

THE
BEHAVIOURAL
INSIGHTS TEAM

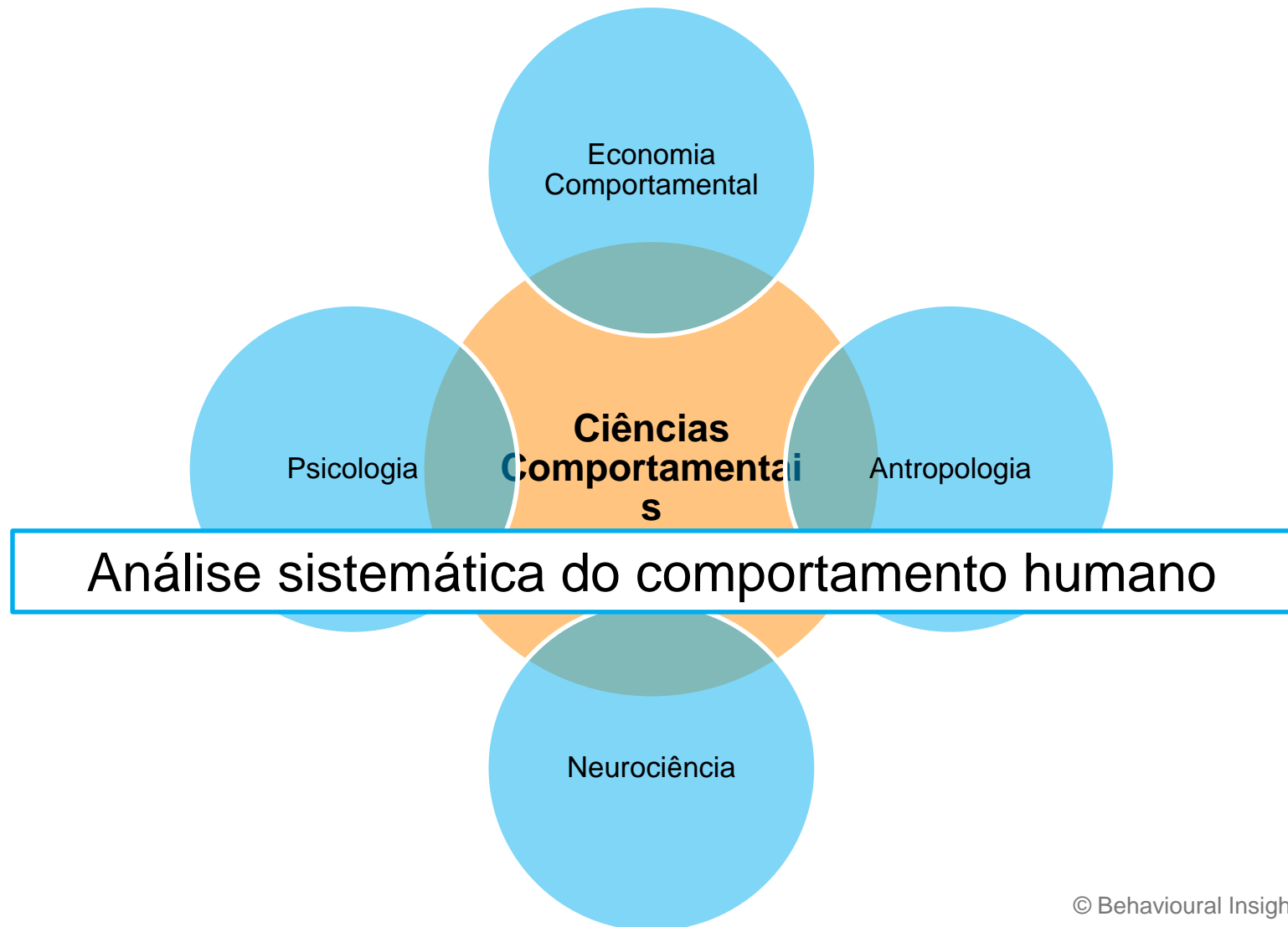
IN PARTNERSHIP WITH  Cabinet Office

Introdução às Ciências Comportamentais

Brasília, 15 Junho 2018

© Behavioural Insights Ltd

O que são as ciências comportamentais?



Ferramentas de políticas públicas

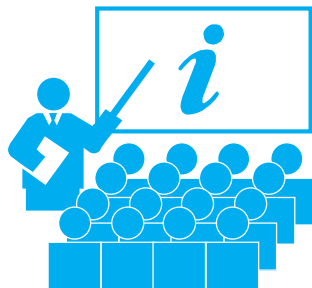
Regulação



Incentivos



Informação



Ciências
Comportamentais

Como pensar o comportamento de uma forma diferente



Sistema 2

Pensamento lento - Reflexivo, deliberado, analítico

Planear uma viagem de férias

$$24 \times 17 = ?$$

Behavioural Insights Team

THE
BEHAVIOURAL
INSIGHTS TEAM



Trabalhamos em todo o espectro de políticas públicas...

-
- Crescimento Económico
 - Saúde
 - Impostos
 - Corrupção e fraude
 - Direitos dos consumidores
 - Energia e sustentabilidade
 - Acesso a financiamento para PMEs
 - Desemprego
 - Bem-Estar
 - Educação
 - Trabalho social
 - Doação de órgãos
 - Segurança
 - Acidentes Rodoviários
 - Contra-terrorismo
 - Coesão Social e integração

