

4.1

Arquitetura de escolha e o uso de *nudges*

Programa de Aperfeiçoamento para Carreiras
Economia Comportamental Aplicada às Políticas Públicas

Arquitetura de escolha

- Sua decisão de compra é afetada pela forma com que as mercadorias estão dispostas na prateleira do supermercado?
- Que impacto a opção-padrão de instalação de um software tem na sua decisão de como instalá-lo?
- A decisão de participar ou não de um plano privado de aposentadoria oferecido por sua firma, cujos resultados serão sentidos em décadas, pode ser afetado por um detalhe (tal como deixar a você a opção de entrar ou a opção de sair do plano)?
- Seu desempenho escolar pode ser afetado pelo fato do professor ter sugerido a você adotar certos “compromissos” (como o de voluntariamente estabelecer metas com prazos definidos)?

Arquitetura de escolha e a definição de *nudge*

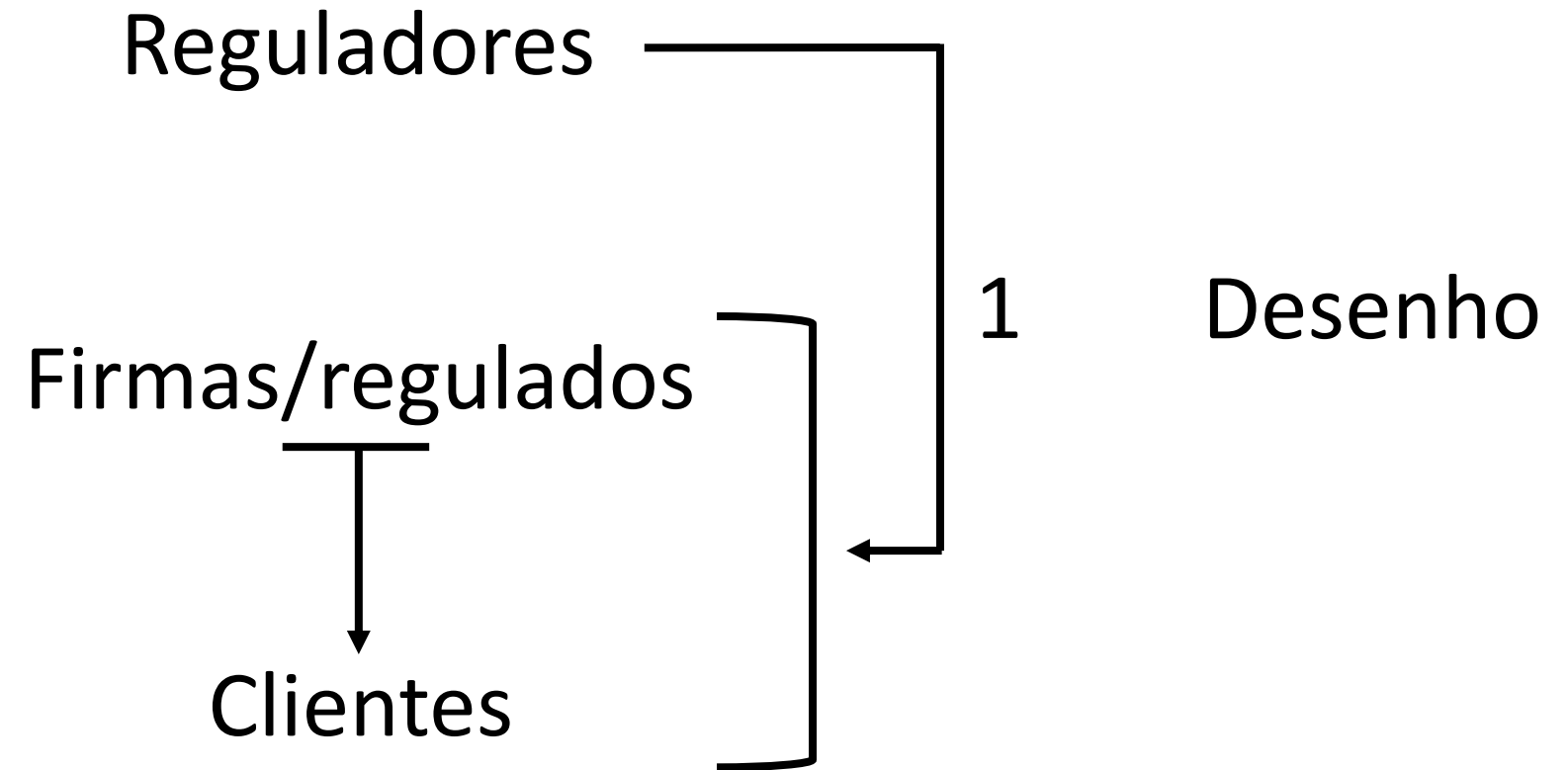
- A maneira como está estruturada a escolha de indivíduos (e mesmo dos tomadores de decisão) influencia a decisão. Tendemos a comprar mais os itens que estão na altura dos nossos olhos; a instalar programas de acordo com a recomendação do fabricante; a não tomar nenhuma decisão que represente mudança, sempre que for possível (isso é, tendemos ao *default*).
- Nossas escolhas se dão em um ambiente estruturado. Há uma “arquitetura” de escolha, consciente ou inconsciente.
- Como a escolha está sempre (de uma forma ou de outra) estruturada, não se pode evitar esse efeito. Nesse sentido, a “arquitetura de escolha não pode ser evitada” (Thaler & Sunstein, *Nudge*).

