

CIÊNCIAS COMPORTAMENTAIS
NA SECRETARIA DA FAZENDA

COMO AUMENTAR O PAGAMENTO DE IMPOSTOS EM ATRASO?



**DÍVIDAS DO
IMPOSTO PREDIAL
E TERRITORIAL
URBANO (IPTU)
PARCELADO**

realização



(011)lab

nudge//SP
Insights comportamentais
em políticas públicas



CIDADE DE SÃO PAULO FAZENDA

SF Secretaria Municipal da Fazenda

Um agradecimento à todas e todos as pessoas da Secretaria Municipal da Fazenda pela parceria para o desenvolvimento de um projeto pioneiro de aplicação de ciências comportamentais na cidade de São Paulo.

SECRETÁRIO
Philippe Duchateau

SECRETÁRIO-ADJUNTO
Luis Felipe Arellano

CHEFE DE GABINETE
Evandro Luis Alpoim

**SUBSECRETÁRIO DA RECEITA
MUNICIPAL - SUREM**
Thiago Rubio Salvioni

**SUBSECRETÁRIO DO TESOUREO
MUNICIPAL - SUTEM**
Henrique de Castilho Pinto

**DIRETOR DA DIVISÃO DE
GESTÃO DO CADIN E DE
ACOMPANHAMENTO DE
RECURSOS DE CONVÊNIO –
DIGEC**

Lair Pirajá Filho
Raphael Augusto Grilo

PRODAM
Régis Damasceno
Cristina Okuda



CIDADE DE SÃO PAULO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

SMIT Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, através do (011).lab, o laboratório de inovação da Prefeitura de São Paulo, desenvolve um ações em três frentes: (1) melhoria de serviços públicos; (2) mobilização de comunidades de inovadores públicos; e (3) desenvolvimento de novas capacidades nos servidores públicos.

Agradecemos à todos profissionais envolvidos pela parceria e, sobretudo, por acreditar na aplicação das ciências comportamentais na administração pública.

SECRETÁRIO
Juan Quirós

SECRETÁRIO-ADJUNTO
Daniel Glaessel

CHEFE DE GABINETE
George Rodrigues

**COORDENADORES DO
(011).LAB**
Felipe Maruyama
Vitor Fazio

**COORDENADORAS DO
PROGRAMA**
Brenda Machado
Flora Pfeifer
Maria Marta Castro

ASSESSORIA TÉCNICA
Eduardo Banharoto
Jarbas de Biagi

**ASSESSORIA EXTERNA
TÉCNICA**

UNESCO
Tainá Pacheco

Elo Group
Ivan Boscarol

O Nudge//SP é um programa do (011).lab, o laboratório de inovação em governo da Secretaria de Inovação e Tecnologia da Cidade de São Paulo

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.

CIÊNCIAS COMPORTAMENTAIS NA SECRETARIA DA FAZENDA: PAGAMENTO DE IMPOSTOS EM ATRASO

Dos quase R\$ 30 bilhões arrecadados na Cidade de São Paulo, aproximadamente 10 bilhões (34%) vêm do imposto sobre a propriedade (IPTU).

Essa fonte de arrecadação é de extrema importância para o funcionamento dos serviços públicos. O valor arrecadado anualmente, contudo, é abaixo do total: por volta de **12% do contribuintes estão em dívida, o que corresponde a R\$1,67 bilhão.** Um crescente número de estudos e evidências apontam que as ciências comportamentais podem ajudar a melhorar os resultados nessa área. Por meio de intervenções comportamentais simples, baratas e escaláveis - os chamados **'nudges'** - pode-se chegar a **reduções significativas na inadimplência de impostos.**

O presente projeto incorporou tais elementos no comunicado de notificação prévia a entrada ao Cadastro Informativo Municipal (CADIN), enviado para devedores do IPTU parcelado. Os resultados mostram-se positivos, com um aumento de quatro pontos percentuais na regularização de situação do grupo com a melhor carta, o que equivale a um aumento de 8,4% (de 48,46% para 52,53%). Aplicando essa carta para todos os devedores de IPTU do município, estima-se um aumento de arrecadação de quase **R\$60 milhões.**

QUE PROBLEMAS BUSCAMOS RESOLVER?

