



Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas

**Ministério do Empreendedorismo, da
Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte
(MEMP)**



A CINCO – Ciências Comportamentais em Governo é uma unidade pioneira do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), criada em 2023. Ela busca apoiar formuladores de políticas públicas a encontrar soluções inovadoras usando ciências comportamentais. É a primeira iniciativa desse tipo no governo federal brasileiro, com reconhecimento de organismos internacionais como OCDE, ONU e Banco Mundial.



O MÉTODO CINCO

O trabalho da CINCO foca em compreender os problemas e serviços governamentais do ponto de vista de quem utiliza e presta os serviços, integrando essas informações no desenho de políticas públicas.

As etapas incluem: (1) identificar comportamentos, (2) investigar barreiras e facilitadores, (3) gerar ideias de intervenções, (4) testar e ajustar intervenções, e (5) avaliar e escalar os resultados.



C

Comportamento
identificação do
contexto e do
comportamento



I

Insights
identificação de **barreiras**
comportamentais,
incentivos e formulação
de **insights**



N

Novas Estratégias
para **intervenções**
comportamentais

C



Checagem
Criação de **protótipos** e
teste de **intervenções**

O



Orquestração
avaliação e escala das
abordagens bem-
sucedidas

INSPIRAÇÕES PARA A JORNADA



Para propor as atividades da Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas, a CINCO baseou-se em materiais desenvolvidos no campo das Ciências Comportamentais, com destaque para os métodos e ferramentas da unidade dinamarquesa iNudgeyou, da unidade The Behavioural Insights Team (BIT), do Reino Unido e do Laboratório de Inovação da Enap, Gnova.



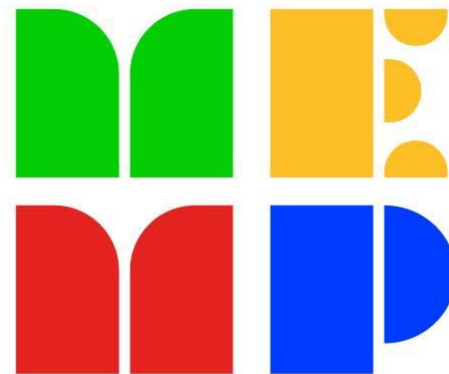


Na primeira etapa da Jornada, que ocorreu em abril, maio e junho de 2024, o objetivo foi apoiar os órgãos e entidades públicas a compreender com profundidade os desafios das políticas públicas que gerenciam e analisar a viabilidade de uma abordagem comportamental para solucioná-los ou mitigá-los.

Na segunda etapa da Jornada, que começou em agosto de 2024, o objetivo foi ajudar as equipes que já conhecem as dimensões comportamentais dos desafios das políticas públicas que gerenciam a elaborarem insights sobre o que leva ao comportamento que desejam alterar e a formularem novas estratégias para solucionar o problema.



O Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP) tem como missão Propor, fomentar, articular e implementar políticas públicas, programas e ações que promovam um ambiente de negócios favorável ao empreendedorismo e a sustentabilidade, inclusão socioprodutiva e competitividade das microempresas, microempreendedores individuais, empresas de pequeno porte, artesãos, cooperativas, associações, autônomos e empreendedores informais.





A Jornada do MEMP na CINCO



EQUIPE DO MEMP NA JORNADA



Adriano Fonseca
Seabra

Cinthia Queiroz Farias

Jeane Gonçalves Ferreira
Borges

Mauricio Pinto Pereira
Juvenal

Murilo Machado Chaiben

Alecia Franciane Alves
Barros

Laene Ascenso Lustosa

DESAFIO/PROBLEMA PÚBLICO



A equipe do MEMP se inscreveu na jornada e informou o desafio/problema de política pública a ser trabalhado:



Conformidade com o Simples Nacional



C

Comportamento

identificação do
contexto e do
comportamento

A equipe do MEMP e da CINCO realizou uma série de encontros e atividades para analisar o contexto e definir o comportamento a ser trabalhado no problema público inscrito na Jornada. Entre as ações realizadas, destacam-se o mapeamento de atores, a identificação de comportamentos, a priorização do comportamento-alvo e a análise de evidências, entre outras etapas, que serão detalhadas na seção “Passo a passo do projeto”.