Arquitetura de escolha e a definição de *nudge*

- Como fazer o melhor uso dessa arquitetura de escolha? Por meio do “paternalismo libertário”. O objetivo dessa contradição entre termos (paternalismo x libertário) é atuar por meio de “nudges” (cutucões), estratégias que “alteram o comportamento das pessoas de forma previsível, sem proibir nenhuma opção ou mudar significativamente seus incentivos econômicos. Para ser definida com um *nudge*, a intervenção precisa ser fácil e barata de evitar. Colocar frutas no nível dos olhos dos consumidores é um *nudge*. Proibir *junk food*, não” (T&S, *Nudge*).
- A ideia é que o *nudge* facilite que indivíduos tomem decisões de acordo com os valores que eles mesmos dizem compartilhar.

Economia comportamental e política regulatória

(Pete Lunn, *Regulatory Policy and Behavioral Economics*)



Escolhas típicas para as quais um *nudge* pode ajudar

- Há um conjunto de escolhas para as quais montar uma arquitetura de escolha é uma opção clara (Thaler & Sunstein, Nudge).
1. Decisões que envolvam escolhas intertemporais (benefícios agora, custos mais tarde)
 - a) As pessoas se exercitam menos do que dizem que gostariam. Usam menos fio dental. Controlam menos a dieta do que se propõem. Pouparam menos do que planejam. Utilizam substâncias que provocam danos a saúde (álcool e tabaco, por exemplo) além do que seria racional.

Escolhas típicas para as quais um *nudge* pode ajudar



Escolhas típicas para as quais um *nudge* pode ajudar

- Há um conjunto de escolhas para as quais montar uma arquitetura de escolha é uma opção clara (Thaler & Sunstein, Nudge).

1. Decisões que envolvam escolhas intertemporais (benefícios agora, custos mais tarde)

- a) As pessoas se exercitam menos do que dizem que gostariam. Usam menos fio dental. Controlam menos a dieta do que se propõem. Pouparam menos do que planejam. Utilizam substâncias que provocam danos a saúde (álcool e tabaco, por exemplo) além do que seria racional.
- b) O que essas escolhas têm em comum? Envolvem escolhas intertemporais. Decisões como deixar de fazer algo penoso agora (se exercitar ou passar fio dental) cujos eventuais benefícios ocorrerão no futuro; ou fazer algo prazeroso hoje (comer; consumir, fumar um cigarro) cujos custos também só serão sentidos no longo prazo (sobrepeso; doenças associadas ao fumo, dificuldades financeiras na velhice) são escolhas intertemporais.
- c) Decisões que envolvam escolhas intertemporais (frequentemente associadas a decisões que as próprias pessoas consideram erradas) são candidatas claras ao uso de *nudges*.

Escolhas típicas para as quais um *nudge* pode ajudar

2. Decisões com alto grau de dificuldade

- a) Qual(is) o(s) investimento(s) adequado(s) para meu perfil? Qual é a melhor estratégia para a compra da casa própria? Devo ou não ter um seguro de vida? Qual plano de previdência privada eu devo contratar? Exemplos de questões que apresentam um alto grau de dificuldade para serem respondidas e cuja decisão associada pode ser positivamente afetada por *nudges*.

3. Decisões pouco frequentes

- a) Parte considerável das decisões que tomamos na vida são muito pouco frequentes e dificilmente permitem algum tipo de contrafactual. Qual a universidade que farei? Com quem devo me casar? Devo ou não ter filhos? Qual o curso e a carreira que escolherei para o resto da vida?
- b) Não, não deve haver *nudge* para casamento ou filho, mas decisões pouco frequentes podem se beneficiar de *nudges*.