Metade da receita municipal de São Paulo provém da arrecadação de impostos, que atingiu o valor de aproximadamente R\$30 bilhões no último ano (2018). O IPTU corresponde a cerca de um terço deste valor, R\$ 10 bilhões, sendo extremamente importante para a sustentabilidade financeira da cidade. **Em 2018, o índice de inadimplência calculado pela Secretaria da Fazenda foi de 12,67%, o que equivale a R\$1,67 bilhão,** ainda que o atraso incorra em multa diária de 0.33%.

O IPTU é emitido anualmente e cobrado por meio de cartas enviadas ao contribuinte, entre o final de janeiro e o final de fevereiro de cada ano. O contribuinte tem a opção de efetuar o pagamento em uma só parcela, obtendo desconto de 3% sobre o valor, ou parcelar o valor do imposto de 2 a 10 parcelas, efetuando o pagamento do boleto na data de vencimento mensal à sua escolha, podendo também realizar o agendamento em débito automático.

Quando a pessoa fica devendo alguma parcela, ela recebe um comunicado do Cadastro Informativo Municipal (CADIN), conforme previsto em lei, notificando que, caso a situação não seja regularizada em 30 dias, ela será inscrita neste cadastro. Este comunicado apresenta dados sobre a

quantia devida, instruções de como realizar o pagamento e informações sobre possíveis problemas no cadastro do imóvel.

Apesar do comunicado, **pouco mais da metade dos devedores não regulariza sua situação dentro do prazo.** Como consequência, a pessoa entra para o CADIN, e fica impedida de receber auxílios ou incentivos fiscais e de realizar qualquer negócio com a Prefeitura. Além disso, os registros seguem para a Dívida Ativa e estão sujeitos a uma futura ação judicial e penhora do imóvel.

A coordenadoria responsável e atendentes da Praça de Atendimento da Secretaria da Fazenda relatam receber dúvidas frequentes sobre o processo de pagamento e de regularização, ainda que seja um procedimento simples: basta entrar no site, imprimir um novo boleto e pagá-lo em qualquer caixa. Isso indica que há espaço para a melhora na comunicação enviada ao contribuinte.

O presente projeto estudou potenciais fatores comportamentais que acelerariam o processo de regularização da dívida, testados através de mensagens em diferentes versões do comunicado CADIN para dívidas do IPTU parcelado.

REDUZINDO A INADIMPLÊNCIA FISCAL COM CIÊNCIAS COMPORTAMENTAIS: CASOS DE SUCESSO AO REDOR DO MUNDO

1. Em 2016, um estudo com 200 mil indivíduos do Reino Unido demonstrou que incluir normas sociais nas cartas de lembrete, como “a maioria paga seus impostos em dia” e “você faz parte da minoria” aumentam a taxa de pagamento de impostos atrasados.

2. Em Minnesota, EUA, foi realizada a primeira tentativa de aplicar insights comportamentais para a arrecadação de receitas, em 1995. Uma das versões 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.

3. Um experimento aleatório realizado em 2016 na Polônia testou o impacto no pagamento dos impostos de cartas 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.

4. Em 2013, um estudo em Lima, Peru, testou versões de comunicados sobre o IPTU: 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.

5. Na Argentina, testaram cartas com a taxa de cumprimento, percepção de justiça e mensagens sobre as consequências. A mensagem mais efetiva foi a que cita as consequências legais da inadimplência e a multa.

6. Em 2016, na Guatemala, um estudo do Banco Mundial realizou 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. Testaram também o uso de norma social, orgulho nacional e simplificação.

7. Em março de 2015 na Costa Rica enviaram emails para os contribuintes, com uma abordagem de vigilância, com impacto significativo na declaração e no pagamento

8. No Rio de Janeiro, enviaram cartas modificadas para os cidadãos com dívidas de IPTU. As versões testadas vão desde um tom ameaçador até versões que apelam para o senso moral (“o seu IPTU ajuda a cuidar de sua cidade”) e com norma social.