...e por todo o mundo



Abordagem da BIT

T.E.S.T - Target, Explore, Solution, Test

Definir



Definir o problema e o objetivo

Explorar



Compreender o contexto e a perspectiva do cidadão

Solução

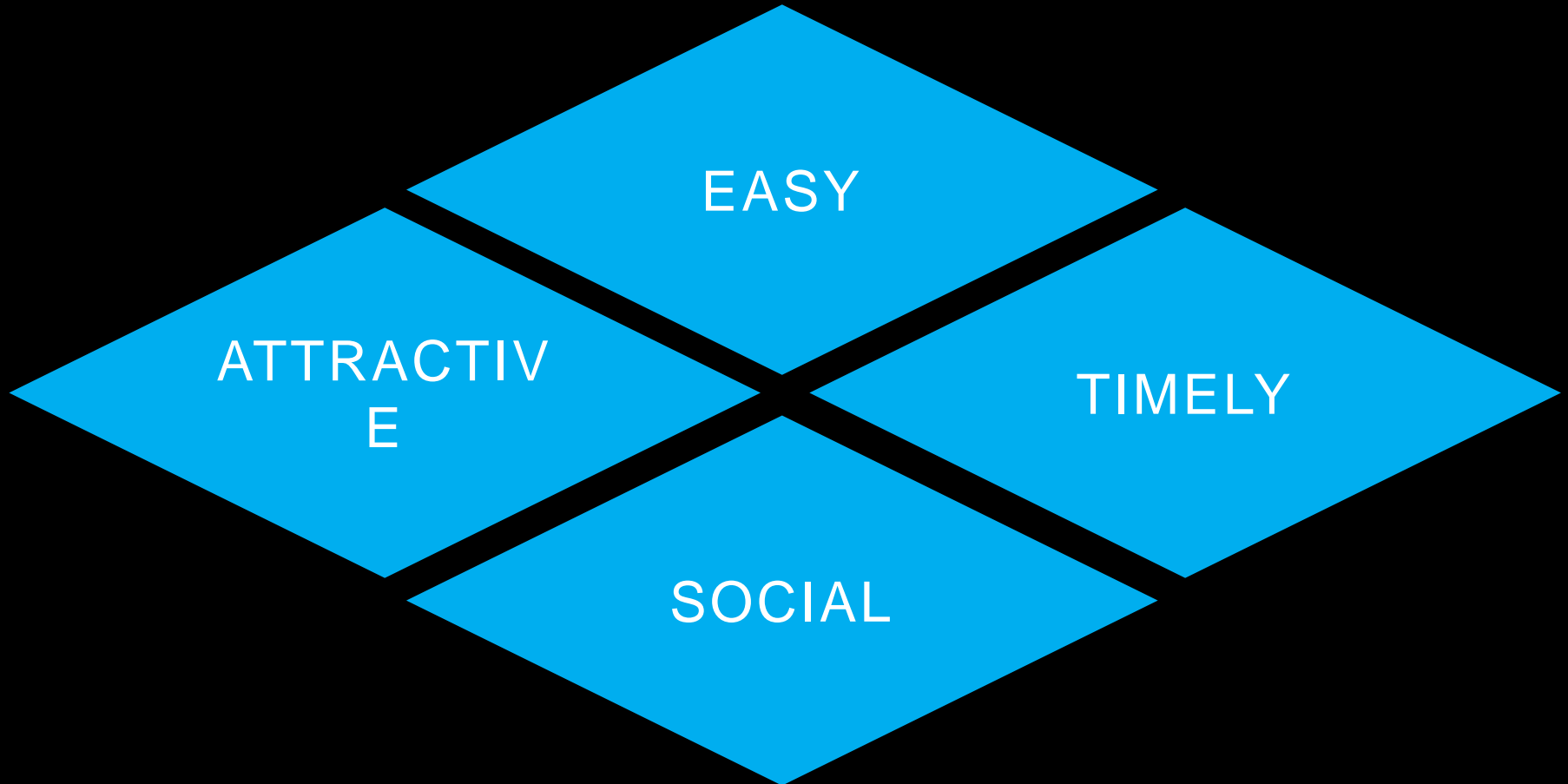


Design da intervenção

Teste

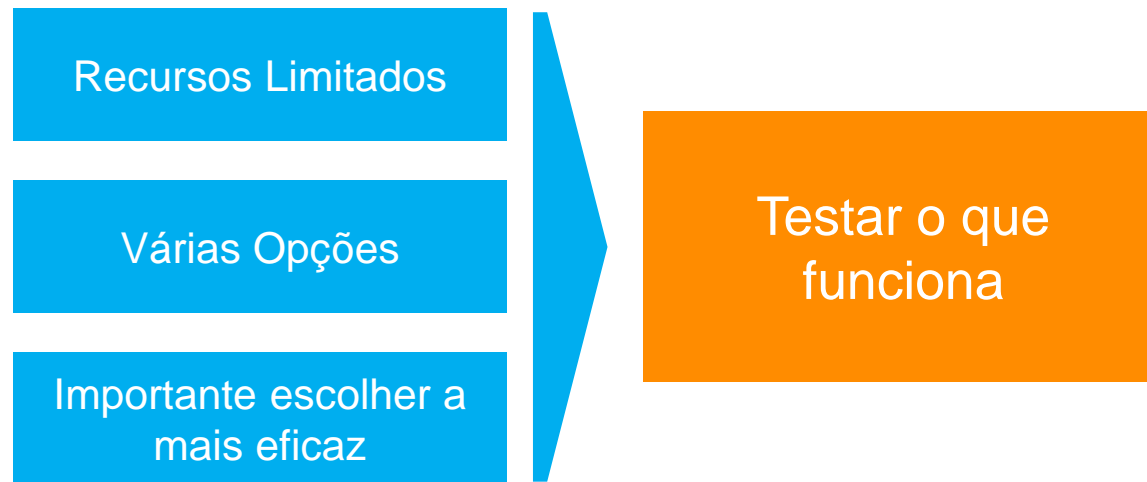


Testar, Aprender, Adaptar



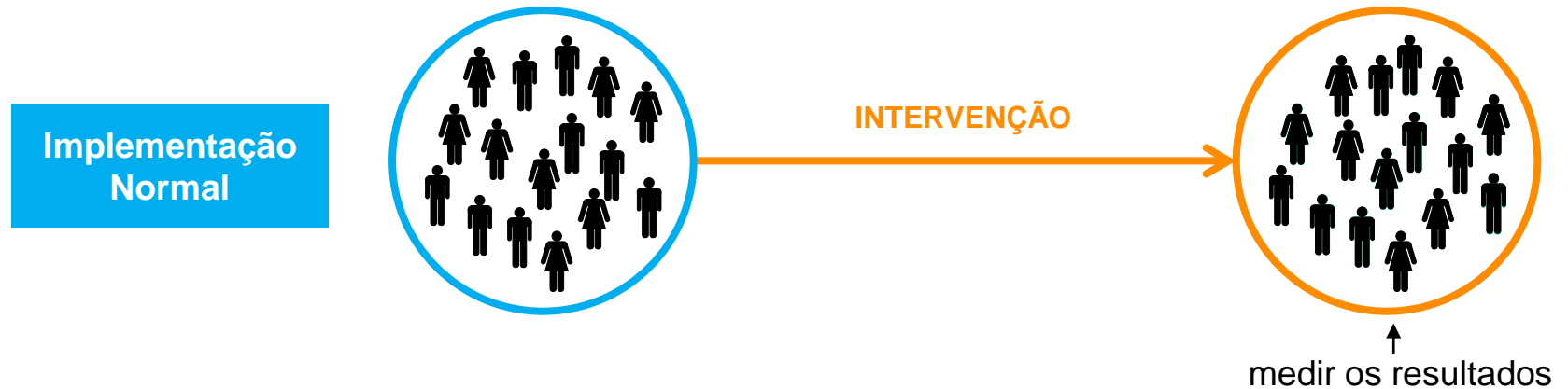
É difícil prever o comportamento

Assumimos que as nossas intervenções resultem numa mudança de comportamento, mas não sabemos qual é melhor intervenção antes de as testar



Métodos Não-Experimentais

Antes/Depois

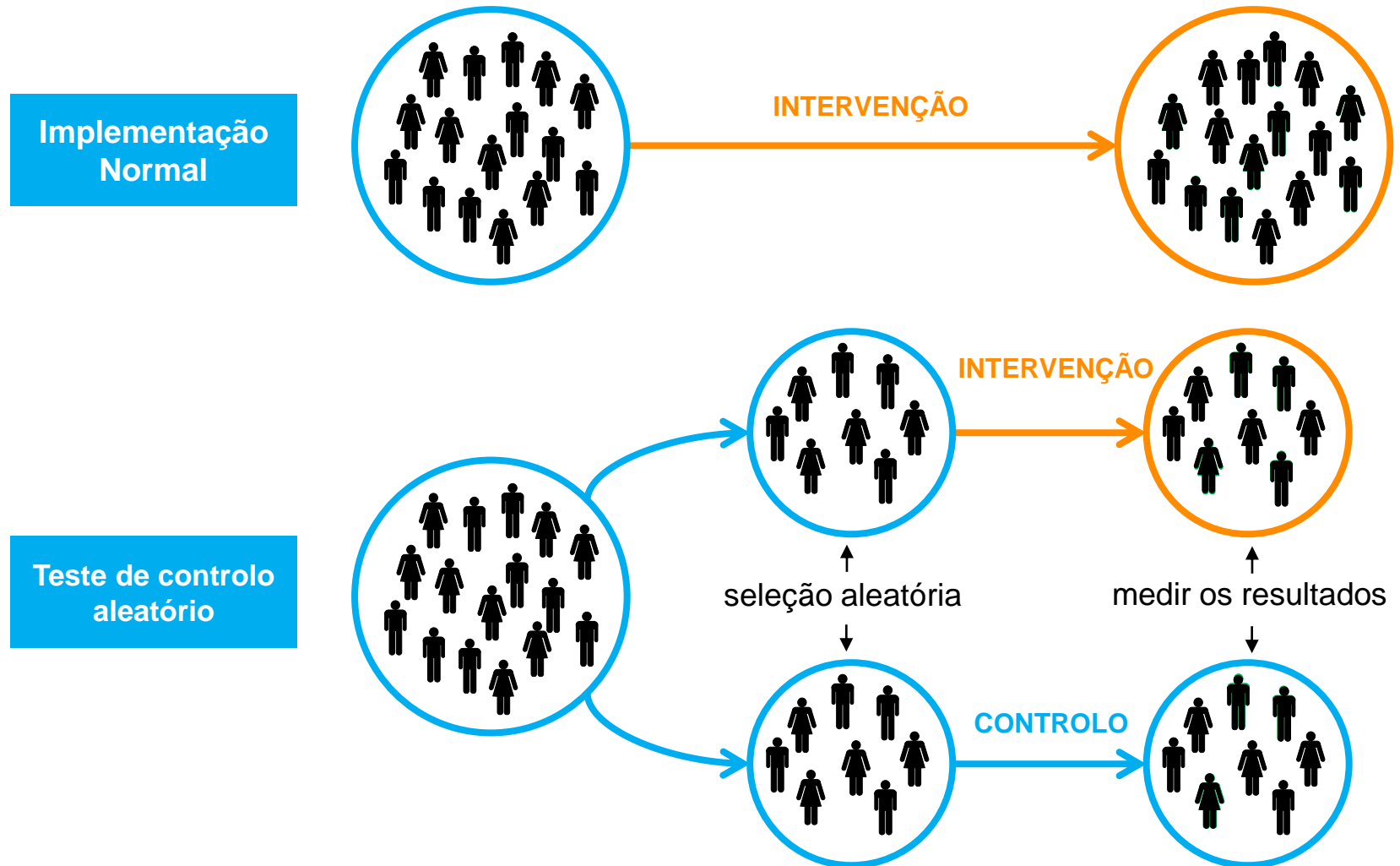


O que aconteceria se a intervenção não existisse?

E fatores externos?

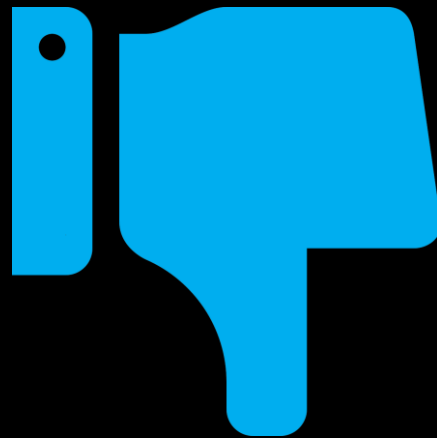
Métodos Experimentais

Testes de controlo aleatório (RCTs)



Falhar é normal

Estudos recentes estimam que que 60—70% de todos dos programas sociais não são eficazes.



Como motivar alunos do ensino adulto?

No Reino Unido, os estudantes que falham o exames do 9ºano (GSCE) têm que os voltar a fazer

Mas os alunos tendem a faltar às aulas...