Escolhas típicas para as quais um *nudge* pode ajudar

4. Decisões que não geram *feedback*

- a) Processos de longo prazo em geral não dão bons *feedbacks* a respeito da tomada de decisão. Comer muito hoje não me faz imediatamente mais gordo amanhã; poupar pouco hoje não me faz imediatamente pobre amanhã. A eventual má qualidade das minhas decisões não me dá um bom *feedback*, o que torna mais difícil acertar. Processos que não dão *feedback* se beneficiam de *nudges*.

“Em casos específicos, a competição no mercado faz com que as companhias tenham um enorme incentivo para perceber as fragilidades das pessoas e explorá-las”.

Exemplos: garantia estendida de eletrodomésticos; seguro-viagem em companhias aéreas.

Arquitetura de escolha – Defaults (T,S&Balz, Ch. Arch)

- **Defaults** são opções pré-selecionadas, que valerão se o indivíduo não fizer nada. Versões *opt-in* e o *opt-out*. “Se, para uma determinada escolha, há um *default* – uma opção que valerá se o indivíduo não fizer nada – então podemos esperar que um grande número de pessoas termine com essa opção” (T,S&B, *Choice Architecture*).
- Essa opção será reforçada “com uma sugestão implícita ou explícita de que ela representa o curso de ação normal ou mesmo recomendado” (T,S&B, *Choice Architecture*).
- *Defaults* são onipresentes no mercado. Por questões de segurança, serras-elétricas e cortadores de grama tem como *default* a situação desligada. As áreas de venda utilizam cada vez mais o *default* (por exemplo, da renovação automática da assinatura de uma revista à opção de contratar um seguro-viagem no site da companhia aérea).

Arquitetura de escolha – Defaults (T,S&Balz, Ch. Arch)

- *Defaults* (como outros *nudges*) podem levantar óbvias questões éticas (segunda parte da aula).
- Embora o *default* seja sempre uma boa opção, há uma opção ao *default*: a *escolha obrigatória*, na qual nenhuma alternativa é oferecida como *default* e o indivíduo é obrigado a pensar e avaliar sua escolha.
- A *escolha obrigatória* seria sempre o melhor processo de escolha para agentes racionais. Mas agentes comportamentais tendem a se sair melhor com o *default*.

Arquitetura de escolha – Erros esperados (T,S&Balz, Ch. Arch)

- As pessoas cometem erros de forma mais ou menos sistemática. Se o erro é sistemático, há como se lidar com ele. Na medicina, por exemplo, há erros sistemáticos por parte de médicos e enfermeiros ou de pacientes.
- *Listas de checagem* para profissionais de saúde envolvem procedimentos simples e bem conhecidos, mas que podem ser esquecidos em situações de emergência e estresse. Os resultados da adoção de listas de checagem para profissionais de saúde está associada à redução de complicações infecciosas de pacientes, por exemplo.
- Na administração de remédios, o melhor é a dose única administrada pelo médico ou enfermeiro. Se não for possível, 1x ao dia gera rotina e é a segunda melhor escolha. 2x ou 3x ao dia vêm a seguir. 1x a cada dois dias é impossível para os humanos normais.
- Acidentes esperados podem ser evitados: “Mind the gap”; “Look right→”.

Arquitetura de escolha – Feedback (T,S&Balz, Ch. Arch)

- Uma maneira simples de ajudar os indivíduos em suas decisões é dar a eles *feedback* de suas ações.
- Como está sendo o seu consumo de energia ou de água? (Consumo comparado com vizinhos, por exemplo.)
- Você está dirigindo de forma econômica? (Nissan Leaf)



Arquitetura de escolha – Simplificar a relação entre escolha e bem estar (T,S&Balz, Ch. Arch)

- Existem escolhas que podem afetar profundamente seu bem-estar futuro. Mas a relação entre a escolha e o bem estar (que os autores chamam de *mapping*) pode ser obscura. Exemplos de escolhas cujo *mapping* é muito difícil:
 - Opção de tratamento para situações complexas de saúde, como câncer de próstata (cirurgia, radioterapia ou observação (*watchful waiting*)?).
 - Custos da área bancária. Qual banco tem o menor custo para o meu perfil de uso de serviços bancários?
 - Custos privados em saúde. Qual o plano de saúde adequado para o meu perfil de uso de serviços médicos?
 - Tarefa do gestor público (na área de saúde, de regulação bancária ou de regulação de serviços de saúde) é tentar tornar a relação entre a escolha e o bem estar do indivíduo o mais clara possível. Exemplo interessante: **simplificação dos planos de saúde no Brasil.**