9. Em Kosovo, constatou-se aumento no pagamento com uma variação de carta que destacava o prazo e consequências da inação, enquadrava a ação desejada como dever civil, solicitava que o leitor planejasse o dia e meio do pagamento, simplificava a linguagem e incluía a primeira página da fatura necessária para o pagamento.



2

1

3

4

6

7

4

8

5

Pagamento de impostos: o que explica comunicações mais efetivas?

Explicamos aqui algumas das estratégias comportamentais utilizadas para combater a evasão fiscal:

- ▶ **Aumentar a percepção da probabilidade de ser pego:** a população subestima, em geral, a probabilidade de ser pego não pagando impostos. Informar a probabilidade real sobre isso pode contribuir.
- ▶ **Aumentar a percepção do custo de ser pego:** as pessoas subestimam ou desconhecem, em geral, o custo de ser pego realizando a evasão fiscal. É indicado demonstrá-lo concretamente, com mensagens informativas e/ou intimidadoras sobre as consequências da inadimplência.
- ▶ **Aumentar o custo moral da evasão:** além do aspecto financeiro, a decisão de pagar ou não impostos envolve um componente moral. A população subestima a taxa de cumprimento fiscal, em especial em países onde há pouca confiança no governo e na honestidade do próximo. Um caminho a ser explorado é destacar a real porcentagem de pagamento da população (“norma social”), fazendo com que os inadimplentes percebam que não se enquadram no padrão.
- ▶ **Aumentar o benefício moral do pagamento:** semelhante ao item anterior, uma estratégia é destacar os aspectos morais positivos de se pagar, como mensagens sobre os bens públicos construídos com a arrecadação e de que quem paga imposto ajuda a sociedade, contribui com a nação e exerce seu papel como bom cidadão.
- ▶ **Combate à inação:** muitas vezes, 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, simplificar a informação, segmentar o passo a passo e deixar explícita a ação necessária podem ser úteis nestes casos.

QUE PROBLEMAS BUSCAMOS RESOLVER?

Inspirados nos casos de sucesso de outros locais, resolvemos testar a aplicação de princípios comportamentais no comunicado do CADIN para IPTU parcelado de São Paulo. O comunicado original tinha uma linguagem complexa e muito conteúdo (ao lado). Em conjunto com a equipe da Secretaria da Fazenda e através de pesquisas com os atendentes e cidadãos nas Praça de Atendimento, formulamos hipóteses sobre causas que poderiam estar direcionando a escolha de não regularizar a situação dentro do prazo e que estaríamos na nossa margem de influência. 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);
- ▶ As pessoas não sabem o que é CADIN e não enxergam a relevância e consequências.

Vale ressaltar que certas causas estruturais, como crise econômica, índice de desemprego e índice de endividamento das famílias explicam grande parte da inadimplência, e que a parcela dos endividados sujeita a estes fatores dificilmente serão afetados por este esforço.

Nas próximas páginas, explicaremos em detalhe as alterações propostas a partir da carta original.



CIDADE 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) Município,

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.

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

Dados atualizados até o processamento em:

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.**
Aguardar 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/concilia>.
Não ocorrendo a baixa, compareça ao "Centro de Atendimento da Fazenda Municipal" - Praça do Patriarca, nº 69 - Centro - **exclusivamente** mediante agendamento pelo site: <http://agendamentos.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 Subprefeitura, sem necessidade de agendamento, ou envie toda a documentação requerida no protocolo de atualização de dados cadastrais gerado pela internet para Praça do Patriarca, 59 - Centro - CEP 01002-019 - Setor de Atualização Cadastral do IPTU. Ao ser analisado e concluído com sucesso, o nome do arrendatário 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 (Razão) 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 desembolsos, 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://agendamentos.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.

