não sinalizadas, em pontos diversos/pedestres não atraídos pelas técnicas de nudge implementadas). Foram utilizados cinco pesquisadores por período de contagem.

A travessia que se pretendia incentivar era da saída da estação São Francisco Xavier do metrô até a Rua Alfredo Pinto por meio das travessias 4 e 5 assinaladas na Figura 8 a seguir. O experimento procura evitar que a Avenida Heitor Beltrão seja atravessada diretamente (e não em duas etapas) devido ao grande fluxo de veículos que fazem conversão na Avenida Heitor Beltrão. Em razão disso foram medidos os fluxos de pedestres AB, BC e AC, conforme destacado na Figura 11a seguir.

Figura 11 - Movimento dos pedestres



Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

No segundo experimento a sinalização vertical foi posicionada ao redor do ponto A, a fim de se aferir se houve alteração no fluxo do movimento AB. Assim,

seria possível testar se o movimento AB foi de fato estimulado pelo experimento 2, já que no sentido de movimento BA não foi instalada sinalização vertical.

4.5.3 Resultados coletados

Os dados gerais coletados no dia 12/11/2018 são expostos na Tabela 6 a seguir:

Tabela 6 - Dados gerais coletados para o cenário-base

CONTAGEM PAX - 12/11/2018 - CENÁRIO BASE													
HORÁRIO	T1		T3		T2		B2		B1		T4		
	AC	CA	AB	BA	CB	BC	BC'	BA'	B-□	□-B	DENTRO	FORA	
7:50h / 8:05h	12	18	67	89	30	67	9	30	21	39	0	92	
8:05h / 8:20h	12	15	80	88	50	26	9	34	27	38	0	74	
12:05h / 12:20h	6	20	46	75	47	43	23	17	44	35	0	73	
12:20h / 12:35h	7	10	45	44	49	47	8	11	21	16	0	79	
17:10h / 17:25h	35	7	48	56	65	72	13	15	16	13	0	135	
17:27h / 17:42h	27	25	62	72	106	90	26	12	58	33	0	148	
TOTAL	99	95	348	424	347	345	88	119	187	174	0	601	

Legenda:

T1, T2, T3, T4 – trajetórias analisadas (linhas de desejo).

B1, B2 – trajetórias internas na Praça Carlos Paolera.

B-□, □-B – movimentos diversos de dispersão.

AC, CA – movimentos indesejados.

AB, BA, CB, BC – movimentos desejados.

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

As tabelas 7 a 9 a seguir expõem os dados coletados na data de controle seccionados por período de observação.

Tabela 7 - Dados coletados para o cenário-base – período manhã

MOVIMENTAÇÃO PAX - 12/11/2018 - APENAS PICO MANHÃ				
HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+CA	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+BA) -B-□	%
7:50h / 8:05h	30	5,9	232	45,8
8:05h / 8:20h	27	5,4	217	42,9
SUBTOTAL	57	11,3	449	88,7

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Tabela 8 - Dados coletados para o cenário-base – período horário de almoço

MOVIMENTAÇÃO PAX - 12/11/2018 - APENAS HORÁRIO ALMOÇO

HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+CA	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+BA) -B-□	%
12:05h / 12:20h	26	7	167	44,6
12:20h / 12:35h	17	4,5	164	43,9
SUBTOTAL	43	11,5	331	88,5

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Tabela 9 - Dados coletados para o cenário-base – período tarde

MOVIMENTAÇÃO PAX - 12/11/2018 - APENAS PICO TARDE

HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+CA	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+BA) -B-□	%
17:10h / 17:25h	42	7,1	225	38,1
17:27h / 17:42h	52	8,8	272	46,0
SUBTOTAL	94	15,9	497	84,1

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

As Tabelas 7 a 9 demonstram que o movimento indesejado de pedestres do cenário base apresentava um percentual de 11,3% no período da manhã, 11,5% no período do almoço e de 15,9% no período da tarde.

Na data da intervenção, 19/11/2018, em função das características do experimento e de possibilidades operacionais, optou-se por mensurar o experimento 1 nos três períodos de observação (pico manhã, horário de almoço e pico tarde). Já em relação ao experimento 2 a mensuração foi realizada apenas no horário de pico da tarde.

Os dados gerais coletados no dia 19/11/2018 são expostos na Tabela 10 a seguir:

Tabela 10 - Dados gerais coletados na intervenção – grupo de tratamento

**NUDGE TRAVESSIA+LEGAL - CONTAGEM PAX -
19/11/2018**

HORÁRIO	T 1		T 3		T 2		B 2		B 1		T 4	
	AC	CA	AB	BA	CB	BC	BC'	BA'	B-□	□-B	DENTR O	FOR A
7:35h / 7:50h	11	6	53	48	39	40	10	16	23	18	25	57
7:50h / 8:05h	11	21	58	10	103	56	15	27	40	35	19	16
				9								
12:00h / 12:15h	12	7	30	28	57	24	12	5	37	26	16	32
12:15h / 12:30h	13	5	32	33	56	46	19	11	24	29	19	44
17:05h / 17:20h	2	4	52	40	26	37	10	7	14	20	19	49
17:21h / 17:36h	3	4	46	26	28	40	11	7	29	14	18	46
17:48h / 18:03h	2	8	43	27	25	35	8	8	25	19	0	0
18:03h / 18:18h	2	4	58	21	25	49	7	7	15	11	0	0
TOTAL	56	59	37	33	359	327	92	88	207	172	116	244
			2	2								

Legenda:

T1, T2, T3, T4 – trajetórias analisadas (linhas de desejo).

B1, B2 – trajetórias internas na praça Carlos Paolera.

B-□, □-B – movimentos diversos de dispersão.

AC, CA – movimentos indesejados.

AB, BA, CB, BC – movimentos desejados.

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Em relação ao período da manhã (experimento 1 – faixa de pedestres com fundo vermelho), o percentual verificado do movimento indesejado no dia 19/11/2018 foi de 10%, conforme Tabela 11 a seguir.