Arquitetura de escolha – Estruturando escolhas complexas (T,S&Balz, Ch. Arch)

- Tomar decisões com poucas opções é relativamente simples. *Estratégia compensatória*: opções são melhores ou piores em relação a alguns atributos. A escolha é feita em função do quanto bem essas opções vão em relação a esses atributos e do quanto importante eles são.
- Quando as opções são muitas, a estratégia é a da *eliminação por aspectos*. Escolhe-se um atributo como mais importante, estabelece-se uma linha de corte e se elimina todas as opções que não se enquadram – mesmo aquelas que vão bem em relação a todas as demais dimensões.
- A arquitetura de escolha teria, nesse caso, o papel de criar uma “estrutura de escolha” mais simples (*Simpler* - Sunstein). O mercado dá exemplos: a arquitetura de escolha incrivelmente útil da Google, da Amazon e da Netflix, quando o usuário procura entre (potencialmente) milhões de escolhas.

Arquitetura de escolha – Estruturando escolhas complexas (Sunstein, *Simpler*)

- No setor público, “não deveríamos negligenciar os efeitos de remover dezenas de milhares de horas de exigência de papelada, de promover uma linguagem compreensível, de eliminar exigências ultrapassadas, de promover a participação, de usar *defaults* sensatos, obrigar o uso de resumos executivos e substituir a exigência de disponibilização de informação por um esforço genuíno para assegurar que as pessoas tenham efetivo conhecimento antes de incorrer em perdas”.
- Reduzir o número de formulários, questões e documentos exigidos e utilizar relatórios pré-preenchidos eletronicamente são meios de reduzir o peso para que certas pessoas tornem-se beneficiárias de uma política pública. Preocupação: aumento das taxas de *take-up* (e dos custos!).

[Questão paralela: quando a fila (ou o mau serviço) é o meio de focalização.]

Arquitetura de escolha – Estruturando escolhas complexas (Sunstein, *Simpler*)

- A divulgação das normas, na sua complexidade crua (leis, decretos, portarias, instruções normativas) pode ser feita pela internet e será frequentemente útil para o setor privado (inclusive para parte do setor privado que desenvolve *apps* que traduzem essas normas em instrumentos para tomada de decisão).
- Para potenciais beneficiários (e mesmo agentes outras áreas do setor público, com seu Sistema 2 sobrecarregado), devemos nos esforçar para oferecer clareza, simplicidade e saliência, enfatizando fatores realmente importantes.

Arquitetura de escolha – Incentivos

(T,S&Balz, Ch. Arch)

- Arquitetura de escolha precisa levar **incentivos** em consideração.
[É um elemento da arquitetura de escolha – não o único elemento.]
- Oportunidade para arquitetos de escolha: considerar ambientes de políticas públicas em que há incentivos conflitantes. Exemplo, saúde suplementar: tratamentos são decididos por médicos e hospitais; pagos por uma companhia de seguro; ambos sofrem interferência de prestadores de serviços (laboratórios, fabricantes de equipamentos médicos, indústria farmacêutica).
- Aspecto comportamental que facilita o uso de incentivos: **saliência**. Aumentar o preço da energia reduz o consumo. Tornar o aumento saliente tende a aumentar o impacto sobre a redução do consumo. “Mesmo agentes comportamentais demandam menos quando eles notam que os preços subiram, mas apenas quando estão prestando atenção suficiente para notar as mudanças nos preços”.

Arquitetura de escolha – Incentivos (T,S&Balz, Ch. Arch)

i**N**centives

Understanding mappings

Default

Give feedback

Expect error

Structure complex choices

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

- Em alguns países, o modelo previdenciário adota um pilar por capitalização, obrigatório para os empregadores e optativo para os empregados. Modelo é parecido ao do FUNPRESP: Governo obrigatoriamente oferece; para o servidor, é optativo.
- Para lidar com as baixas taxas de adesão, Governos já adotaram a participação nos planos como *default* (o servidor pode sair (*opt-out*) livremente), com efeitos dramáticos sobre a taxa de adesão.
- Ainda assim, os níveis de poupança são frequentemente baixos e insuficientes para garantir, na velhice, recursos para manter os níveis de vida prévios à aposentadoria.