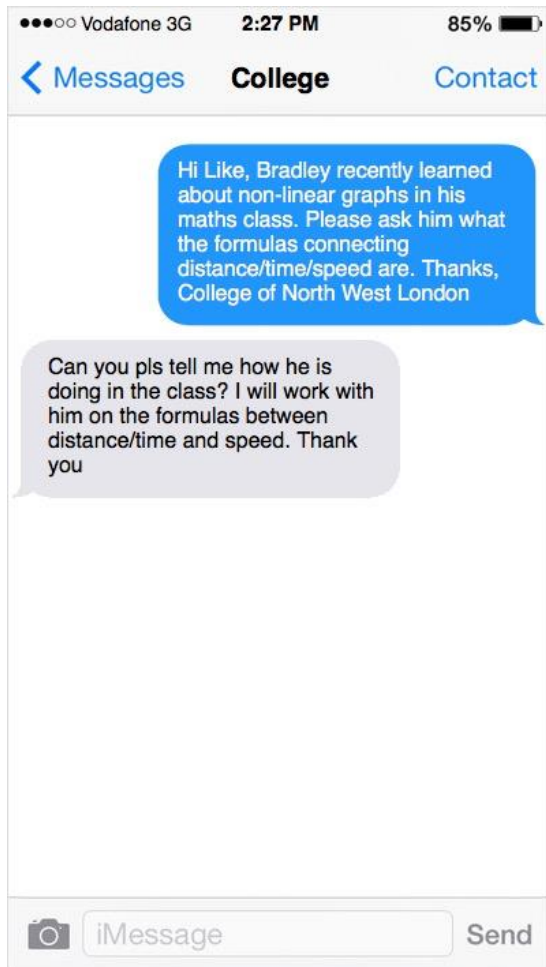
...e apenas um quarto chegam a passar o exames à 2ª vez

Muitos de nós tivemos alguém que se preocupou e ajudou a nossa educação. Se não tivéssemos esse alguém, seja um pai ou outra pessoa, a nossa educação poderia ter evoluído de forma diferente. Às vezes, o problema não é que ninguém se preocupe, é que os pais não sabem como ajudar, e os alunos não sabem como perguntar.

A intervenção da BIT para apoiar essa situação foi pedir aos alunos que nomeassem amigos ou familiares, que receberiam SMS todas as semanas com informações sobre o conteúdo do curso, prazos futuros e recursos académicos disponíveis para o aluno.

Study Supporter

Intervenção

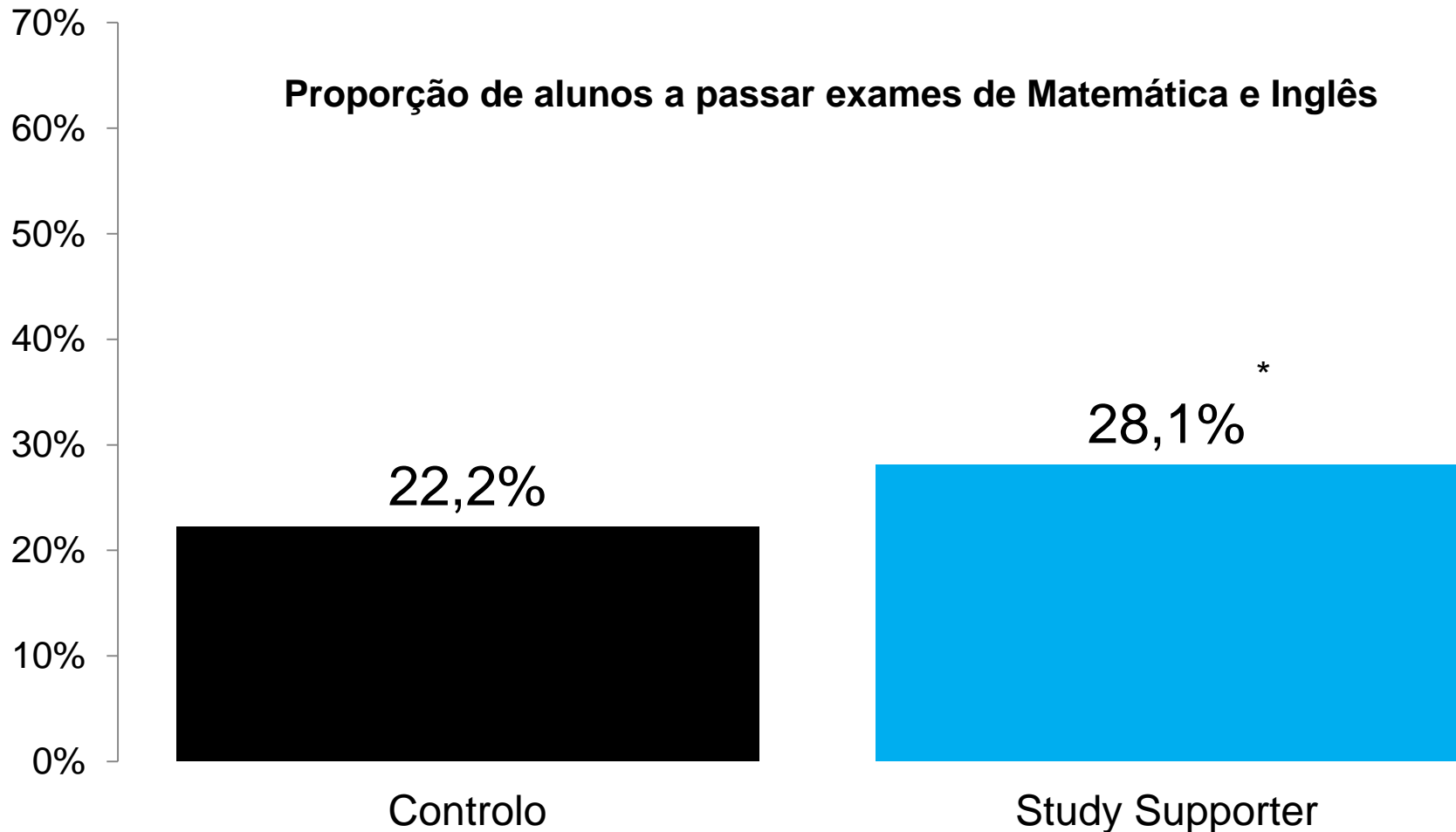


Datas de exames

Websites úteis

Actividades

Materiais escolares



Globalmente, há mais pessoas a morrer em acidentes rodoviários do que com a malária ou a tuberculose. Nos países desenvolvidos estima-se que os custos associados de acidentes rodoviários representem cerca de 2% a 10% do PIB.

A análise de dados em West Midlands, no Reino Unido, revelou que uma quantidade substancial de mortes e ferimentos graves eram causados por pessoas já com infrações prévias de excesso de velocidade.

Optámos por nos concentrar em adaptar um ponto de contato já existente: a carta enviada aos infratores de velocidade excessiva.

Segurança rodoviária

Intervenção



**No driver means to kill
They were just going too fast**



Over the last five years, 779 children were killed or seriously injured on the roads in the West Midlands alone.

A lot of thought goes into setting speed limits. Speed limits take into account the history of accidents in the area – that's why they're there, because we don't want to see history repeat itself.

Fortunately, most people understand there's a good reason for the speed to be set to that limit and do the right thing.

The reason you're getting this letter is to make sure the next time we're called to investigate a serious collision, you're not involved.

Important information about this notice

- If you were the driver, failure to provide your full driving licence information will result in you not being able to be considered for an educational course.
- Failing to provide information about the driver of the vehicle is an **offence**. This offence has a penalty of up to £1,000 and an additional six penalty points. Companies will receive a larger fine.
- Providing false information to the police is also a **criminal offence**. This offence has a penalty of between 6 and 24 months imprisonment and/or an additional fine.
- Do not complete and return the notice if you are not the named recipient.

You must not pass the notice on to another person to complete or sign on your behalf.

Simplificação: Eliminar texto legal e administrativo desnecessário e destacar os passos que o condutor deveria tomar para resolver o assunto.

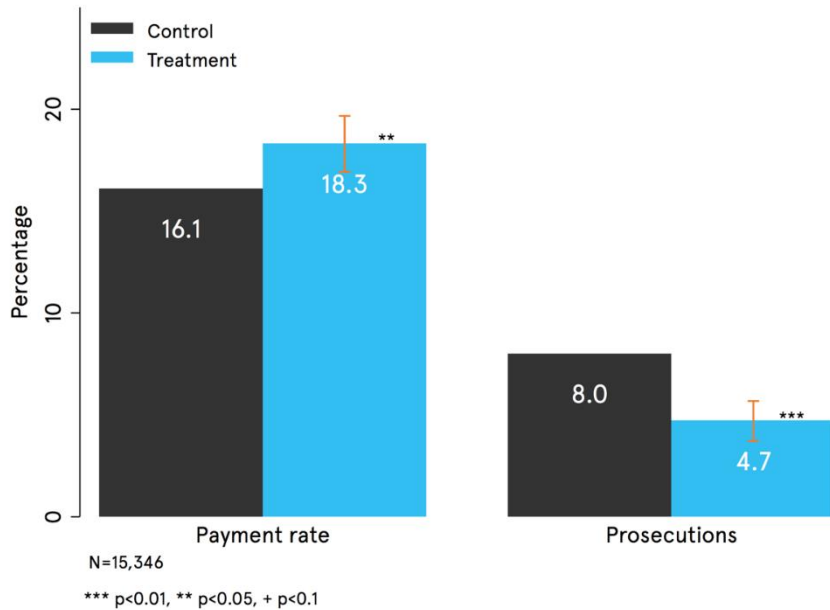
Legitimidade: Explicar as razões por detrás dos limites de velocidade

Saliência: Incluir imagem de um memorial de colisão na estrada e usar linguagem emocional

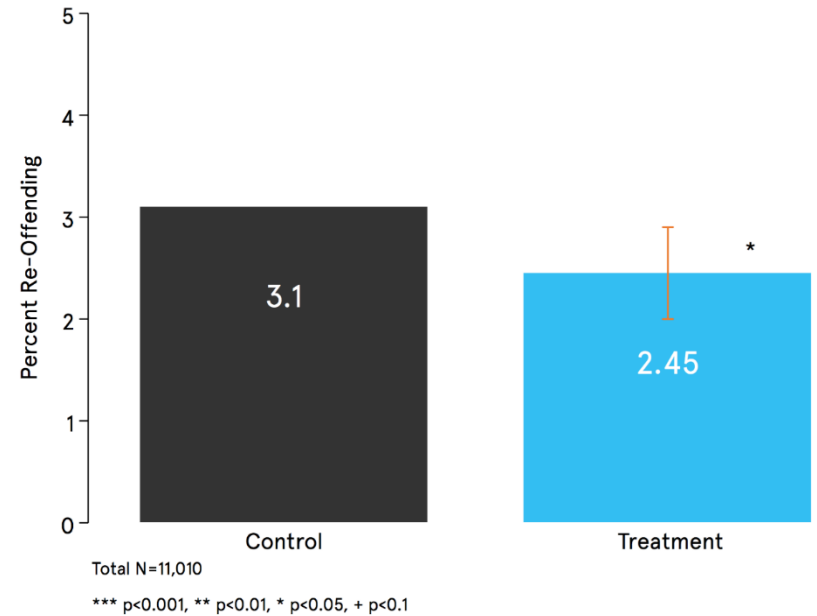
Honestidade: Incluir uma declaração de honestidade no início do formulário para solicitar ao condutor que faça uma declaração honesta.