Tabela 11 - Dados coletados na intervenção – período manhã

**NUDGE TRAVESSIA+LEGAL - CONTAGEM PAX - 19/11/2018 - APENAS
PICO MANHÃ**

HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+C A	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+B A)-B-□	%
7:35h / 7:50h	17	3,5	157	31,9
7:50h / 8:05h	32	6,5	286	58,1
SUBTOTAL	49	10	443	90

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Já no horário de almoço do dia 19/11/2018 em que foi realizado o experimento 1 (faixa de pedestres com fundo vermelho), o percentual verificado do fluxo indesejado foi de 13,1%, conforme Tabela 12 a seguir.

Tabela 12 - Dados coletados na intervenção – horário de almoço

NUDGE TRAVESSIA+LEGAL - CONTAGEM PAX - 19/11/2018 - APENAS HORÁRIO ALMOÇO

HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+C A	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+BA)- B-□	%
12:00h / 12:15h	19	6,7	102	36,2
12:15h / 12:30h	18	6,4	143	50,7
SUBTOTAL	37	13,1	245	86,9

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Acredita-se que o aumento dos movimentos indesejados no período do almoço deva-se ao menor volume de pedestres e veículos circulando neste horário. Com isso, diminui a sensação de insegurança, com forte atuação da heurística da confirmação e do viés da confiança sobre o comportamento. Os pedestres tendem a não perceber como inseguro atravessar fora da faixa nesse horário.

No período da tarde do dia 19 de novembro, em que foi realizado o experimento 1 (faixa de pedestres com fundo vermelho) no fluxo BA e os experimentos 1 e 2 no fluxo AB (faixa de pedestres com fundo vermelho e placa de sinalização vertical), o percentual verificado do fluxo indesejado foi de 4,9% (Tabela 13).

Tabela 13 - Dados coletados na intervenção – período tarde

NUDGE TRAVESSIA+LEGAL - CONTAGEM PAX - 19/11/2018 - APENAS PICO TARDE

HORÁRIO	MOVIMENTO INDESEJADO		MOVIMENTO DESEJADO	
	AC+CA	%	ABC+CBA=(AB+BC+CB+BA)-B- □	%
17:05h / 17:20h	6	2,3	141	53,2
17:21h / 17:36h	7	2,6	111	41,9
SUBTOTAL	13	4,9	252	95,1

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

4.5.4 Conclusões do experimento

Como exposto, o projeto *Nudge Travessia+Legal* consistiu no desenvolvimento de intervenções que alterassem o contexto físico de um trecho da via não sinalizado e mesmo assim utilizado como travessia pelos transeuntes (linha de desejo). Foi inserido um fundo vermelho sob uma nova faixa de pedestres e instalada sinalização vertical em um dos lados dessa da faixa de pedestres dotada de configuração visual diferenciada.

Os dados tabulados e expostos no item precedente demonstram que os experimentos influenciaram o comportamento dos pedestres. Foi mensurada redução dos movimentos indesejados de até 69,19% nos períodos com fluxo mais intenso de pedestres (Tabela 14). Destaque-se que a combinação dos experimentos 1 e 2 foi mais efetiva do que o uso isolado do experimento 1.

Tabela 14 - Dados coletados na intervenção - resultado comparativo - Experimentos 1 e 2

COMPARATIVO	MOVIMENTO INDESEJADO		
	MANHÃ	HORÁRIO ALMOÇO	TARDE
CENÁRIO-BASE	11,30%	11,50%	15,90%
PÓS-INTERVENÇÃO	10,00%	13,10%	4,90%
RESULTADO	-11,50%	+13,9%	-69,19%

Fonte: FUNDAÇÃO JOÃO GOULART (2016).

Como resultado direto do experimento o entorno da estação São Francisco Xavier tornou-se ambiente urbano mais humanizado e com maior segurança viária para os pedestres.

Uma vez mais os preceitos da Teoria da Economia Comportamental foram fundamentais à alteração sutil, de baixo custo e não coercitiva do contexto decisório e à indução da mudança comportamental esperada dos transeuntes. Além disso, restou demonstrado que não há empecilhos à replicação adaptada do experimento em outros locais da cidade.

5 CONCLUSÃO

Os dados levantados na presente pesquisa indicam que a Economia Comportamental quando aplicada às políticas públicas locais tende a produzir resultados bastante satisfatórios. Nas iniciativas da *NudgeRio* analisadas, de acordo com os dados levantados, especialmente no que se refere ao projeto de recuperação de arrecadação de IPTU e TCL, a cujo pioneirismo pode-se atribuir o mérito de abrir as fronteiras da administração pública brasileira à Economia Comportamental, percebeu-se carência de melhor estrutura que proporcionasse maior rigor científico no planejamento e execução do projeto, análise mais acurada dos dados e, principalmente, uma satisfatória documentação dos detalhes da iniciativa, das dificuldades enfrentadas ao longo do planejamento e da execução, com o intuito de categoricamente vincular resultados alcançados aos esforços empreendidos.

Notou-se com muita clareza o excepcional ganho qualitativo da documentação de cada experimento. Nos experimentos Matrícula Online e Travessia+Legal, os relatórios finais foram muito bem confeccionados. Tais peças possuem todos os detalhes de planejamento e execução dos experimentos.

Pelos dados levantados em cada experimento foi possível identificar os grupos de heurísticas comportamentais manipuladas em cada intervenção.

No experimento Travessia+Legal, quando da coleta de dados do cenário-base, anterior à intervenção, notou-se a ação das Heurísticas da Ancoragem e da Disponibilidade, além dos Vieses da Confirmação, da Confiança e da Norma Social ou Efeito Manada.

Já no experimento de recuperação de créditos de IPTU e TCL a heurística com melhor aderência foi a da Norma Social, associada à Oportunidade. Também foram utilizadas chamadas relativas à Escassez, Oportunidade associada à Simpatia e à Utilidade, Tangibilidade e Engajamento.