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

- Benartzi *et al.* avaliam o uso de *insights comportamentais* em estratégias para tentar aumentar valor poupado em planos de aposentadoria privada do tipo CD. São os *escalator programs*, programas nos quais os empregados se comprometem com aumentos periódicos no percentual poupado do salário.
- Qual arquitetura de escolha ajudaria as pessoas a economizarem mais?
- O estudo reporta ações do programa SMarT (*Save More Tomorrow*).
- Os autores consideraram três *insights comportamentais*:
 - desconto hiperbólico;
 - Inércia (viés do *status quo*);
 - aversão à perda.

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

Desconto hiperbólico

- *Insight*: as pessoas querem poupar. Mas não querem fazer isso agora (curto prazo), querem deixar isso para o futuro.
- Dados de um provedor de previdência privada (*Vanguard*) que criou um programa de aumento automático do percentual poupado chamado *OneStep Save*. De 65 mil pessoas que se tornaram clientes após a criação do *OneStep*, 15% aderiu (via fone ou internet). Entre os que aderiram, 9% solicitaram que o aumento começasse no mesmo mês. Os demais 91% deixaram para o futuro (consistente com desconto hiperbólico). 26% deixaram o aumento para entrar em vigor 12 ou mais meses depois da adesão.
- Quase 40% dos que aderiram pediram que o aumento automático de poupança começasse em um mês específico do ano. Qual? Janeiro (“ano que vem eu começo a poupar mais”, ou “resolução de Ano Novo”).

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

Desconto hiperbólico

- Dados coletados pela *T. Rowe Price* (provedor de previdência privada) buscou medir qual seria a taxa de adesão a um *escalator program* que começasse em 1, 2, 3, ... 12 meses. A maior taxa de adesão (40%) foi medida para a oferta do programa que começaria em 12 meses (achado também consistente com o desconto hiperbólico): “atrasar o aumento por um prazo exatamente igual a um ano foi mais popular que qualquer outra escolha”.
- Nos demais meses testados, a taxa de adesão foi de aproximadamente 30%.

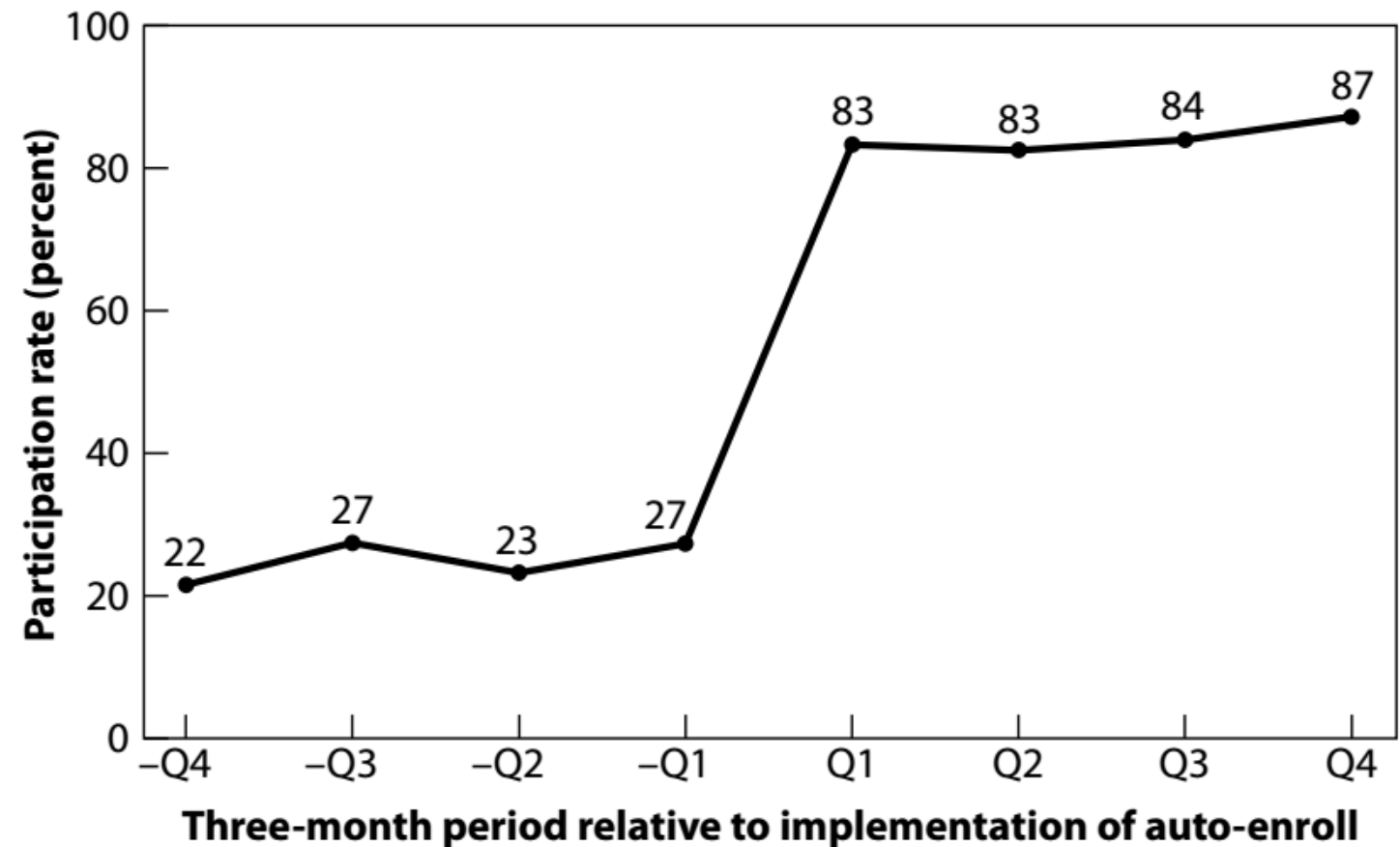
Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