CARTA SIMPLIFICADA

Todas as novas versões da carta tiveram a estrutura repaginada e a linguagem e conteúdo simplificados. Esta versão, 'Carta Simplificada', serviu como o base para as demais.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
FAZENDA

COMUNICADO CADIN Nº

Nome/Razão Social:

Número do Contribuinte:
Endereço:

Prezado(a) contribuinte, Data de Expedição:

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 <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>

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

Cabeçalho em destaque com a chamada para ação objetiva (regularizar a dívida dentro do prazo de 30 dias).

Destaque às informações mais importantes, colocando-as em negrito, o que facilita a leitura dinâmica e explicitamos o passo a passo para o pagamento.

CARTA SIMPLIFICADA + NORMA SOCIAL

Além das alterações da carta simplificada, esta versão explora o conceito de norma social. Destaca a prevalência do comportamento desejado na cidade, enquadrando o inadimplente como desviante de um grupo que faz parte. Tem um tom amigável e busca aumentar os benefícios morais da adimplência e os custos morais da evasão.



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

Prezado(a) contribuinte,

Data de Expedição:

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>

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

O cabeçalho e o corpo do texto relacionam a chamada para ação com o comportamento da maioria

Caixa separada com informações sobre casos específicos.

CARTA SIMPLIFICADA + ESCOLHA DELIBERADA

Esta versão, também tendo como base a Simplificada, tem uma abordagem mais alarmista e ameaçadora. Ela busca quebrar a inação, por enquadrá-la como uma escolha deliberada e imprimir um senso de urgência.



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

Data de Expedição:

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>
- 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>

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

O cabeçalho cria um senso de urgência e tempestividade.

A autoridade cria um vínculo com o contribuinte, mostrando entender o não pagamento até o momento, mas depois enquadrando o consequente não pagamento como uma escolha deliberada, de responsabilidade da pessoa, a fim de quebrar a inação.

CARTA SIMPLIFICADA + CONSEQUÊNCIAS

Complementando as mudanças da carta simplificada, esta trouxe um tom mais alarmista e de saliência das consequências. A intenção era aumentar a percepção sobre os custos da inadimplência.



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

Prezado(a) contribuinte,

Data de Expedição:

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?

- 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>

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


O cabeçalho trabalha a tempestividade, mostrando que o tempo está esgotando.

Destaque e detalhamento das potenciais consequências da inadimplência.

Enquadramento das consequências como algo pior para ambos os lados, consequentemente expondo o não pagamento como a "pior escolha".

CARTA SIMPLIFICADA + FLUXOGRAMA

Esta carta é a mais próxima da Carta Simplificada, no que diz respeito ao conteúdo do texto e ao tom utilizado. O seu objetivo é quebrar a inação. Para tal, ela traz as informações de forma visual, em 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 as pessoas de fato a leiam.



CIDADE DE SÃO PAULO
FAZENDA

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 <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>

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

Instruções para pagamento segmentadas e expostas de forma visual, em um fluxograma.

O EXPERIMENTO

Para saber se as nossas hipóteses do não pagamento se sustentam neste contexto, testamos-as por meio de um **experimento aleatório**.

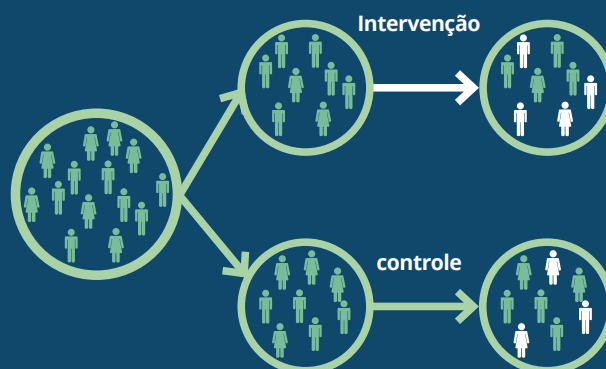
Toda semana há uma remessa de cerca de 60.000 comunicados sobre dívidas de IPTU enviados aos munícipes. Seleccionamos uma dessas remessas para realizar nosso teste.

Sorteamos um grupo de aproximadamente 4.000 comunicados por versão de carta, além da do grupo controle, para compará-las no tempo.