Por outro lado, no experimento Matrícula Online a chamada com melhor resultado foi a da Reciprocidade. Nos demais modelos de e-mail foram utilizadas chamadas de Escassez associada à Competição além da heurística da Norma Social.

Curioso destacar que a heurística da Norma Social obteve a maior aderência no âmbito do experimento de recuperação de créditos de IPTU e TCL e o

pior desempenho no experimento Matrícula Online. Caso houvesse maior detalhamento acerca das informações dos indivíduos diretamente expostos aos experimentos, com a possibilidade de cruzamento de dados socioeconômicos em cada caso, com características dos imóveis, objeto do experimento, entre outros, seria possível encontrar explicação para tal diferença de desempenho referente à mesma heurística.

Em relação ao experimento Travessia+Legal, os dados coletados demonstraram que as intervenções influenciaram diretamente o comportamento dos pedestres. A redução dos movimentos indesejados foi de até 69,19%. Restou claro que a combinação dos experimentos 1 e 2 foi mais efetiva do que o uso isolado do experimento 1.

A manutenção do funcionamento da *NudgeRio* após sucessivas trocas no comando do Poder Executivo Municipal na Cidade do Rio de Janeiro e o crescente aumento do número de órgãos permanentes em diferentes Entes Públicos que visam inserir nas políticas públicas os conceitos da Economia Comportamental é forte indício de grande expectativa de efetividade das iniciativas.

Pelos projetos levados a campo no Brasil e no exterior foi possível inferir que a escolha do grupo de heurísticas e vieses a ser utilizado nos projetos, bem como a maneira como a comunicação entre o Ente Público e os cidadãos deve ser construída, depende de estudo detalhado realizado na localidade em que a iniciativa será realizada. Além disso, é de fundamental importância levar em consideração na fase de planejamento do projeto a experiência acumulada pelo histórico de experimentos corretamente implementados e documentados. A análise das iniciativas realizadas em diferentes localidades deixa claro que a efetividade de cada projeto depende da adaptação dos detalhes do projeto aos aspectos socioeconômico e cultural típicos do contexto local.

REFERÊNCIAS

ANGNER, E. A course in behavioral economics. **Macmillan International Higher Education**. Londres: Red Globe Press, 2012.

ARAÚJO, M. F. M. Estado e individualidade: as novas tendências de ação do estado no comportamento. **Revista de Teorias e Filosofias do Estado**, Florianópolis, v. 11, n. 3, p.130-148, 2016.

ARIELY, D. Economia Comportamental: um exercício de desenho e humildade. Introdução. *In*: AVILA, F.; BIANCHI, A. (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2015. p. 20-25. Disponível em: www.economiacomportamental.org. Acesso em: 20 fev. 2021.

ARIELY, D. **Previsivelmente Irracional**: as forças ocultas que formam as nossas decisões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

AVILA, F.; BIANCHI, A. (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2015. p. 14-19. Disponível em: www.economiacomportamental.org. Acesso em: 20 fev. 2021.

BIANCHI, A. M ética na economia comportamental: uma breve incursão. *In*: AVILA, F.; BIANCHI, A. (org.) **Guia da Economia comportamental e experimental**. Tradução de Laura Teixeira Motta. 2. Ed. São Paulo: Editora EC, 2015. cap. 7, p. 220-225. Disponível em: www.economiacomportamental.org. Acesso em: 20 fev. 2021.

BRENDA, M.; PFEIFER, F.; CASTRO, M. M. Inovação pública para transformar o governo com as pessoas. **011lab**. Prefeitura Municipal, São Paulo. 2020. Disponível em: <https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/>. Acesso em: 18 jan. 2021.

CAMERER, C. Behavioral economics: Reunifying psychology and economics. **Proceedings of the National Academy of Sciences**, Cambridge, Massachusetts, USA, 1999, v. 96, n.19, p.10575-10577. Disponível em: <https://doi.org/10.1073/pnas.96.19.10575>. Acesso em: 20 fev. 2021.

CAMERER, C. F.; LOEWENSTEIN, G. RABIN, M. **Advances in Behavioral Economics**. Princeton and Oxford, Princeton University Press. 2004. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/12814071_Behavioral_Economics_Reunifying_Psychology_and_Economics. Acesso em: 20 fev. 2021.

CAMPOS FILHO, A. C.; PAIVA, L. H. **Insights comportamentais e políticas de superação da pobreza**. 2018. Disponível em: http://www.ipcundp.org/pub/port/PRB60PT_Insights_comportamentais_politicas_de_superacao_da_pobreza.pdf. Acesso em: 20 fev. 2021.

CHERMAN, A.; BASTOS, R.; BASTOS, S. **Paper Matrícula online**. 2016. Prefeitura da Cidade do Rio De Janeiro, Rio de janeiro. Disponível em: <http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/9430379/4234101/papermatriculaonline2016.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

CHERMAN, A.; BASTOS, R.; BASTOS, S. **Paper travessia legal**. 2018. Prefeitura da Cidade do Rio De Janeiro, Rio de janeiro. Disponível em: <http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/9430379/4234102/PAPERTRAVESSIALEGAL.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

CHERMAN, A.; BASTOS, R.; BASTOS, S. **NudgeRio: quem somos**. 2021. Prefeitura da Cidade do Rio De Janeiro, Rio de janeiro. Disponível em: <https://www.rio.rj.gov.br/web/fjg/exibeconteudo?id=8060290>. Acesso em: 20 mar. 2021.

COSTA, A. C. A. da ROSA. **A influência do contexto decisório nas intervenções baseadas em economia comportamental direcionadas a promover conformidade fiscal**. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Faculdade Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2020.

COMISSÃO DE VALORES IMOBILIARIOS - CVM. Termos do art. 8º, § 3º, inciso II da Lei nº 6.385, de 07 de dezembro de 1976. **Deliberação Nº 720/2014**. Disponível em: <https://conteudo.cvm.gov.br/legislacao/deliberacoes/deli0700/deli720.html>. Acesso em: 27 mar. 2021.