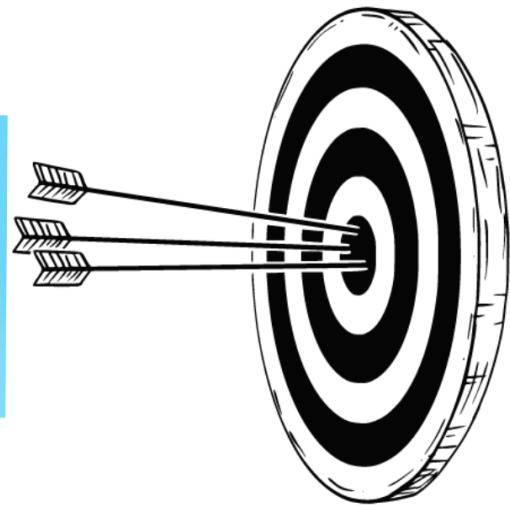
COMPORTAMENTO



Ao identificarem os desafios específicos relacionados ao problema de conformidade com o SIMPLES NACIONAL, foram listados os comportamentos associados a cada um desses desafios. Em seguida, foi priorizado o comportamento-alvo a ser trabalhado na jornada, sobre a importância dos contribuintes, especialmente micro e pequenos empresários, realizarem o pagamento dos tributos dentro dos prazos estipulados.

Comportamento:
pagar seus impostos
nas datas de
vencimento

Quem faz:
Contribuinte





Nessa etapa, os participantes foram convidados a aprofundar sua compreensão sobre o que leva ao comportamento inadequado, considerando a perspectiva do usuário do serviço. Esse exercício gerou insights sobre o comportamento-alvo priorizado. Vale lembrar que um insight comportamental é uma compreensão dos fatores que influenciam as ações e decisões das pessoas em um contexto específico, útil para criar intervenções mais eficazes.

INSIGHTS GERADOS

A complexidade do processo gera desconfiança e confusão

A falta de recursos financeiro ou previsibilidade no futuro causa inadimplência

Campanha de refinanciamento constantes, dão a impressão que é mais vantajoso não pagar em dia, pois sempre terá essa possibilidade

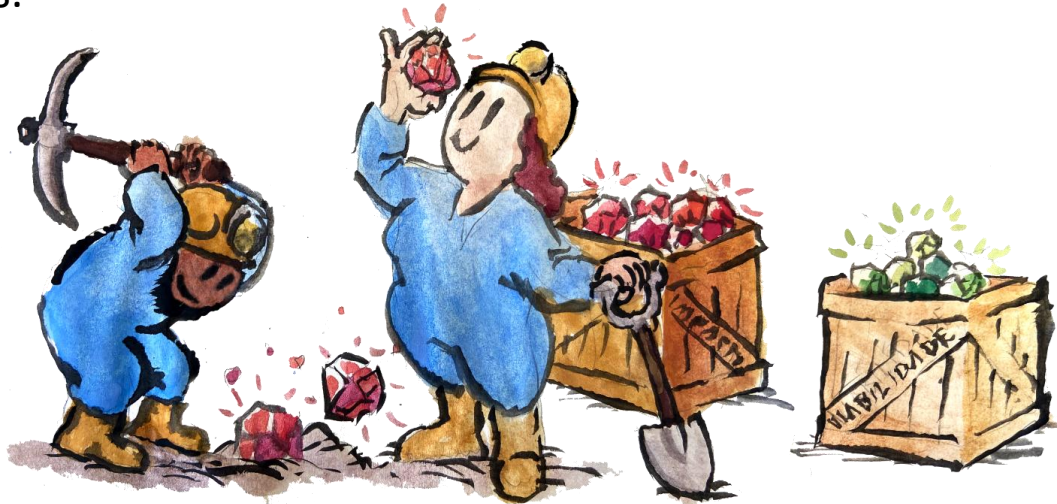
Sensação de impunidade propicia o ambiente para que as pessoas não se sintam obrigadas a pagarem

A falta de confiança ou retorno dos tributos leva a opção pela inadimplência

NOVAS ESTRATÉGIAS



Após identificar os principais insights relacionados ao comportamento-alvo, a equipe do MEMP avançou para a etapa seguinte da Jornada, denominada **Novas Estratégias**, na qual foram desafiados a desenvolver intervenções comportamentais voltadas para a solução dos problemas identificados.



NOVAS ESTRATÉGIAS

Nesta fase, a equipe priorizou algumas ideias de intervenção para desenvolver, conforme ilustrado no quadro ao lado.

Ideias Escolhidas

Auto apuração
pela RFB, nos
moldes do
IRPF

Pagamento
automático
por meios de
pagamento

Gerar desconto
nos tributos a
partir de
histórico de
adimplência

Mensagem
automática para os
empresários e
contadores que não
foi detectado o
pagamento do
tributo





A intervenção selecionada como prioridade para desenvolvimento e teste durante a Jornada foi:

4 - Mensagem tem que ser enviada em canais de efetiva comunicação com o empresário (antes e depois do comportamento adequado e inadequado)





Nessa fase da jornada, a equipe criou protótipos e começou a elaborar o planejamento dos testes de intervenção.