Há mais de um endereço cadastrado por CPF, então tomamos o cuidado de que a mesma versão da carta fosse enviada para um mesmo CPF. **Sendo assim, 15.178 devedores do IPTU parcelado receberam uma das versões de carta, incluindo pessoas físicas e jurídicas. Comparamos os resultados entre os grupos depois de três meses.**

METODOLOGIA DE ANÁLISE: EXPERIMENTO ALEATÓRIO CONTROLADO

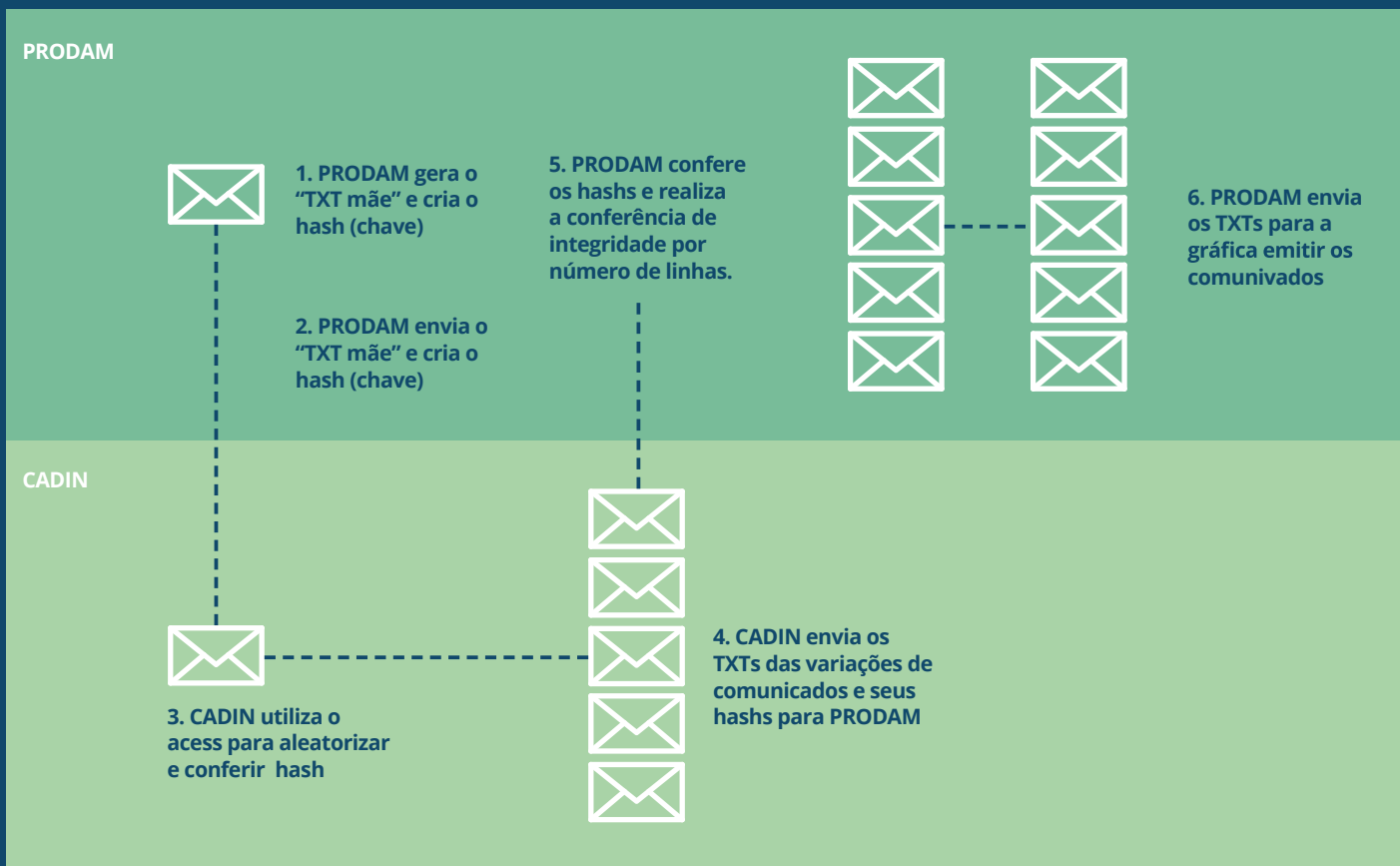
Um experimento aleatório controlado (do inglês Randomized Controlled Trial, RCT) tem sido amplamente utilizado para avaliar o impacto de intervenções comportamentais. Nele, sorteamos, dentro de uma população, quem receberá o tratamento e quem permanecerá como está. Depois de um tempo, comparamos os indicadores 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 o 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.