FERREIRA, D. C. S.; FRANCESCHINI, A. C. Economia Comportamental: uma introdução para analistas do comportamento. **Revista Interamericana de Psicología/Interamerican**, Journal of Psychology, México, v. 46, n. 2, p. 8 -15, 2012.

FERREIRA, V. R. M. Psicologia Econômica: mente, comportamento e escolhas. In: ÁVILA, F.; BIANCHI, A. (org.). **Guia da Economia comportamental e experimental**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Editora EC, 2015. cap. 2, p. 165-176. Disponível em: www.economiacomportamental.org. Acesso em: 20 fev. 2021.

FUNDAÇÃO JOÃO GOULART. **NudgeRio. Matrículas online 2016**. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-31572016v36n03a09>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FUNDAÇÃO JOÃO GOULART. **NudgeRio. Neurobusiness**. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1884852>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FUNDAÇÃO JOÃO GOULART. **NudgeRio. Travessia+Legal**. 2018. Disponível em: https://pure.mpg.de/rest/items/item_2102905/component/file_2102904. Acesso em: 21 abr. 2021.

GEHL, J.; SVARRE, B. **A vida na cidade: como estudar**. São Paulo: Perspectiva, 2018.

GIGERENZER, G. Moral intuition: fast and frugal heuristics? *In: The cognitive science of morality: Intuition and diversity. Moral psychology.* MIT Press, **APA PsycInfo**, Washington, 2008, v. 2., n. 1, p. 1- 26. Disponível em: https://pure.mpg.de/rest/items/item_2100092/component/file_2100091/. Acesso em: 21 abr. 2021.

GIGERENZER, G.; BRIGHTO, H. Homo heuristicus: Why biased minds make better inferences. **Topics in Cognitive Science**, Oxford, v. 1, n. 1, p. 107-143, 2009. Disponível em: https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199744282.001.0001/acprof-9780199744282-chapter-1?gclid=EAlaIqobChMIgfmD6MzI9glVDwiRCh0_WQJ7EAAYASAAEgLDjPD_BwE. Acesso em: 21 abr. 2021.

GIGERENZER, G.; TODD, P. M. Fast and frugal heuristics: the adaptive toolbox. *In: GIGERENZER, G.; TODD, P. **The ABC Research Group, Evolution and cognition.** Simple heuristics that make us smart.* Oxford: University Press, 1999. v.1, n.1, p. 3-34.

HERNANDEZ, M.; JAMISON, J.; KORCZYC, E.; MAZAR, N.; SARMANI, R. Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland. **World Bank Group**, Washington, v.1, n.1, p. 4-61, 2017. Disponível em: <https://elibrary.worldbank.org/doi/abs/10.1596/27528>. Acesso em: 21 abr. 2021.

KAHNEMAN, D. **Rápido e devagar: duas formas de pensar.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KAHNEMAN, D.; TVERSKY, A. Prospect Theory: an Analysis of Decisions Under Risk. **Econométrica**, New Haven, Island, v. 47, n. 2, p. 263-291, 1979. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1914185>. Acesso em: 21 abr. 2021.

MELO, T. M.; FUCIDJI, J. R. Racionalidade limitada e a tomada de decisão em sistemas complexos. **Revista de Economia Política**, São Paulo, 2016, v.36, n.3, p. 622-645, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/SZq8Tj3JLNsxHbx44Pn8H6H/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 18 jan. 2021.

MURAMATSU, R. Chapter 2: A History of the Fall. Revival of Psychological Economic Explanation. *In: MURAMATSU, R. **Emotions in Action: an inquiry into the explanation of decision-making in the real economic World.** 2007. Tese (Doutorado - Filosofia), Erasmus Universiteit Rotterdam, Amsterdã, 2007.* Disponível em: <https://repub.eur.nl/pub/8107/>. Acesso em: 18 jan. 2021.

PFEIFER, F. F. **Não tão estranhos. Por mais replicações e aplicações das ciências comportamentais em países em desenvolvimento.** 2020. Disponível em: www.economiacomportamental.org/nacionais/nao-tao-estranhos/. Acesso em: 18 jan. 2021.

RAJAN, R. O problema do paternalismo libertário. **Valor Econômico**, 2012. Disponível em: <https://valor.globo.com/opiniaao/coluna/o-problema-do-paternalismo-libertario.ghtml>. Acesso em: 18 jan. 2021.

REYMÃO, A. E. N.; CAÇAPIETRA, R. S. Políticas públicas e a concretização de direitos sociais: tomada de decisão, arquitetura de escolhas e efetividade. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 544-566, 2018. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/RBPP>. Acesso em: 18 jan. 2021.

SAMSON, A. Introdução a Economia Comportamental e experimental. *In*: AVILA, F.; BIANCHI, A. (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução: Laura Teixeira Motta. São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2015. cap. 1-3, p. 25-58. Disponível em: www.economiacomportamental.org. Acesso em: 20 fev. 2021.

SIMON, H. A. **Reason in Human Affairs**. Stanford: Stanford University Press, 1983.

SLEMROD J. Cheating Ourselves: The Economics of Tax Evasion. **Journal of Economic Perspectives**, New Haven, v. 21, n. 1, p. 25-48, 2007. Disponível em: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/jep.21.1.25> Acesso em: 18 jan. 2021.

SLOVIC, P.; FISCHHOFF, B.; LICHTENSTEIN, S. Rating the risks. **Environment Magazine**, Philadelphia, PA, 2010, v. 21, n. 3, p. 14-39, 2010. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00139157.1979.9933091>. Acesso em: 20 mar. 2021.

SUNSTEIN, C. S.; THALER, R. H. O paternalismo libertário não é uma contradição em termos. Trad. FERNANDA COHEN. **Civilistica.com**, Revista eletrônica de Direito Civil, Rio de Janeiro, 2015, v. 4, n. 2, p. 41-68. Disponível em: <http://civilistica.com/o-paternalismo-libertario-nao-e-uma-contradicao>. Acesso em: 07 maio 2021.