Segurança rodoviária

Resultados



Taxa de pagamento de multas e idas a tribunal 6 meses após a infração inicial



Taxa de reincidência de excesso de velocidade 6 meses após a infração inicial

Intervenção reduziu a reincidência por excesso de velocidade em 20% nos primeiros 6 meses



Poupança de £1.5 milhões

Combate à corrupção no Colômbia

Contexto

Objetivo: reduzir a corrupção nos programas de alimentação escolar

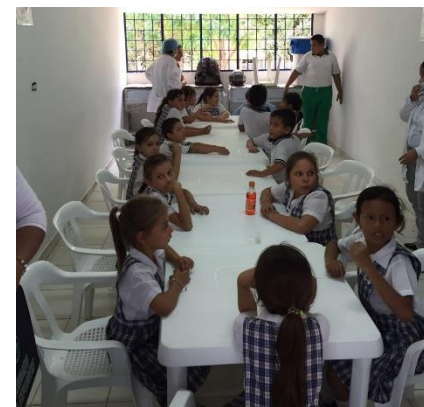
1º fase: promover o **envolvimento dos pais** no funcionamento da escola através do envio de diferentes SMS aos pais

2º fase: alterar o comportamento dos fornecedores de refeições para melhorar a qualidade e qualidade das refeições, através do aumento de envolvimento dos pais da 1º fase e auditorias frequentes para criar um sistema de **monitorização** inesperada