Versão do comunicado	Número de comunicados enviados	Número de pessoas (CPF/CNPJ) distintas
Original	4178	2493
Simplificada	4225	2493
Simplificada	4524	2493
Escolha Deliberada	3968	2493
Consequências	3922	2376
Ilustração Visual	4240	2580

O EXPERIMENTO



Este processo foi realizado no dia 26 de Junho de 2019.

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 para a 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 ser 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.

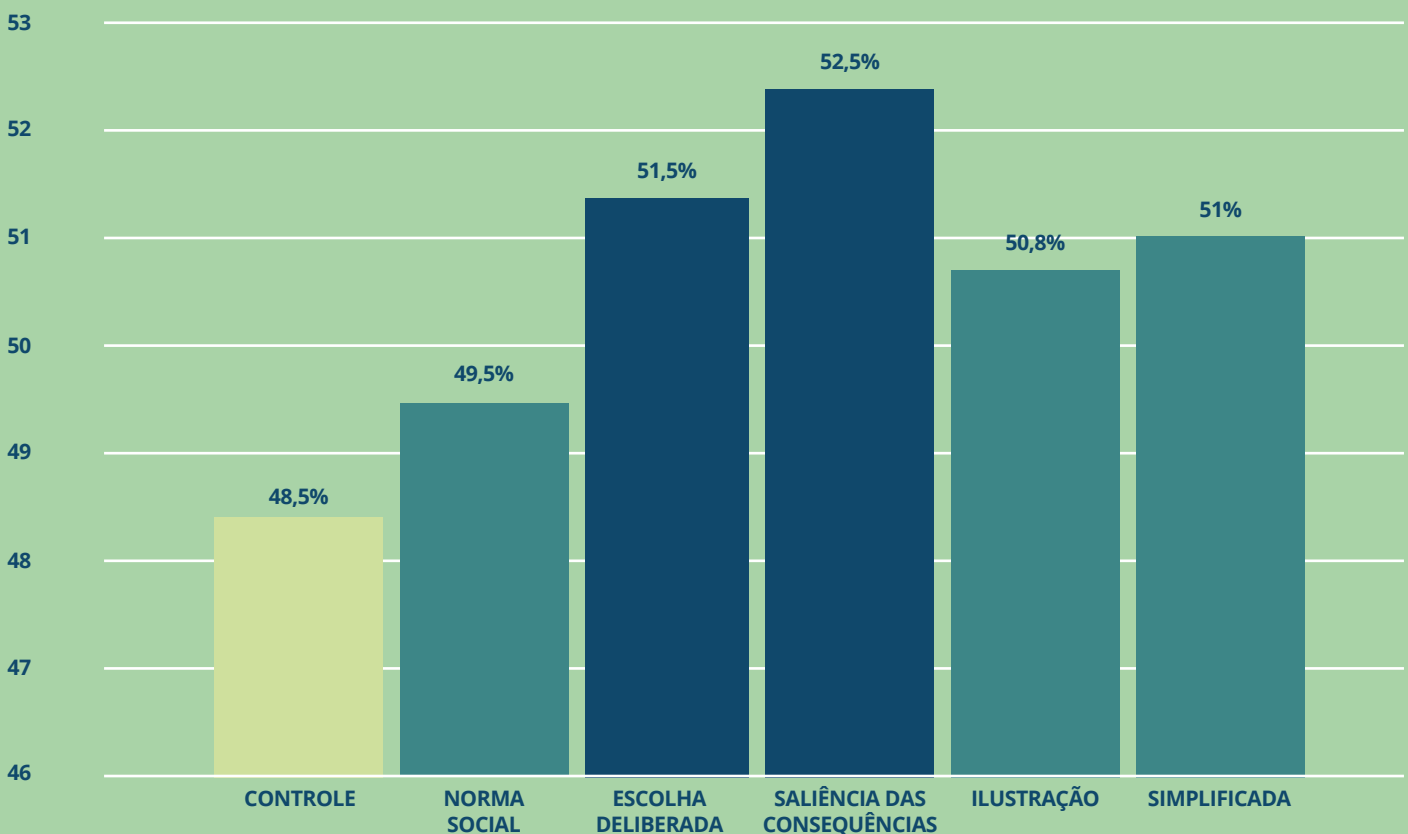
RESULTADOS

Para mensurar o impacto das intervenções propostas e saber qual foi mais efetiva, **comparamos a taxa de regularização das pessoas que receberam cada versão do comunicado em relação ao grupo de controle, cerca de três meses após o recebimento da carta.**

Apenas duas das cartas obtiveram significância estatística: **a de saliência das consequências e a ameaçadora**, com aumento de 4 e 3,05 pontos percentuais na taxa de regularização, respectivamente,

em comparação com a carta ant *iga*. **Isso significa um aumento de 8,4% (saliência das consequências) e 6,2% (ameaçadora).**

As demais cartas demonstraram resultados amostrais positivos, apesar de não podermos afirmar significância estatística neste teste.



PRINCIPAIS APRENDIZADOS E PRÓXIMOS PASSOS

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**.¹

Além disso, a própria realização da emissão teste aumentou a arrecadação daquele lote em R\$950 mil, superando os custos necessário para a operacionalização do projeto em si. Isso torna práticas experimentais como essa sustentáveis na administração pública.

¹ Com base nos dados de 2019 fornecidos pela Secretaria Municipal da Fazenda.

REFERÊNCIAS

- ▶ ALLINGHAM, Michael G. and SANDMO, Agnar. 1972. Income Tax Evasion: a Theoretical Analysis. *Journal of Public Economics* 1 (1972). Acesso em <<http://www3.nccu.edu.tw/~klueng/tax%20paper/1.pdf>>
- ▶ COLEMAN, Stephen. (1996): 'The Minnesota Income Tax Compliance Experiment'. Minnesota Department of Revenue. MPRA Paper No. 4827.