Inércia (viés do *status quo*)

- A ideia do programa SMarT foi usar a inércia de forma positiva, para que a poupança dos indivíduos fosse mais próxima das duas metas declaradas. No SMarT, a inscrição no plano de previdência privada foi automática (com possibilidade de *opt-out*), bem como o aumento progressivo da poupança futura.
- O programa foi implementado inicialmente no *Safelite Group* com cerca de 3,6 mil participantes. 93% aceitaram o *default* do aumento automático de aportes ao plano.
- Um grupo de 2,2 mil pessoas do plano *Vanguard* tornaram-se inscritos no plano por *default* ao longo de vários meses. Nesse período, o *escalator program* se tornou também *default*. As taxas de participação saltaram 60 pontos percentuais.

Usando *defaults*

- O uso de *defaults* pode ser considerado uma das mais potentes das estratégias comportamentais.
- Os dados ao lado mostram uma brutal mudança de adesão ao aumento automático de contribuição quando a arquitetura deixou de ser *opt-in* para ser *opt-out*.



14.4. Employee participation rates before and after the implementation of auto-enroll automatic contribution escalator for 13 retirement saving plans that introduced automatic enrollment of new employees into the plan as well as into a contribution escalator. The study was based on 2,222 plan participants.

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

Aversão à perda

- Os indivíduos alegam querer poupar mais. Mas têm aversão à perda (nominal) e, portanto, não querem ganhar menos. Uma estratégia para contornar isso é programar o aumento automático do percentual de contribuições para quando eles tiverem aumento nominal nos seus salários.
- *Survey* com 5,2 mil participantes de planos de aposentadoria. 32% dos respondentes disseram estar interessados em um programa de aumento automático de poupança se os aumentos automáticos ocorressem em janeiro, independentemente de aumentos salariais; 38% disseram estar interessados em um programa em que as contribuições aumentassem junto com aumentos nominais de salário.

Arquitetura de escolha – Exemplo: aposentadoria complementar (Benartzi *et al.*, Ch Arch & Retirement Saving Plans)

Conclusões

- A **inércia** tem o papel mais importante, o que faz do *default* uma arma poderosa.
- O **desconto hiperbólico** também tem relevância: atrasar o início do *escalator program* tem potencial para aumentar as taxas de adesão em 10 pontos percentuais.
- A **aversão à perda** foi o fator menos relevante no estudo. Sincronizar aumentos no percentual de contribuição e de salário teria potencial de aumentar a adesão em 6 pontos percentuais.

Arquitetura de escolha – Exemplo: **enquadramento** da cobrança pela bagagem pelas companhias aéreas (ANAC)

- A ANAC acabou com a franquia obrigatória de bagagem no transporte aéreo brasileiro (Resolução ANAC nº 400/2016). A justificativa era a de que o fim da franquia obrigatória aumentaria a concorrência e tenderia a reduzir o preço das passagens.
- A Resolução foi precedida por uma série de audiências públicas. A proposta previa o fim da franquia obrigatória de bagagem despachada. Em outras palavras, as empresas não precisariam mais oferecer uma franquia mínima e poderiam “cobrar” pela bagagem. **Qual é o enquadramento?** Grande resistência do público e dos órgãos de defesa do consumidor.
- *Insight* comportamental: aversão a perdas.
- Intervenção comportamental tipicamente utilizada: enquadramento.