Objetivo do Experimento: Avaliar o impacto de mensagens eletrônicas no comportamento dos optantes do Simples Nacional em relação ao pagamento do DAS

Variável-alvo: Taxa de inadimplência

Meta: Verificar mudanças no comportamento em resposta a diferentes tipos de mensagens.





A equipe do MEMP desenvolveu diferentes mensagens para serem testadas com o público-alvo, buscando identificar aquela com maior efetividade. O conteúdo das mensagens e o planejamento do experimento estão disponíveis na seção “Passo a passo do projeto” destes slides.

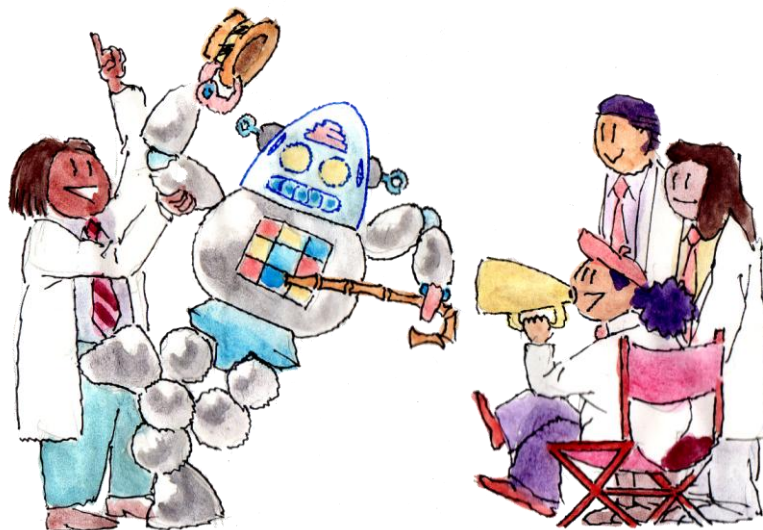
Objetivos do Experimento: Identificar o tipo de mensagem mais eficaz para promover a adimplência

Relatório e Implementação: Propostas de soluções para redução da inadimplência no Simples Nacional, com base nos resultados e características específicas dos contribuintes.





Após definir a intervenção a ser implementada e planejar sua execução, a equipe do MEMP entrou na fase de testes, atualmente em andamento, com o objetivo de identificar qual mensagem alcança os melhores resultados.





MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



cinco@gestao.gov.br



<https://www.gov.br/gestao/cinco>



PASSO A PASSO DO PROJETO



Nos próximos slides serão demonstrados as etapas percorridas durante a Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais.



Boas vindas

RECURSOS



Miro: Plataforma online de colaboração visual usada para criar um "jogo de tabuleiro" que guiava os participantes nas atividades da Jornada. Alternativas: quadro branco e post-its.

Microsoft Teams: Ferramenta usada para reuniões por videoconferência, troca de mensagens e compartilhamento de arquivos. Facilitou a criação de salas virtuais para as equipes. Alternativas: outras plataformas de comunicação.

Monitoria: Cada equipe foi acompanhada por dois monitores da CINCO para orientação, controle de tempo, e facilitação das atividades.

WhatsApp: Grupos foram criados para cada equipe, promovendo discussões fora das atividades síncronas.