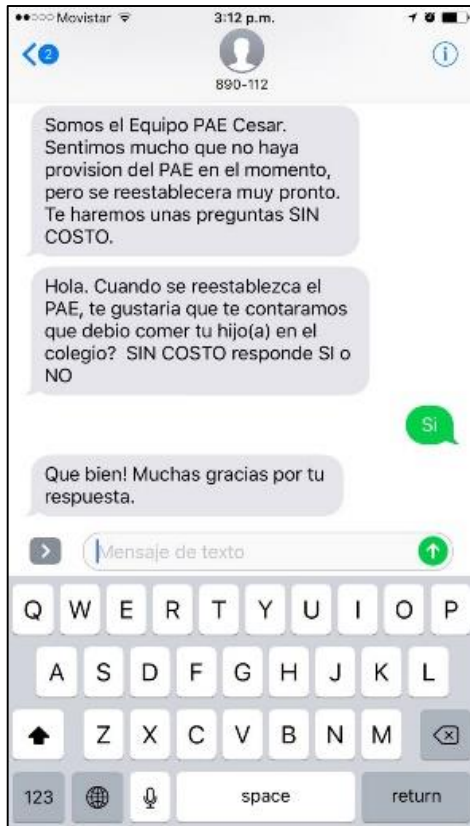
Combate à corrupção no Colômbia

Trabalho de campo



Combate à corrupção no Colômbia

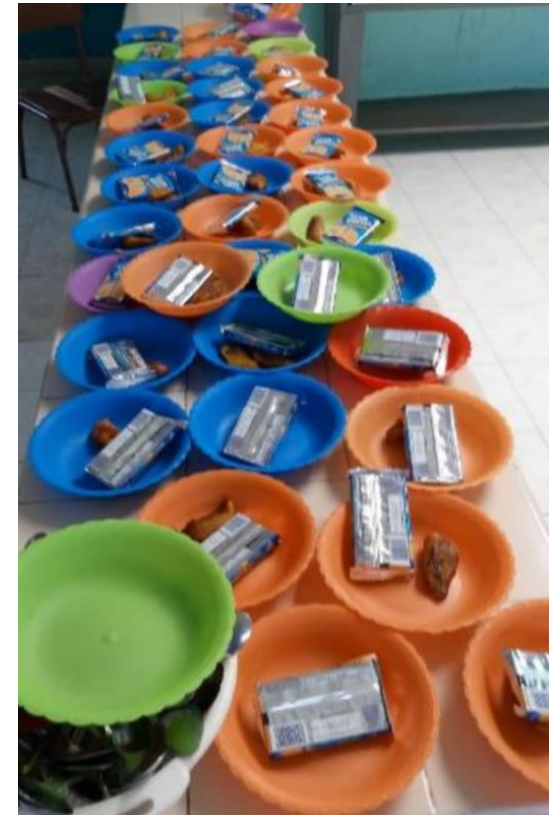
Intervenção



SMS



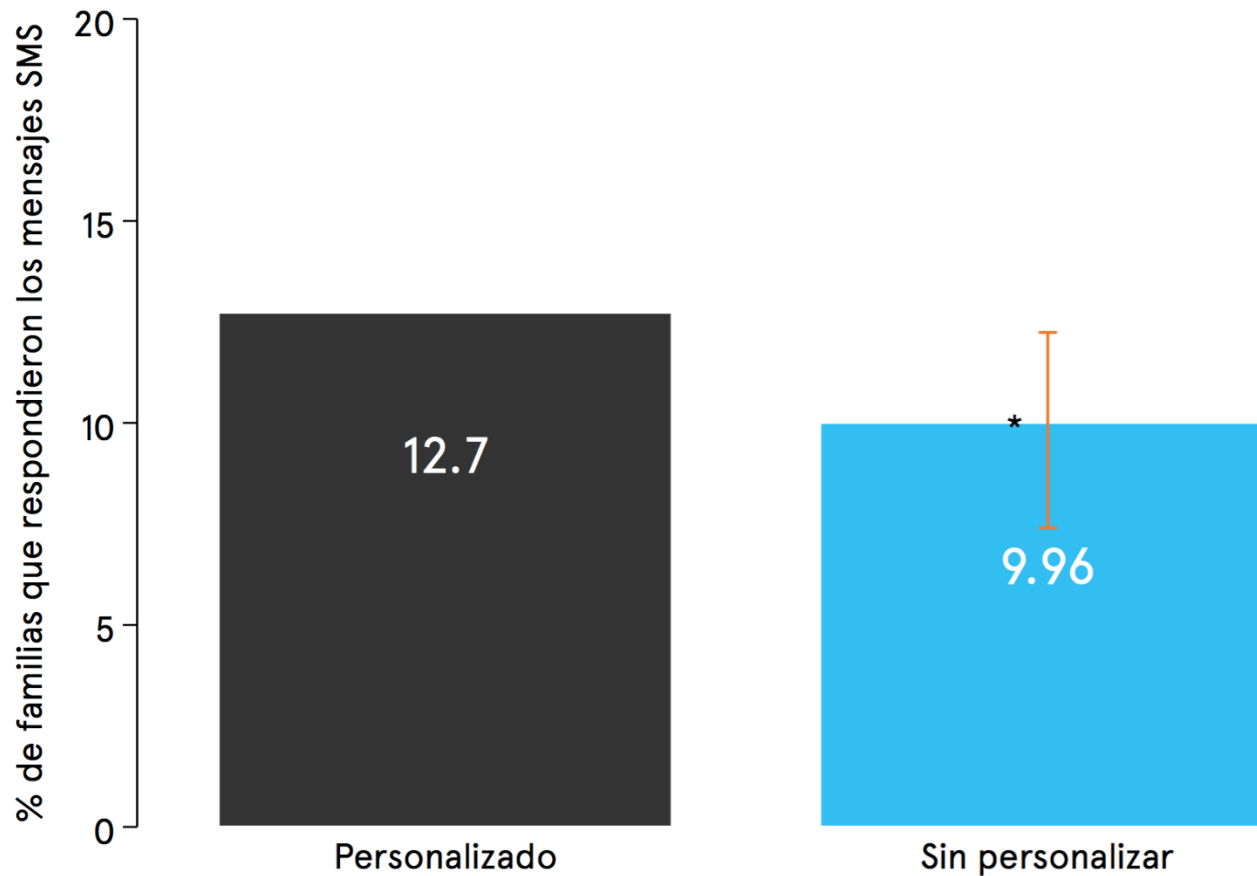
Workshops



Auditorias

Combate à corrupção no Colômbia

Resultados

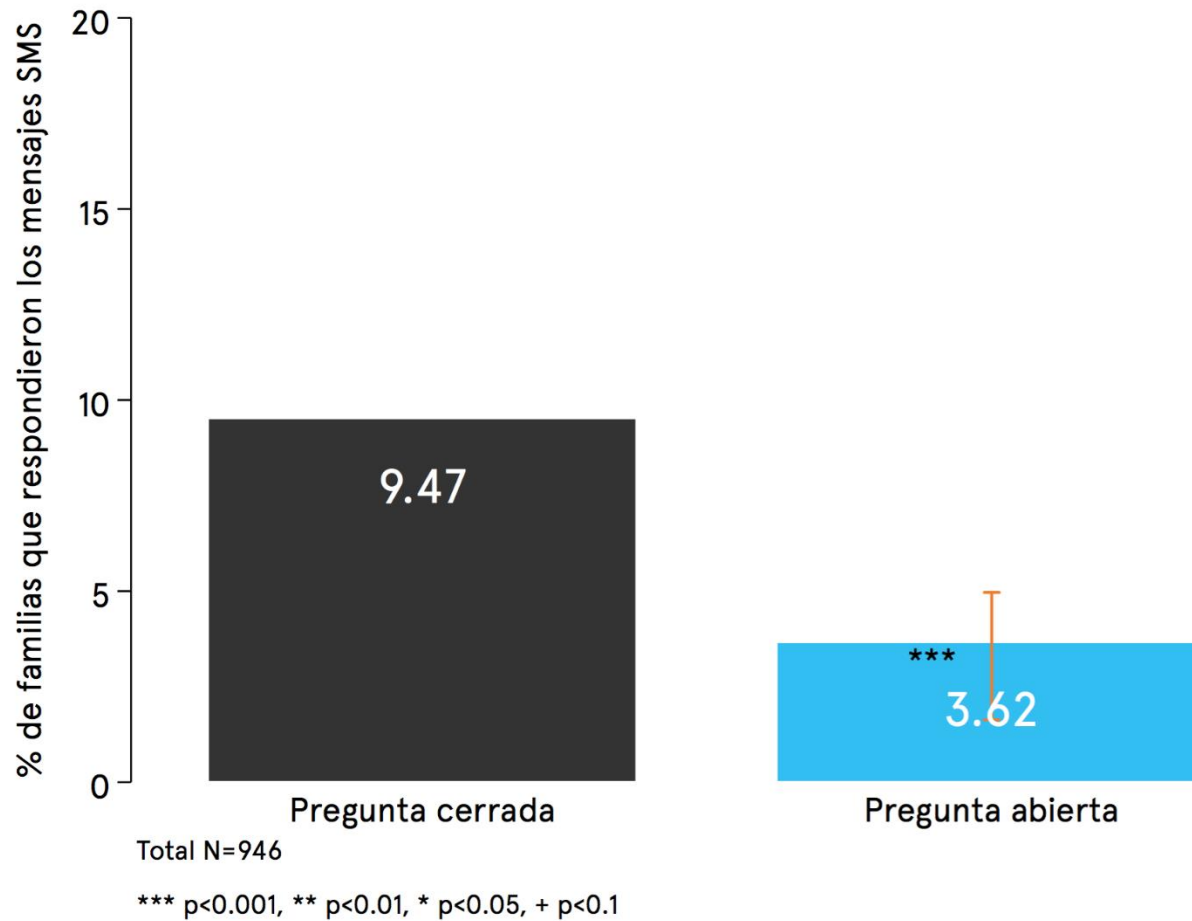


Total N=2039

*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$, + $p < 0.1$

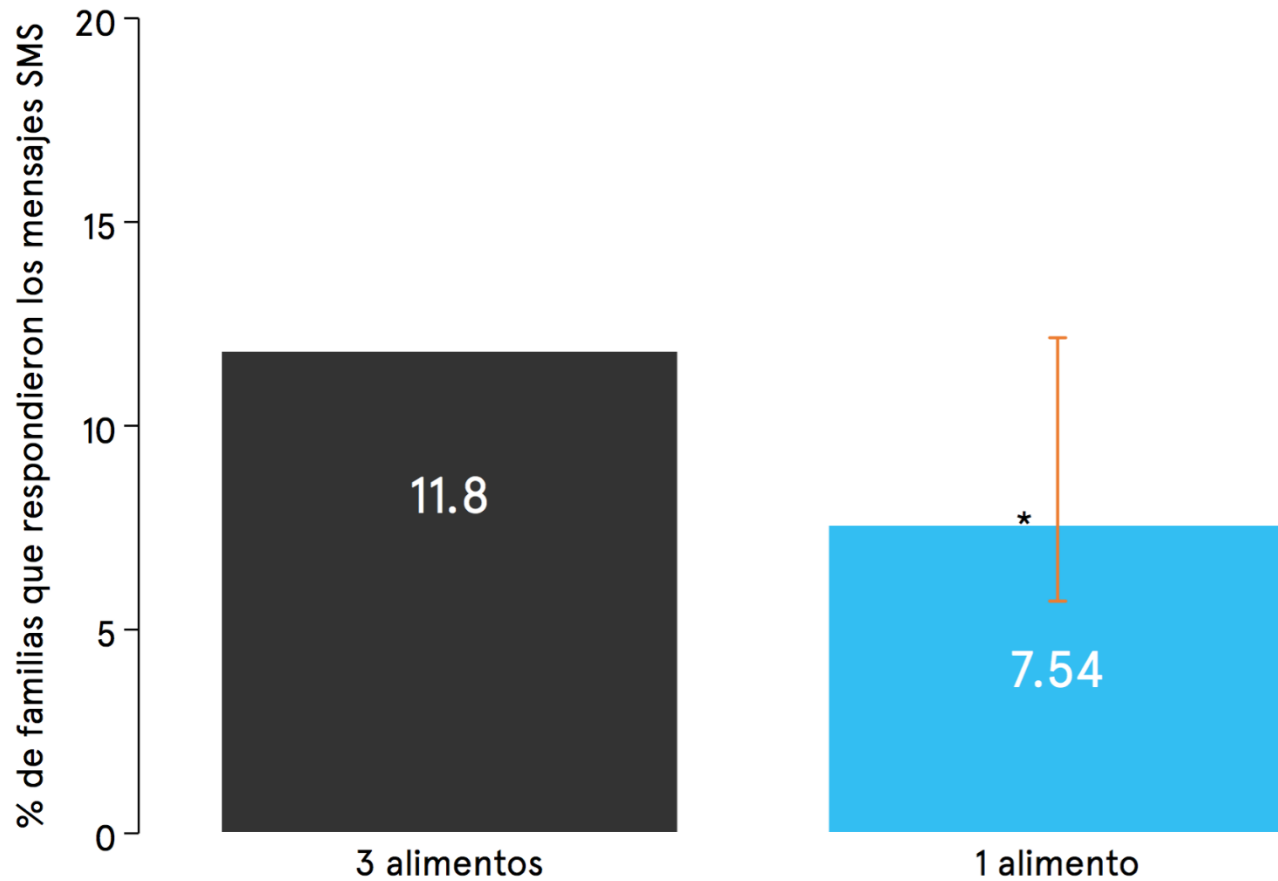
Combate à corrupção no Colômbia

Resultados



Combate à corrupção no Colômbia

Resultados



Total N=1086

*** p<0.001, ** p<0.01, * p<0.05, + p<0.1



Normas Sociais

Escolha Activa

Coleta de Impostos na Guatemala

Resultados 2013

Montante de imposto recebido por carta enviada
(após 12 meses)

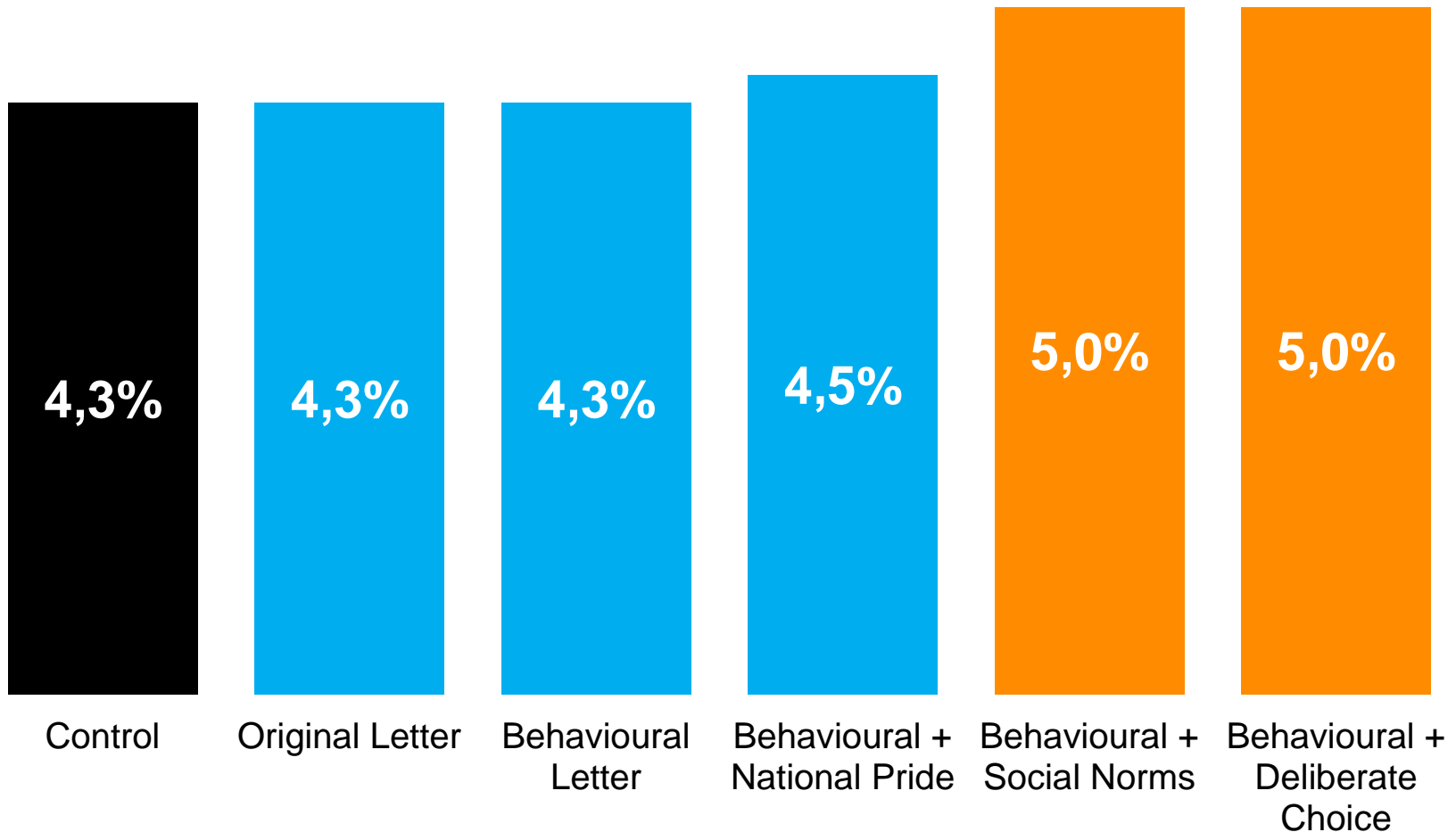


n=43,387

Mudança de hábitos

Resultados 2014

Percentagem de contribuintes que pagaram o seu imposto em 2014 (sem qualquer outra lembrança)



As ferramentas típicas dos reguladores são um pouco limitadas...