THALER, R.; SUNSTEIN, C. **Nudge**: o Empurrão para a escolha certa. Tradução: LINO, M. LINO. Rio de Janeiro: Campus, 2008. Título original: *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*.

THALER, R. H. **Misbehaving**: the making of behavioral economics. New York: Norton & Company, 2015.

THALER, R. Behavioral Economics and the Retirement Savings Crisis. **Science**, São Paulo, v. 339, n. 6124, p. 1152-1153, 2013. Disponível em: <https://www.science.org/doi/abs/10.1126/science.1231320>. Acesso em: 07 mai. 2021.

WHITE, J. This is a nudge in the wrong direction. **The Times**, 2008. Disponível em: <https://www.economist.com/finance-and-economics/2008/12/11/a-nudge-in-the-wrong-direction>. Acesso em: 07 mai. 2021.

WORLD BANK GROUP. **World Development Report: mind, Society and Behavior.** 2015. Disponível em:
<https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Publications/WDR/WDR%202015/WDR-2015-Full-Report.pdf>. Acesso em: 07 mai. 2021.

WORLD BANK GROUP. **World Development Report 2017: Mind, Society, and Behavior.** Washington, World Bank. 2017. Disponível em:
<https://www.worldbank.org/en/home>.doi: 10.1596/978-1-4648-0342-0, 2017. Acesso em: 07 mai. 2021.

Anexo 1 – Carta Cadin


**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
FAZENDA

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

 Lei nº 14.094 de 06/12/2005 e
 Decreto nº 47.096 de 21/03/2006

Sr.(a) Munícipe,

Comunicamos a existência de pendência(s) relativa(s) a débito(s) de IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), abaixo identificada(s), que será(ão) inscrita(s) no CADIN Municipal após 30 (trinta) dias contados da Data de Expedição do presente Comunicado.

COMUNICADO CADIN Nº 1430842 / 2018	
Nome/Razão Social:	[REDACTED]
CPF:	[REDACTED]
Pendência referente ao Imóvel: SQL:	[REDACTED]
Endereço:	[REDACTED]

Data de Expedição: 31/10/2018

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL
2018	NL 01	(1ª)	10

Dados atualizados até o processamento em: 24/10/2018

REGULARIZAÇÃO

Para pagamento da(s) parcela(s) vencida(s) e não paga(s) obtenha a 2ª via do Documento de Arrecadação do Município de São Paulo (DAMSP) no endereço eletrônico: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>.

Necessária a quitação de todas as parcelas vencidas no momento da pretendida regularização. O pagamento excluirá a pendência do CADIN Municipal, automaticamente após a conciliação bancária e baixa.

Outras Orientações:**1) Informações sobre o CADIN Municipal**

Acesse o endereço eletrônico: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cadin>.

A consulta à(s) pendência(s) comunicada(s) relativa(s) ao seu CPF ou CNPJ sob sua responsabilidade pode ser realizada em <https://cadin.prefeitura.sp.gov.br>, por meio de Senha Web ou Certificado Digital.

2) Pagamento já efetuado

Aguarde a baixa do pagamento, a ser processada em até 10 dias. Acompanhe a situação e consulte valores atualizados em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/iptu/consulta>.

Não ocorrendo a baixa, compareça ao "Centro de Atendimento da Fazenda Municipal" - Praça do Patriarca, nº 69 - Centro - **exclusivamente** mediante agendamento pelo site: <http://agendamentosf.prefeitura.sp.gov.br>, conduzindo cópia do comprovante de pagamento e demais documentações discriminadas no protocolo de agendamento.

3) Imóvel foi vendido

Acesse "Atualização de dados cadastrais" no endereço eletrônico: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro>. Faça a atualização dos dados cadastrais do imóvel, informando como proprietário o comprador do imóvel e compareça a qualquer Prefeitura Regional, sem necessidade de agendamento, ou ao "Centro de Atendimento da Fazenda Municipal" - Praça do Patriarca, nº 69 - Centro - **exclusivamente** mediante agendamento pelo site: <http://agendamentosf.prefeitura.sp.gov.br>, com toda a documentação requerida no protocolo de atualização de dados cadastrais gerado pela internet. Ao ser analisado e concluído com sucesso, o nome do antigo proprietário será automaticamente excluído do CADIN Municipal.

4) Consequências da não regularização

A não regularização da(s) pendência(s) comunicada(s) - em até 30 dias da Data de Expedição do presente Comunicado - implicará na inscrição do CPF ou CNPJ (Raiz) no CADIN Municipal, o que impedirá a realização dos seguintes atos com os órgãos e entidades da Administração Municipal: celebração de convênios, acordos, ajustes ou contratos que envolvam desembolso, a qualquer título, de recursos financeiros; repasses de valores de convênios ou pagamentos referentes a contratos; concessão de auxílios e subvenções; concessão de incentivos fiscais e financeiros.

5) Impugnação Tempestiva do Comunicado CADIN

Eventual requerimento de impugnação poderá ser protocolizado em até 30 (trinta) dias a contar da Data de Expedição do presente Comunicado, no "Centro de Atendimento da Fazenda Municipal" - Praça do Patriarca, nº 69 - **exclusivamente** mediante agendamento pelo site: <http://agendamentosf.prefeitura.sp.gov.br> - com a exposição dos fatos e de seus fundamentos, acompanhado da documentação que comprove os motivos da discordância e demais itens discriminados no protocolo de agendamento. O agendamento não suspende a contagem do prazo acima citado.

FIQUE EM DIA COM A PREFEITURA DE SÃO PAULO

Baixe agora o app CADIN PMSP !

Com ele você pode consultar pendências e comunicados, emitir comprovantes e receber notificações para seu CPF ou CNPJ.