Arquitetura de escolha – Exemplo: **enquadramento** da cobrança pela bagagem pelas companhias aéreas (ANAC)

- Do ponto de vista estritamente econômico, não haveria nenhuma diferença se a proposta previsse a possibilidade de **descontos para os que viajam sem bagagem despachada**.
- Qual seria o enquadramento nesse caso? Haveria uma recepção diferente para a proposta?

Arquitetura de escolha – Exemplo: Notas para a higiene dos restaurantes

- Consumidores não têm condição de acompanhar critérios e avaliações de higiene feitos por órgãos de vigilância sanitária.
- *Insight* comportamental: atenção limitada.
- Intervenções comportamentais típicas: simplificação e saliência
- O Departamento Nacional de Saúde dos EUA introduziu inspeções de higiene nos restaurantes que se traduzem em um escore (avaliação A, B ou C). O escore deve ser colocado com destaque na entrada do restaurante.

Arquitetura de escolha – Exemplo: Notas para a higiene dos restaurantes

- “A introdução de escores de avaliação na Califórnia levou a um aumento imediato nos padrões de higiene. Análise subsequente demonstrou que os consumidores recompensaram restaurantes com escores A e B e que restaurantes com escore C perderam espaço no Mercado após a introdução da avaliação” (OCDE, Protecting Consumers through Behavioural Insights).
- Opção adotada na Dinamarca:



Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

- A agenda da avaliação de políticas públicas vem ganhando espaço crescente. Existem autores que acreditam que maiores esforços, *insights* e recursos deveriam estar sendo canalizados para o *desenho* das políticas públicas, nos quais as ciências comportamentais teriam um papel chave.
- A ideia parece fazer sentido. De que adianta realizar uma cara avaliação de impacto se os resultados, ao final, mostrarem que o diagnóstico e o desenho iniciais eram pobres?
- No que diz respeito ao desenho, os gestores públicos estão (quase sempre) limitados a estratégias como *norma*, *informação* e *incentivos*. Damos incentivos para tentar garantir o acesso, informação para fomentar o uso e normatizamos para obrigar certos cursos de ação.
- Mas há maneiras de potencializar os instrumentos tradicionais e também estratégias adicionais.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Um exemplo: a subutilização de fertilizante por agricultores na África Sub-saariana

- Agricultores da África Sub-saariana tendem a usar menos fertilizante que agricultores de países Asiáticos de baixa renda.
- O diagnóstico tradicional: falta de acesso e de informação. A política pública tradicional: subsídio (para facilitar o acesso) e campanhas (para informar sobre as vantagens do uso). Datta & Mullainathan sugerem que, no Quênia, os fertilizantes são “disponíveis, têm preço acessível, são efetivos e considerados bons pelos agricultores. Mas continuam não sendo usados”.
- Diagnóstico comportamental: desconto hiperbólico pode ter algum papel na subutilização de fertilizantes. Fazendeiros procrastinam a compra de fertilizantes nos períodos em que têm recursos; na véspera do plantio, os recursos não estão mais lá.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Um exemplo: a subutilização de fertilizante por agricultores na África Sub-saariana

- Duas soluções experimentais foram testadas: opção conveniente e *commitment device*.
- Quênia: venda na fazenda e entrega (também na fazenda) antecipada do fertilizante. Objetivo: reduzir os pequenos custos de tempo e dinheiro que servem de justificativa para a procrastinação, como a ida ao mercado. Aumento de 70% no uso. (O custo da venda e entrega local equivaleu a 10% do preço do fertilizante. O impacto no uso equivaleu ao que seria obtido com um subsídio de 50%.)
- Malawi: conta remunerada (poupança) que é travada para uso entre o depósito (no pós-colheita) e o novo plantio (quando os recursos podem ser utilizados). Impactos “significativos e grandes” sobre uso de fertilizante e renda da próxima colheita.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

- O diagnóstico tradicional sugere que os potenciais beneficiários têm recursos limitados: tempo, dinheiro, informação.
- O diagnóstico comportamental sugere que às carências de tempo, dinheiro e informação, devemos somar as limitações de autocontrole, atenção, capacidade de processamento de informação (capacidade cognitiva; compreensão limitada por “modelos mentais” etc.).
- Assim, para cada problema que examinamos (nas oportunidades em que desenhamos políticas públicas), a sugestão é irmos além do diagnóstico tradicional, incorporando *insights comportamentais*. Primeiro passo: entender onde pode estar o problema: na compreensão (modelos mentais; *mappings*; escolhas não estruturadas; atenção limitada); na intenção (ausência de incentivos adequados); ação (autocontrole limitado).