.....e não tendem a tomar em conta a forma como as pessoas realmente se comportam

Nós mantemos os defaults: pensões opt-in vs. opt-out, taxas de pagamento default

Mais escolhas não significa necessariamente melhores escolhas: qual é o melhor plano de celular?

Focamo-nos mais no presente do que no futuro: taxas de juro iniciais mais baixas, mas que custam no longo termo

A forma como a informação é apresentada afeta as nossas escolhas: a forma como calorias são apresentadas determina o que comemos

Uma nova visão de regulação dos mercados de consumidores

1. **Estabelecer critérios** do que é um mercado eficiente do ponto de vista dos consumidores
2. **Analisar e publicar dados** para determinar se o mercado funciona e identificar falhas comportamentais
3. **Desenhar soluções** para as falhas comportamentais
4. **Testar as soluções**

Como implementar esta visão na prática?

- **Ofgem**: testar *nudges* no momento certo para trocar de fornecedor de eletricidade (RCT)
- **Money Advice Service**: ultrapassar efeitos de *anchoring* para incentivar as pessoas a pagarem as dividas de cartões de crédito (experiência online)
- **Pension Wise**: simplificar informação para incentivar as pessoas a fazerem melhores decisões com as suas pensões (RCT)

No Reino Unido, 9.5 milhões de famílias podem poupar cerca de 1500 Reais por ano trocando de fornecedor de eletricidade

34% dos consumidores nunca pensou em trocar

Isto está relacionado com o *status quo bias* - consumidores tendem a preferir a tarifa onde estão, evitando assim o risco de mudança

Qual será a carta com maior impacto, do regulador ou do fornecedor?

You could save £996.29 by switching your energy supplier

Ofgem is the energy regulator and works to protect energy consumers. We are writing to you because you could save money by switching suppliers.¹

██████████ has estimated that your energy costs for the next 12 months will be: £3734.92. This is based on your current gas and electricity tariffs and how much energy you have used over the past year. Using this information, we've found that you could save £996.29 by switching to another energy supplier. The tariffs below match how you pay for your energy and if you get paper bills or manage your account online.

It's very easy and safe to switch suppliers. Your energy supply will not be cut off. Once you switch you have 14 days to change your mind if you're not happy with your decision.

Cheaper tariffs you could switch to:

Energy supplier	Bulb 0300 30 30635	Together Energy 03331 501 699	Extra Energy 0800 9534774
Estimated annual savings	£996.29	£993.18	£984.63
Estimated annual cost	£2738.63	£2741.74	£2750.29
Tariff name	Vari-Fair	Together Variable	Variable Price v1
Tariff end date	No end date	No end date	No end date

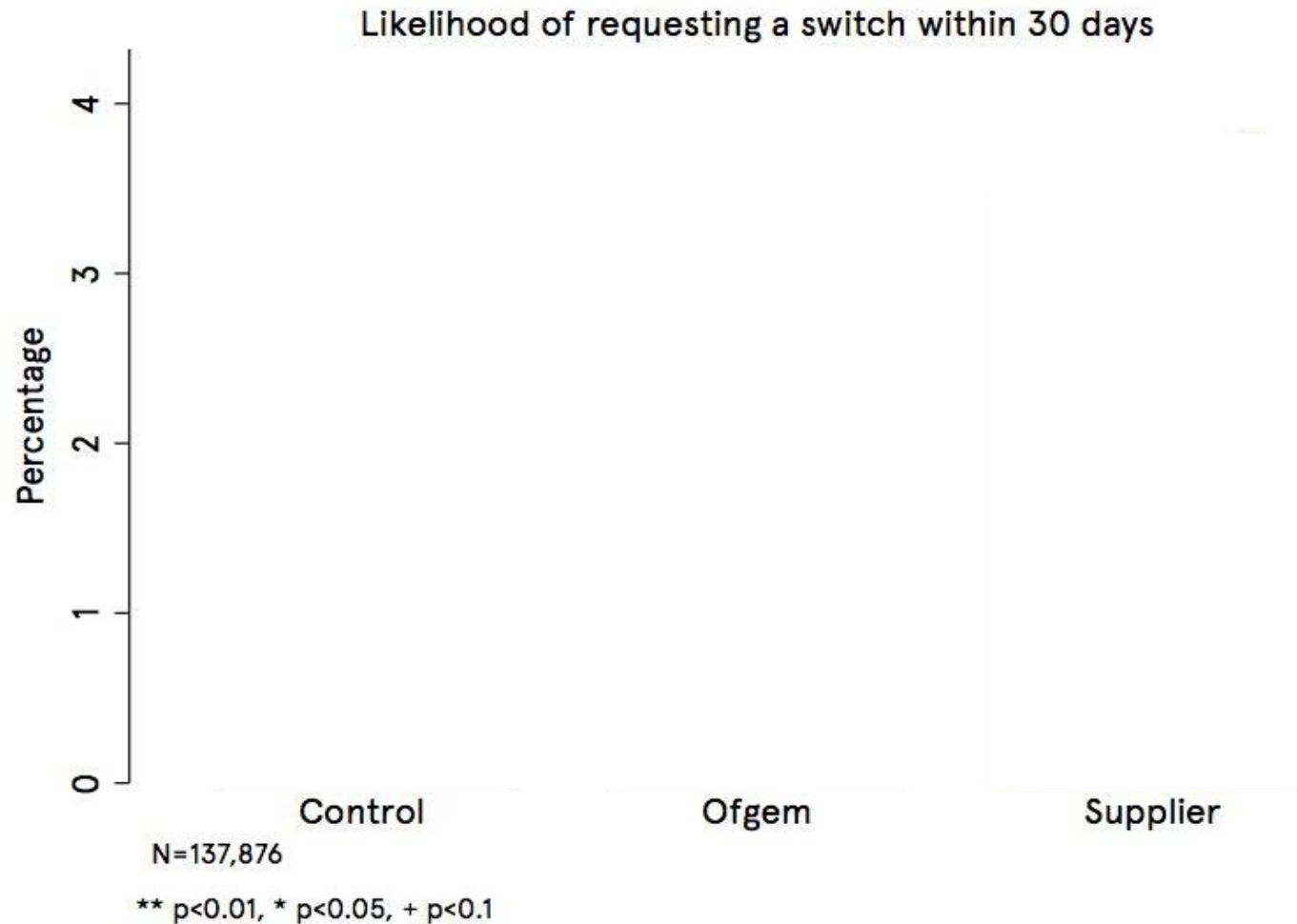
Source: ██████████

¹ All personalised information in this letter has been generated by your supplier on behalf of Ofgem.

Cerca de 150,000 consumidores que estão em tarifas *default* receberam aleatoriamente uma destas intervenções:

- Nenhuma carta
- Carta da Ofgem com tarifas e poupanças personalizadas de outros fornecedores
- Carta do fornecedor com tarifas e poupanças personalizadas de outros fornecedores

Qual foi o impacto na taxa de mudança?





As pessoas costumam-se ancorar à primeira informação que encontram, independentemente se é relevante.



Pagamentos mínimos de cartões de crédito podem ajudar pessoas a pagar as dívidas, mas também funcionam como âncoras, reduzindo os re-pagamentos e aumentando os custos de juros.



Sliders de pagamentos são muitas vezes usados nos sites de cartões de crédito.

Hipótese: o uso de sliders podem ser reconfigurados para evitar custos excessivos de juros.

Qual é a abordagem com maior impacto nos pagamentos mensais?

QUESTION: How much would you like to repay this month?

169

Standard

Qual é a abordagem com maior impacto nos pagamentos mensais?

QUESTION: How much would you like to repay this month?

169

Standard

Qual é a abordagem com maior impacto nos pagamentos mensais?

QUESTION: How much would you like to repay this month?

Please use the slider to indicate your repayment



If my monthly repayments continue to be: £169 each month

Total amount I repay: £8,718

Total interest I will pay: £3,718

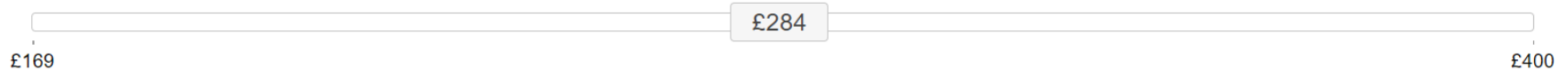
Date when debt repaid: March 2022

Slider de repagamento – default mínimo

Qual é a abordagem com maior impacto nos pagamentos mensais?

QUESTION: How much would you like to repay this month?

Please use the slider to indicate your repayment.