JARDIM PAULISTA
SÃO PAULO - SP
CTO MOOCA SPM PL2



31 OUT 2018



DESEMPENHO OU EM IRREGULARIDADES	<input type="checkbox"/>
MAO EXISTE O NÚMERO INSCRIÇÃO	<input type="checkbox"/>
ENDEREÇO INSCRICÃO	<input type="checkbox"/>
LOCAL DESEMPENHADO	<input type="checkbox"/>
PROPRIETÁRIO/POSSEUIDOR DO TERRENO MUNDO SP	<input type="checkbox"/>
PROPRIETÁRIO/POSSEUIDOR DO TERRENO DESEMPENHADO	<input type="checkbox"/>

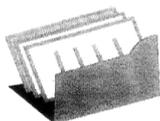
**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
FAZENDA

**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
FAZENDA

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO
Praça do Patriarca, nº 59 - Centro
CEP: 01002-010 - São Paulo - SP

Cadastro Informativo Municipal

Comunicado Cadin
(Lei nº 14.094/2005)

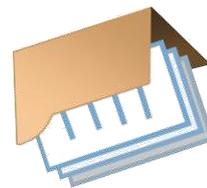


31 OUT 2018

Anexo 2 – Carta Simplificada

(Lei nº. 14094/2005)

Comunicado Cadin Cadastro Informativo Municipal



CEP: 01002-010 - São Paulo - SP

Praça do Patriarca, nº 59 - Centro

EDIFÍCIO OTHON

ENDEREÇO DO REMETENTE



<input type="checkbox"/>	<p>NÃO EXISTE O NÚMERO INDICADO ENDEREÇO INSUFICIENTE LOCAL DESCONHECIDO PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO MUDOU-SE PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO DESCONHECIDO</p>
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<p>DATA / /</p> <p>VISTO DO ENTREGADOR</p>	



FIQUE EM DIA COM A PREFEITURA DE SÃO PAULO

Baixe agora o app CADIN PMSP !

Com ele você pode consultar pendências e comunicados, emitir comprovantes e receber notificações para seu CPF ou CNPJ.





COMUNICADO CADIN Nº
Nome/Razão Social:
Número do Contribuinte:
Endereço:

Prezado(a) contribuinte,

Quite suas dívidas com a Prefeitura

Você tem parcelas do IPTU que precisam ser pagas em até 30 dias da data de expedição acima:

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL

Dados atualizados até o processamento em:

Para **pagar sua dívida**, entre em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>, emita a **2ª via do boleto** usando o número do contribuinte que aparece no canto de cima à direita e **pague o quanto antes** — lembrando que há uma **multa diária**.

Se isso não for feito, você entrará no **CADIN** e depois na **Dívida Ativa** do Município.

Atenciosamente,

Secretaria Municipal da Fazenda

Acha que não deveria ter recebido esta carta?

Caso **tenha vendido** esse imóvel ou **não seja responsável** por esse imóvel:

- Acesse “atualização dos dados cadastrais” em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro> e atualize as informações do imóvel
- A **documentação** indicada no site deve ser enviada por **correio** para Setor de Atualização Cadastral do IPTU - Praça do Patriarca, 59, Centro, São Paulo, 01002-010 **ou** entregue pessoalmente em qualquer **Subprefeitura**

Já pagou as parcelas acima?

- Se foi nos últimos 10 dias: confira se o pagamento caiu em

Para outros assuntos, acesse <http://prefeitura.sp.gov.br/cadin>

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto Municipal nº 47.096/2006

Anexo 3 – Carta Simplificada – Normal Social

(Lei nº. 14094/2005)

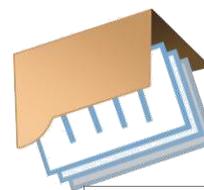
Comunicado Cadin Cadastro Informativo Municipal

CEP: 01002-010 - São Paulo - SP

Praça do Patriarca, nº 59 - Centro

EDIFÍCIO OTHON

ENDEREÇO DO REMETENTE



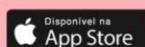
<input type="checkbox"/>	
NÃO EXISTE O NÚMERO INDICADO ENDEREÇO INSUFICIENTE LOCAL DESCONHECIDO	
PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO MUDOU-SE PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO DESCONHECIDO	
_____ DATA / /	



FIQUE EM DIA COM A PREFEITURA DE SÃO PAULO

Baixe agora o app CADIN PMSP !

Com ele você pode consultar pendências e comunicados, emitir comprovantes e receber notificações para seu CPF ou CNPJ.



**COMUNICADO CADIN Nº**

Nome/Razão Social:

Número do Contribuinte:

Endereço:

Data de Expedição:

Prezado(a) contribuinte,

Faça parte da maioria que está em dia com São Paulo

Você tem parcelas do IPTU que precisam ser pagas em até 30 dias da data de expedição acima:

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL

Dados atualizados até o processamento em:

A maioria dos paulistanos pagou o seu IPTU no prazo. **Faça como eles** e fique em dia com o município.

Para **pagar sua dívida**, entre em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>, **emita a 2ª via do boleto** usando o número do contribuinte que aparece no canto de cima à direita e **pague o quanto antes**, lembrando que há uma **multa diária**.

Se isso não for feito, você entrará no **CADIN** e depois na **Dívida Ativa** do Município.

Atenciosamente,

Secretaria Municipal da Fazenda

Acha que não deveria ter recebido esta carta?

Caso **tenha vendido** esse imóvel ou **não seja responsável** por esse imóvel:

- Acesse “atualização dos dados cadastrais” em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro> e atualize as informações do imóvel
- A **documentação** indicada no site deve ser enviada por **correio** para Setor de Atualização Cadastral do IPTU - Praça do Patriarca, 59, Centro, São Paulo, 01002-010 **ou** entregue pessoalmente em qualquer **Subprefeitura**

Já pagou as parcelas acima?