- ▶ CASTRO, Lucio and SCARTASCINI, Carlos. 2013. Tax Compliance and Enforcement in the Pampas: Evidence from a Field Experiment. IDB Working Paper Series No. IDB-WP-472
- ▶ DAYRELL, Marina. IPTU 2019: Entenda tudo sobre o imposto dos imóveis. Terra, São Paulo, 24 de dezembro de 2018. *Economia*. Available at <<https://www.terra.com.br/economia/iptu-2019-entenda-tudo-sobre-o-imposto-dosimoveis,df05bdb8d8d7a9206dc694198e6c8c40syjbu2z.html>>
- ▶ DEL CARPIO, Lucia. 2014. Are the Neighbors Cheating? Evidence from a Social Norm Experiment on Property Taxes in Peru. *Job Market Paper*.
- ▶ HALLSWORTH M., LIST J.A., METCALFE R.D. and VLAEV I. (2014): 'The Behaviorist as Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance', mimeo.
- ▶ HERNANDEZ, Marco, JAMISON, Julian, KORCZYC, Ewa, MAZAR, Nina and SARMANI, Roberto. 2017. Applying Behavioral Insights to Improve Tax Collection: Experimental Evidence from Poland. World Bank Group.
- ▶ KETTLE, Stewart, HERNANDEZ, Marco, RUDA, Simon and SANDERS, Michael. 2016. Behavioral Interventions in Tax Compliance: Evidence from Guatemala. Policy Research Working Paper 7690, World Bank Group.
- ▶ KLEVEN H.J., KNUDSEN M.B., KREINER C.T., PEDERSEN S. and SAEZ M. (2011): 'Unwilling or unable to cheat? Evidence from a tax audit experiment in Denmark', *Econometrica*, Vol. 79, No. 3, p. 651-692.
- ▶ POMERANZ, D. (2013): 'No taxation without information: Deterrence and self-enforcement in the value added tax' (No. w19199). National Bureau of Economic Research.
- ▶ SHANG, Cecilia, COJOCARU, Laura, KHAN, Huma, MARTIN, Josh, DATTA, Saugato. Improving Property Tax Compliance with a Reminder Letter. B-HUB, 2019. Available at <<http://www.bhub.org/project/improving-property-taxcompliance-with-a-reminder-letter/>>
- ▶ TORGLER B. (2012): 'A Field Experiment on Moral Suasion and Tax Compliance', CREMA Working Paper No. 2012-06.
- ▶ WEBER, T.O., FOOKEN, J., HERRMANN, B. (2014): 'Behavioural Economics and Taxation', European Commission Taxation Papers Working Paper N.41