I have decided my monthly repayments will be: £284 each month

Total repayable: £6,549

Total interest I will pay: £1,549

Repayment date: November 2019

Slider de repagamento – default alto

Qual é a abordagem com maior impacto nos pagamentos mensais?

QUESTION: When would you like your debt to be cleared?

Please use the slider to indicate your repayment period



Date when debt repaid: March 2022

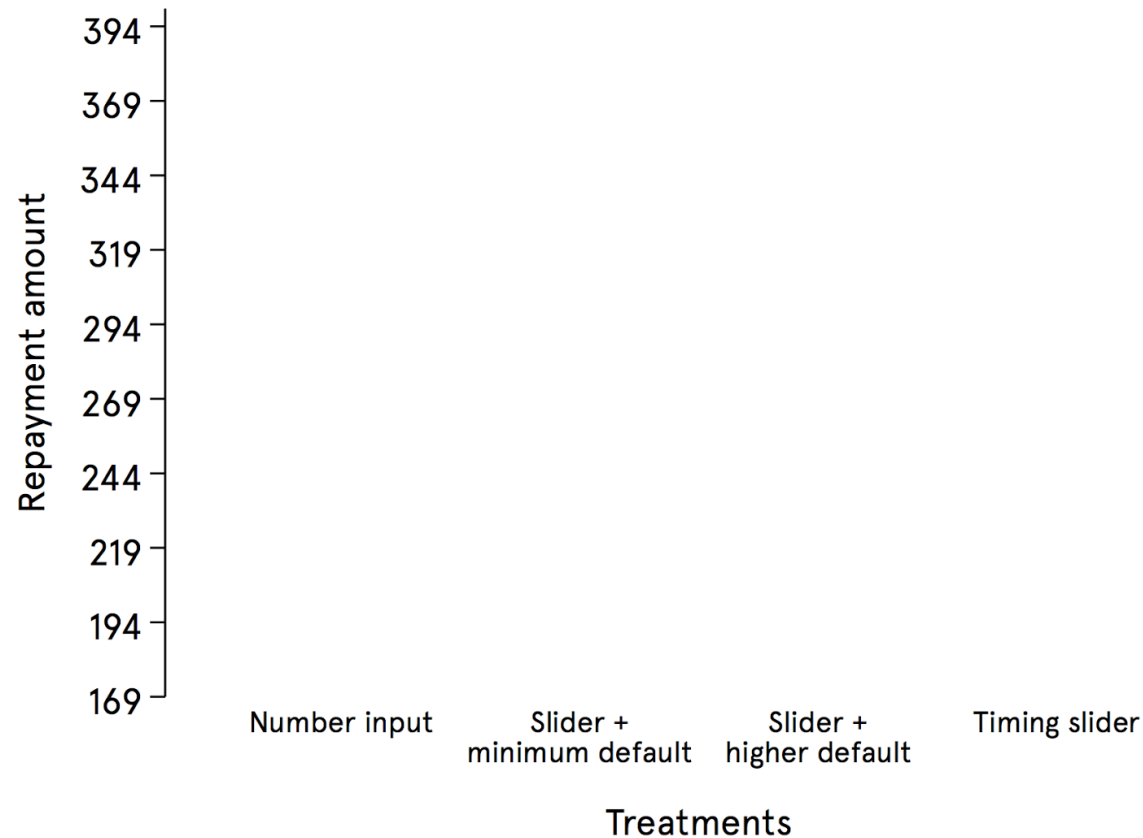
If my monthly repayments continue to be: £169

Total amount I repay: £8,718

Total interest I will pay: £3,718

Slider de repagamento – default minimo com data final

Como mudou o pagamento mínimo mensal?

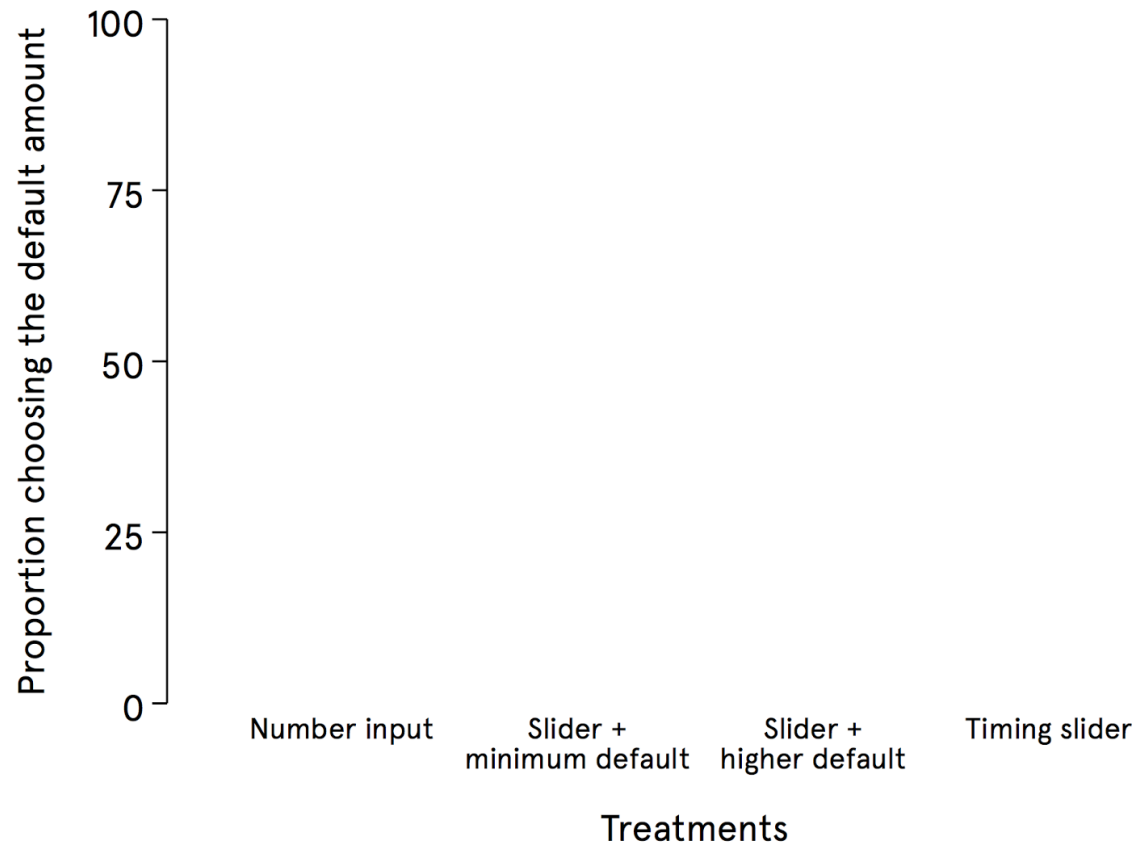


N = 1,736

** p<0.01, * p<0.05, + p<0.1

Note: Primary analysis

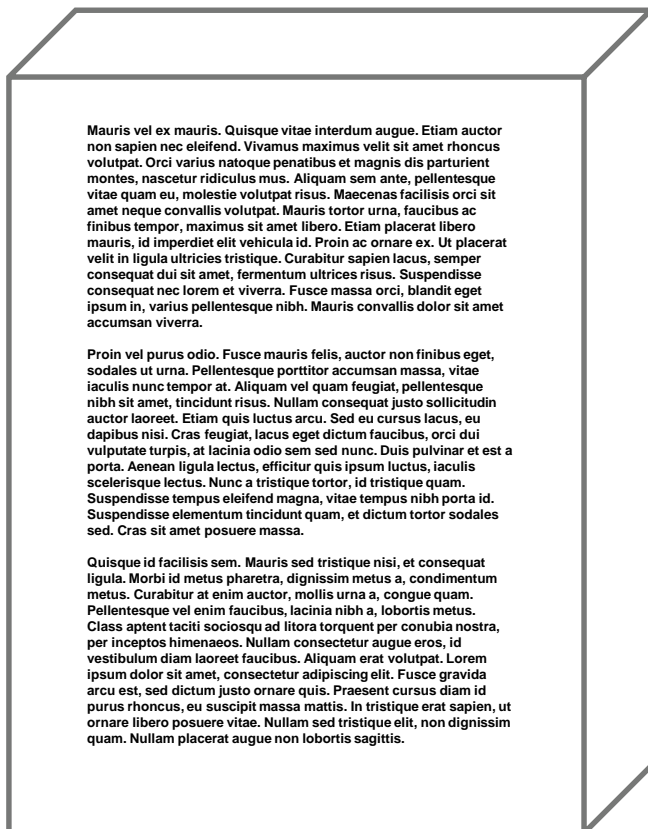
Que efeito teve a mudança do *default*?



N = 1,736

** p<0.01, * p<0.05, + p<0.1

Note: Exploratory analysis



Mauris vel ex mauris. Quisque vitae interdum augue. Etiam auctor non sapien nec eleifend. Vivamus maximus velit sit amet rhoncus volutpat. Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Aliquam sem ante, pellentesque vitae quam eu, molestie volutpat risus. Maecenas facilisis orci sit amet neque convallis volutpat. Mauris tortor urna, faucibus ac finibus tempor, maximus sit amet libero. Etiam placerat libero mauris, id imperdiet elit vehicula id. Proin ac ornare ex. Ut placerat velit in ligula ultricies tristique. Curabitur sapien lacus, semper consequat dui sit amet, fermentum ultrices risus. Suspendisse consequat nec lorem et viverra. Fusce massa orci, blandit eget ipsum in, varius pellentesque nibh. Mauris convallis dolor sit amet accumsan viverra.