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

- O repertório de estratégias para o desenho de políticas públicas (em um campo novo) é organizado de forma variada. MINDSPACE ou SIMPLEMENTE, por exemplo.
- Datta & Mullainathan sugerem uma série de “princípios de desenho comportamental” de políticas públicas.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Princípios de desenho comportamental

- 1. Facilitar o autocontrole** pelo emprego de dispositivos de compromisso (*commitment devices*). Os erros associados a escolhas intertemporais podem ser diversos. A solução, em geral, é uma só: dispositivos de compromisso (*commitment devices*). Alternativa: transformar a poupança em uma “compra impulsiva”.
- 2. Reduzir a necessidade de autocontrole**, por meio de mecanismos de suavização do consumo. Ex.: transferências monetárias pagas mensalmente são melhores do que as pagas trimestralmente; contas remuneradas para estabilizar o consumo ao longo da entressafra; diluição de taxas de matrícula ao longo de meses.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Princípios de desenho comportamental

- 3. Reduzir os obstáculos para a escolha** por meio de *defaults* ou da simplificação das exigências para participação em um programa (pré-preenchimento de formulários, por exemplo).
- 4. Usar micro-incentivos** para contornar pequenos problemas que produzem consequências de maior magnitude. Levar crianças para vacinação tem um custo pequeno, mas não levar tem consequências potencialmente graves. Taxas de imunização em países pobres podem ser elevadas com a oferta de pequenas quantidades de alimento.
- 5. Elevar os níveis de atenção** por meio de lembretes (*reminders*) e intenções de implementação. Telefonemas, mensagens de texto, até mesmo lembretes em papel podem tornar mais frequentes comportamentos desejáveis (visita periódica a médicos; realização de exames; uso adequado de remédios; poupança). Levar as pessoas a refletir sobre suas intenções também funciona como um lembrete.

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Princípios de desenho comportamental

6. Maximizar o efeito da comunicação por meio de enquadramento (*framing*), comparações sociais e normas.

- Associar certos comportamentos a objetivos claros (poupar para comprar uma casa, por exemplo) traz melhores resultados do que apenas enfatizar esses comportamentos (poupar por poupar).
- Pessoas são mais sensíveis a perdas do que a ganhos. Enquadrar uma questão como perda (enfatizando os resultados danosos da não-vacinação, por exemplo) gera mais resposta do que enquadra como ganho.
- Comparar as pessoas com seus pares (vizinhos, colegas de trabalho, amigos) é efetivo para mudar comportamento. Consumo de eletricidade e água, por exemplo.
- Lembrar as pessoas de que a maioria segue a norma aumenta a adesão à norma.
- Lembrar as pessoas de sua identidade pode trazer bons resultados (se a identidade está associada a coisas positivas) ou maus (se a identidade for a de uma *casta* baixa, por exemplo).

Da avaliação ao desenho

(Datta & Mullainathan, Behavioral Design – a new approach...)

Princípios de desenho comportamental

- 7. Levar em conta os modelos mentais** na comunicação. Modelos mentais podem ser representações muito erradas da realidade. Pais podem não dar soro caseiro por acreditar que dar líquidos piora a diarreia; ou achar que educar meninas traz menores benefícios do que educar meninos; ou, de maneira geral, achar que qualquer educação além da primária é irrelevante. Os autores sugerem uma comunicação baseada em evidência que atinja “crenças no núcleo do modelo mental falho”.

Passos do processo de design comportamental

- **Definição.** Defina com precisão o problema, com foco em um comportamento específico e elimine os pressupostos sobre o que pode estar contribuindo para o problema e possíveis soluções.
- **Diagnóstico.**
 - Gere *insights* sobre os processos psicológicos que contribuem para o problema e as características contextuais específicas que ativam ou influenciam esses processos.
 - Um mapa comportamental inicial é criado e continuamente refinado para aprimorar hipóteses à medida que dados adicionais são coletados e analisados.
 - Busque dados por visitas in loco, entrevistas, revisões de literatura e análise de informações qualitativas e quantitativas existentes.
- **Desenho.** Nesse momento, intervenções direcionadas aos principais pontos de estrangulamentos são projetadas e operacionalizadas.
- **Teste.** Teste as intervenções para determinar a eficácia do design, idealmente através de um ensaio controlado randomizado.
- **Escala.** As soluções são refinadas e escaladas usando uma variedade de canais, incluindo mudanças de políticas, disseminação e replicação, ou criação de organizações ou serviços.

Passos do processo de design comportamental

Exhibit 2. Behavioral Design Process