COMO DIMINUIR AS DÍVIDAS DO IPTU EM SÃO PAULO?

O IPTU É UMA FONTE DE ARRECAÇÃO MUITO IMPORTANTE PARA O MUNICÍPIO

QUANDO ALGUÉM NÃO PAGA UMA PARCELA, RECEBE UMA CARTA AVISANDO QUE SE NÃO REGULARIZAR A SITUAÇÃO EM 30 DIAS, IRÁ ENTRAR PARA O CADASTRO INFORMATIVO MUNICIPAL (CADIN)

ISSO SIGNIFICA QUE A PESSOA NÃO PODERÁ REALIZAR CONTRATO COM A PREFEITURA, NEM RECEBER AUMENTOS OU INCENTIVOS FISCAIS, E ENTRARÁ PARA DÍVIDA ATIVA

ANDA ASSIM, MAIS DA METADE DAS PESSOAS NÃO REGULARIZA SUA SITUAÇÃO NO PRAZO. PARTE DISSO É: PORQUE NÃO ENTENDERAM...

...DEIXAM PARA DEPOIS...
...OU NÃO LIGAM PARA A SITUAÇÃO

ALGUMAS PESQUISAS MOSTRAM QUE PEQUENAS MUDANÇAS NA REDAÇÃO DA CARTA PODEM TER GRANDE IMPACTO NO COMPORTAMENTO

AQUI EM SÃO PAULO, TESTAMOS 5 VARIAÇÕES DIFERENTES DE TEXTO DAS CARTAS

TODOS TINHAM A ESTRUTURA SIMPLIFICADA, DEIXANDO CLARO O QUE FAZER

ALÉM DISSO UMA FALAVA DA NORMA SOCIAL

UMA TRAZIA O PASSO A PASSO DA AÇÃO EM FORMA DE FLUXOGRAMA

UMA OUTRA, EXPLICATIVA, DAVA DESTAQUE ÀS FUTURAS CONSEQUÊNCIAS

E UMA COM UM TOM MAIS AMEAÇADOR, ENQUADRANDO O PAGAMENTO COMO RESPONSABILIDADE DA PESSOA

SORTEAMOS GRUPOS DE PESSOAS PARA RECEBER CADA TIPO DE CARTA, ALÉM DA VERSÃO ANTIGA, PARA COMPARÁ-LAS

A MELHOR CARTA FOI A EXPLICATIVA QUE TROUXE UM AUMENTO DE 8,4%

A AMEAÇADORA E A EXPLICATIVA TIVERAM RESULTADOS POSITIVOS E SIGNIFICANTES!

O QUE AUMENTA A ARRECAÇÃO PARA SÃO PAULO!

QUER SABER MAIS? ACESSA AQUI O RELATÓRIO COMPLETO: [HTTP://BIT.LY/NUDGECADIN](http://bit.ly/nudgecadin)

E EM ÚLTIMA INSTÂNCIA, REDUZ O NÚMERO DE PESSOAS ENDIVIDADAS!

fim