Proin vel purus odio. Fusce mauris felis, auctor non finibus eget, sodales ut urna. Pellentesque porttitor accumsan massa, vitae iaculis nunc tempor at. Aliquam vel quam feugiat, pellentesque nibh sit amet, tincidunt risus. Nullam consequat justo sollicitudin auctor laoreet. Etiam quis luctus arcu. Sed eu cursus lacus, eu dapibus nisi. Cras feugiat, lacus eget dictum faucibus, orci dui vulputate turpis, at lacinia odio sem sed nunc. Duis pulvinar et est a porta. Aenean ligula lectus, efficitur quis ipsum luctus, iaculis scelerisque lectus. Nunc a tristique tortor, id tristique quam. Suspendisse tempus eleifend magna, vitae tempus nibh porta id. Suspendisse elementum tincidunt quam, et dictum tortor sodales sed. Cras sit amet posuere massa.

Quisque id facilisis sem. Mauris sed tristique nisi, et consequat ligula. Morbi id metus pharetra, dignissim metus a, condimentum metus. Curabitur at enim auctor, mollis urna a, congue quam. Pellentesque vel enim faucibus, lacinia nibh a, lobortis metus. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Nullam consectetur augue eros, id vestibulum diam laoreet faucibus. Aliquam erat volutpat. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Fusce gravida arcu est, sed dictum justo ornare quis. Praesent cursus diam id purus rhoncus, eu suscipit massa mattis. In tristique erat sapien, ut ornare libero posuere vitae. Nullam sed tristique elit, non dignissim quam. Nullam placerat augue non lobortis sagittis.

[First Last]
Your Pension Passport

Selected retirement date
[DD MM YYYY]
Date of birth
[DD MM YYYY]
National insurance number
[NI Number]
Marital status
[DD MM YYYY]
Please call your pension provider on 0300 300 3030 if these details are incorrect



An overview of your pension to help you as you decide what to do with your pension in retirement.

Value of your pension as of 1 July 2015
£[fund value]

Scheme type	Employer	Membership	Additional details
[Type of scheme]	[Employer name]	[DD MM YYYY]	Your pension has a guaranteed annuity rate (GAR) starting on [DD MM YYYY].
Provider	Reference number		Read the accompanying booklet to see what this means for you
[Provider name]	[Reference no.]		

What to do next

- 1 Go to Pension Wise
Set up by the government, Pension Wise gives free and impartial information on your pension options, taxes and fees. Go to pensionwise.gov.uk to understand how to turn your pension pot into income for your retirement.
- 2 Book a phone or face-to-face appointment
Call 0300 330 0000 or go to pensionwise.gov.uk to book a phone or face-to-face guidance appointment. You'll talk about the different ways you can take money from your pot, what each option means for you and the next steps you can take.
- 3 Make sure to shop around before you buy a product
You don't have to stay with your current pension provider. Research shows you can often get a better deal by shopping around. Comparing retirement income products can be complicated. You may wish to speak to a financial adviser to help you. For help finding an adviser near you, go to moneyadvice.service.gov.uk/directory.

 Pension wise |  HM Government

Control
50-100 páginas de informação

Tratamento
Passaporte da Pensão (1 página)

Passaporte da Pensão



Personalizado: endereçado à pessoa com informação sobre o fundo e opções



Simples: toda a informação necessária numa página



Saliência: a informação mais importante é saliente (o valor e o tipo da pensão)



Ação: próximos passos explicitos (e.g com quem falar para obter mais informação)

[First Last]
Your Pension Passport

An overview of your pension to help you as you decide what to do with your pension in retirement.



Selected retirement date
[DD MM YYYY]
Date of birth
[DD MM YYYY]
National Insurance number
[NI Number]
Marital status
[DD MM YYYY]
Please call your pension provider on 0300 300 3030 if these details are incorrect

Value of your pension as of 1 July 2015
£[fund value]

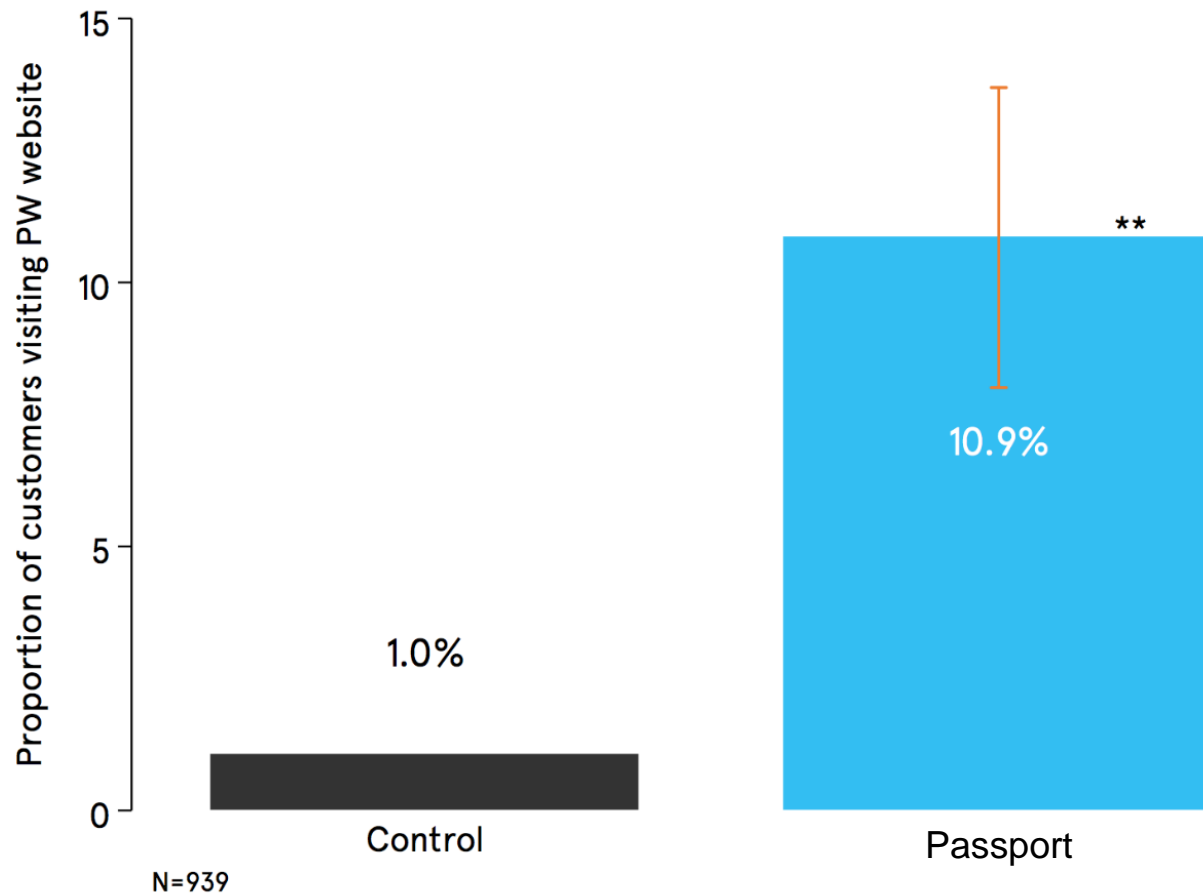
Scheme type	Employer	Membership	Additional details
[Type of scheme]	[Employer name]	[DD MM YYYY]	Your pension has a guaranteed annuity rate (GAR) starting on [DD MM YYYY].
Provider	Reference number		Read the accompanying booklet to see what this means for you
[Provider name]	[Reference no.]		

What to do next

- 1 Go to Pension Wise
Set up by the government, Pension Wise gives free and impartial information on your pension options, taxes and fees. Go to pensionwise.gov.uk to understand how to turn your pension pot into income for your retirement.
- 2 Book a phone or face-to-face appointment
Call 0300 330 0000 or go to pensionwise.gov.uk to book a phone or face-to-face guidance appointment. You'll talk about the different ways you can take money from your pot, what each option means for you and the next steps you can take.
- 3 Make sure to shop around before you buy a product
You don't have to stay with your current pension provider. Research shows you can often get a better deal by shopping around. Comparing retirement income products can be complicated. You may wish to speak to a financial adviser to help you. For help finding an adviser near you, go to moneyadvice.service.org.uk/directory.

O Passaporte da Pensão resultou num aumento de 10x em visitas ao site



** p≤0.01, * p≤0.05, + p≤0.1

Questionário indica que o Passaporte de Pensão ajuda as pessoas a tomarem decisões

Os clientes que receberam o Passaporte da Pensão acharam 24% mais que as informações recebidas eram-lhes uteis



Os clientes que receberam o Passaporte da Pensão acharam 13% mais fácil tomarem decisões sobre a sua pensão

Aplicar as Ciências Comportamentais nos Mercados Regulados



1. Explora as falhas dos mercados para os consumidores através de uma lente comportamental
2. Discussão sobre alguns dos principais vieses comportamentais que afetam os mercados
3. Visão e estrutura para regulação com foco comportamental



THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM.

Antonio Silva

antonio.silva@bi.team
www.behaviouralinsights.co.uk

Behavioural Insights and regulatory frameworks

Simplification

“know before you owe”
simplified information disclosure for mortgages, credit cards and student loans, Consumer and Financial Protection Bureau, USA

Defaults and Convenience

“Kiwisaver” Auto-enrolment in 2007 led to 50% pension coverage increase, New Zealand

Salience and Attention

Reduction in alcohol purchases by tax made salient on price tag vs. equivalent tax levied at the till (Chetty, Looney & Kroft 2009)

Debiasing and Decision Quality

US Fuel Economy Labels – regulation by US Environmental Protection Agency to have gallons per 100miles and annual fuel cost labels in addition to miles per gallon. (Larrick and Soll 2008)