- Se foi nos últimos 10 dias: confira se o pagamento caiu em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/consulta>
- Se a pendência continuar depois de 10 dias do pagamento: agende atendimento no “Centro de Atendimento da Fazenda Municipal” **exclusivamente** em <http://agendamentosf.prefeitura.sp.gov.br>

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto Municipal nº 47.096/2006



COMUNICADO CADIN Nº

Nome/Razão Social:

Número do Contribuinte:

Endereço:

Prezado(a) contribuinte,

ATENÇÃO: O PRAZO FINAL PARA NÃO ENTRAR NO CADIN É EM 30 DIAS

Você tem parcelas do IPTU que precisam ser pagas em até 30 dias da data de expedição acima:

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL

Dados atualizados até o processamento em:

Até o momento, consideramos que o fato de você não estar em dia com o seu IPTU foi por um **descuido**. No entanto, **se você não pagar em até 30 dias**, entenderemos que essa foi **a sua escolha** e você entrará no **CADIN** e depois na **Dívida Ativa** do Município.

Para **pagar sua dívida**, entre em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>, **emita a 2ª via do boleto** usando o número do contribuinte que aparece no canto de cima à direita e **pague o quanto antes** — lembrando que há uma **multa diária**.

Atenciosamente,

Secretaria Municipal da Fazenda

Acha que não deveria ter recebido esta carta?

Caso **tenha vendido** esse imóvel ou **não seja responsável** por esse imóvel:

- Acesse “atualização dos dados cadastrais” em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro> e atualize as informações do imóvel
- A **documentação** indicada no site deve ser enviada por **correio** para Setor de Atualização Cadastral do IPTU - Praça do Patriarca, 59, Centro, São Paulo, 01002-010 **ou** entregue pessoalmente em qualquer **Subprefeitura**

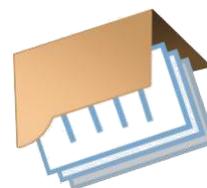
Já pagou as parcelas acima?

- Se foi nos últimos 10 dias: confira se o pagamento caiu em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/consulta>

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto Municipal nº 47.096/2006

Anexo 5 – Carta Simplificada - Consequências



(Lei nº .14094/2005)

Comunicado Cadin Cadastro Informativo Municipal



CEP: 01002-010 - São Paulo - SP

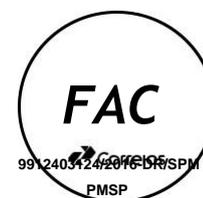
Praça do Patriarca, nº 59 - Centro

EDIFÍCIO OTHON

ENDEREÇO DO REMETENTE



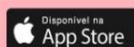
<input type="checkbox"/>	<p>NÃO EXISTE O NÚMERO INDICADO ENDEREÇO INSUFICIENTE LOCAL DESCONHECIDO</p> <p>PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO MUDOU-SE PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO DESCONHECIDO</p> <hr/> <p>DATA / / VISTO DO ENTREGADOR</p>
<input type="checkbox"/>	



FIQUE EM DIA COM A PREFEITURA DE SÃO PAULO

Baixe agora o app CADIN PMSP !

Com ele você pode consultar pendências e comunicados, emitir comprovantes e receber notificações para seu CPF ou CNPJ.




COMUNICADO CADIN Nº

Nome/Razão Social:

 Número do Contribuinte:
 Endereço:

Prezado(a) contribuinte,

VOCÊ AINDA PODE PAGAR SEU IPTU ANTES DE SEU NOME ENTRAR NO CADIN

Você tem parcelas do IPTU que precisam ser pagas em até 30 dias da data de expedição acima:

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL

Dados atualizados até o processamento em:

Caso essa dívida não seja paga em até 30 dias, seu nome será inscrito no **CADIN** e depois na **Dívida Ativa** do Município. Você estará sujeito a **cobrança judicial** com a **penhora** do seu **imóvel**, bem como não poderá realizar contratos com a Prefeitura, **nem receber auxílios** ou incentivos **fiscais**.

Ninguém quer que isso aconteça: **nem você, nem a Prefeitura**.

Para **pagar sua dívida**, entre em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>, **emita a 2ª via do boleto** usando o número do contribuinte que aparece no canto de cima à direita e **pague o quanto antes** — lembrando que há uma **multa diária**.

Atenciosamente,

Secretaria Municipal da Fazenda

Acha que não deveria ter recebido esta carta?

Caso **tenha vendido** esse imóvel ou **não seja responsável** por esse imóvel:

- Acesse “atualização dos dados cadastrais” em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro> e atualize as informações do imóvel
- A **documentação** indicada no site deve ser enviada por **correio** para Setor de Atualização Cadastral do IPTU - Praça do Patriarca, 59, Centro, São Paulo, 01002-010 **ou** entregue pessoalmente em qualquer **Subprefeitura**

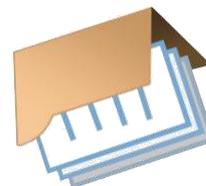
Já pagou as parcelas acima?

Para outros assuntos, acesse <http://prefeitura.sp.gov.br/cadin>

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto Municipal nº 47.096/2006

Anexo 6 – Carta Simplificada – Fluxograma



(Lei nº .14094/2005)

Comunicado Cadin Cadastro Informativo Municipal



CEP: 01002-010 - São Paulo - SP

Praça do Patriarca, nº 59 - Centro

EDIFÍCIO OTHON

ENDEREÇO DO REMETENTE



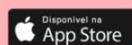
<input type="checkbox"/>	<p>NÃO EXISTE O NÚMERO INDICADO</p> <p>ENDEREÇO INSUFICIENTE</p> <p>LOCAL DESCONHECIDO</p> <p>PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO MUDOU-SE</p> <p>PROPRIETÁRIO/POSSUIDOR DO TERRENO DESCONHECIDO</p>
<input type="checkbox"/>	
VISTO DO ENTREGADOR	
<p>DATA / /</p>	



FIQUE EM DIA COM A PREFEITURA DE SÃO PAULO

Baixe agora o app CADIN PMSP !

Com ele você pode consultar pendências e comunicados, emitir comprovantes e receber notificações para seu CPF ou CNPJ.





COMUNICADO CADIN Nº

Nome/Razão Social:

Número do Contribuinte:

Endereço:

Data de Expedição:

Prezado(a) contribuinte,

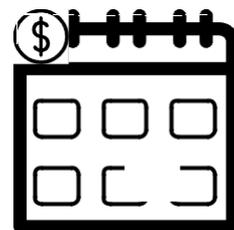
PAGUE SUAS DÍVIDAS COM A PREFEITURA

Você tem parcelas do IPTU que precisam ser pagas em até 30 dias da data de expedição acima:

Exercício	Notificação de Lançamento (NL)	Parcela(s) vencida(s) e não paga(s)	Total de parcelas da NL

Dados atualizados até o processamento em:

Siga os passos abaixo para pagar suas dívidas:



Acesse

<http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/pagamento>

Emita a 2ª via do boleto

usando o **número do contribuinte** que está no canto de cima desta página

Pague o boleto o quanto antes (sujeito a multa diária) para **não entrar no CADIN** nem na **Dívida Ativa**

Atenciosamente,

Secretaria Municipal da Fazenda

Acha que não deveria ter recebido esta carta?

Caso **tenha vendido** esse imóvel ou **não seja responsável** por esse imóvel:

- Acesse “atualização dos dados cadastrais” em <http://prefeitura.sp.gov.br/iptu/cadastro> e atualize as informações do imóvel
- A **documentação** indicada no site deve ser enviada por **correio** para Setor de Atualização Cadastral do IPTU - Praça do Patriarca, 59, Centro, São Paulo, 01002-010 **ou** entregue pessoalmente em qualquer **Subprefeitura**

Já pagou as parcelas acima?

- Se foi nos últimos 10 dias: confira se o pagamento caiu em

Cadastro Informativo Municipal - CADIN

Lei Municipal nº 14.094/2005 e Decreto Municipal nº 47.096/2006

Anexo 7 – Modelo: Consciente



Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Secretaria Municipal de Fazenda

[variável – inscrição do imóvel]

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2015.

O seu IPTU ajuda a cuidar de sua cidade

Prezado(a) Contribuinte,

O IPTU que os cidadãos do Rio pagam ajuda na manutenção e na melhoria da nossa cidade.

A grande maioria dos seus vizinhos está em dia com o IPTU de seus imóveis. Precisamos que você faça parte dessa maioria. Você recebeu, ou está prestes a receber, um DARM para o pagamento de seu IPTU de 2014 em atraso. Aproveite essa oportunidade e pague seu débito até 29/05/2015. Caso contrário, lamentavelmente, esse débito será inscrito em Dívida Ativa e poderá incluir custos de cobrança.

Se precisar da segunda via do DARM enviado, acesse www.rio.rj.gov.br. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a Central 1746.

Atenciosamente,

Marco Aurelio Santos Cardoso
Secretário Municipal de Fazenda

Anexo 8 – Modelo - Ameaçadora



Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Secretaria Municipal de Fazenda

[variável – inscrição do imóvel]

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2015.

ATENÇÃO: O PRAZO FINAL É 29 DE MAIO

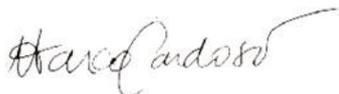
Prezado(a) Contribuinte,

Faltam poucos dias para seu débito do IPTU 2014 ser inscrito em Dívida Ativa. Se isso acontecer, o débito estará sujeito a cobrança judicial e acréscimos para pagamento de honorários advocatícios. Isso poderá levar à penhora e até à perda de seu imóvel.

Você recebeu ou está prestes a receber um DARM para o pagamento de seu IPTU 2014 em atraso até o dia 29 de maio. Basta pagá-lo em qualquer agência bancária.

Se precisar da segunda via do DARM enviado, acesse www.rio.rj.gov.br. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a Central 1746.

Atenciosamente,



Marco Aurelio Santos Cardoso
Secretário Municipal de Fazenda

Anexo 9 – Modelo - Explicativa



Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Secretaria Municipal de Fazenda

[variável – inscrição do imóvel]

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2015.

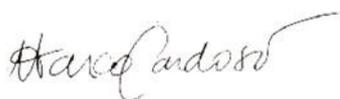
VOCÊ AINDA PODE PAGAR O IPTU ANTES DA INSCRIÇÃO NA DÍVIDA ATIVA

Prezado(a) contribuinte,

Você recebeu, ou está prestes a receber, um DARM para o pagamento até o dia 29 de maio do seu IPTU 2014 em atraso. Caso contrário, seu débito será inscrito na Dívida Ativa Municipal e sofrerá acréscimos. Isso poderá levar à penhora e até à perda de seu imóvel. Ninguém quer que isso aconteça: nem você nem a Prefeitura.

Se precisar da segunda via do DARM enviado, acesse www.rio.rj.gov.br. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a Central 1746.

Atenciosamente,



Marco Aurelio Santos Cardoso
Secretário Municipal de Fazenda

Anexo 10 – Modelo - Utilitária



Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Secretaria Municipal de Fazenda

[variável – inscrição do imóvel]

Rio de Janeiro, 15 de maio de 2015.

O SEU IPTU AJUDA A CUIDAR DE SUA CIDADE

Prezado(a) contribuinte,

O IPTU que os cidadãos do Rio pagaram ajudou na manutenção e melhoria da nossa cidade. Nos últimos anos, por exemplo, **foi essencial para a construção de 103 unidades municipais de Saúde e para a criação de 27 mil vagas em creches municipais.**

Mas ainda podemos melhorar. A meta é chegar a 60 mil vagas em creches e pré-escolas e a 178 novas unidades de saúde até 2016. Para isso, precisamos que os cidadãos paguem seu IPTU em dia.

Você recebeu, ou está prestes a receber, um DARM para o pagamento de seu IPTU de 2014 em atraso. Aproveite esta oportunidade e pague seu débito até 29/05/2015. Caso contrário, lamentavelmente, esse débito será inscrito em Dívida Ativa e passará incluir custos de cobrança.

Se precisar da segunda via do DARM enviado, acesse www.rio.rj.gov.br. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a Central 1746.

Atenciosamente,

Marco Aurélio Santos Cardoso
Secretário Municipal de Fazenda