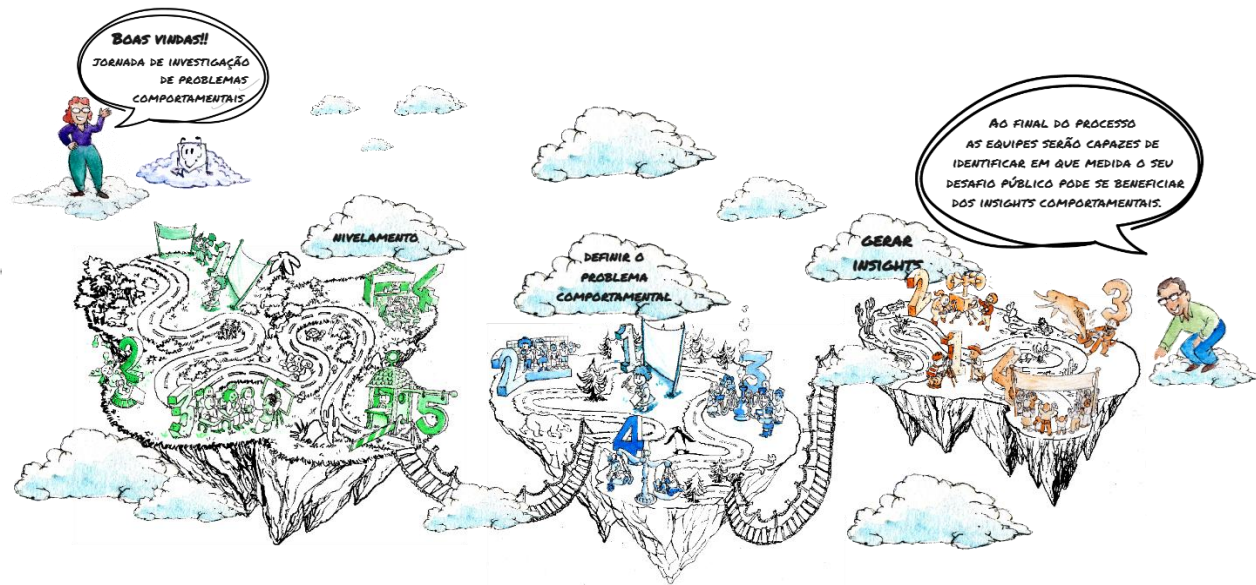
Formulário de avaliação: Um formulário foi apresentado ao final para avaliação da Jornada pelos participantes.

PRIMEIRA ETAPA DA JORNADA



Visão geral da primeira etapa da Jornada:

- Planejadas pela CINCO em três encontros com até cinco equipes simultaneamente.
- Objetivo: Capacitar as equipes a identificar como seus desafios públicos podem se beneficiar de insights comportamentais.



PRIMEIRO ENCONTRO



No primeiro encontro foram estabelecidos e esclarecidos os acordos e combinados para garantir uma boa condução da Jornada.

Como segunda atividade do 1º encontro foi proposto a realização de uma atividade quebra-gelo para que as pessoas e equipes pudessem se conhecer um pouco mais.

Atividade "1 Verdade e 1 Mentira"

1. Participantes foram divididos em salas virtuais aleatórias.
2. Cada pessoa escolheu um post-it, escreveu seu nome e local de trabalho.
3. Escreveu uma verdade e uma mentira (sem identificar qual é qual).
4. Todos marcaram o que acreditavam ser a verdade nos post-its dos colegas.
5. Após a votação, realizaram um bate-papo para revelar as verdades e mentiras.

PRIMEIRO ENCONTRO



Logo após a dinâmica, foi realizada uma aula expositiva sobre as Ciências Comportamentais.

Depois, a equipe do MEMP revisitou e refinou o desafio comportamental informado na inscrição para a Jornada de Investigação de Problema, que era **“Conformidade com o SIMPLES NACIONAL”***

Além de elencar o desafio a ser trabalhado, a equipe também colocou os desafios específicos, o sonho de futuro e as evidências que mostram esses desafios como estudos, dados, entre outros.

*O SIMPLES NACIONAL é um regime compartilhado de arrecadação, cobrança e fiscalização de tributos aplicável às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO



Revisitando o desafio

DEVER DE CASA

Nome da sua instituição

Ministério do Empreendedorismo(MEMP)

rascunho de ideias

ESTACIONAMENTO DE IDEIAS

Mudanças de Legislação	criar/eliminar leis	desenvolver para a legislação	criar a legislação
------------------------	---------------------	-------------------------------	--------------------

Desafio	Características do Desafio	Evidências
Qual a política, programa ou serviço público inscrito na proposta? Conformidade com o Simples Nacional	SONHO Dê um pulo no futuro e pense que tudo já se resolveu. Como é esse cenário dos sonhos? Como as coisas funcionam? DESAFIOS Quais são os desafios existentes para chegar lá? O desafio que vamos "atacar"? Desafios no Governo Desafios nas empresas	Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são? EXEMPLO Dados do Simples Nacional - Em 2013 foram desonquadrados 3.000 milhões de CNPJ's Dados do Cnj - Estado da Contabilidade Tributária - 27 milhões de processos judiciais
	Redução de empresas desonquadradas do Simples Nacional políticas públicas que incentivem a cultura de conformidade de forma não punitiva as MPPEs sejam vistas pelo prisma econômico e não tributário redução da quantidade de processos de execução fiscal	Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são? EXEMPLO Dados do Simples Nacional - Em 2013 foram desonquadrados 3.000 milhões de CNPJ's Dados do Cnj - Estado da Contabilidade Tributária - 27 milhões de processos judiciais
	Mudança de mentalidade dos Fiscos Federal, Estadual e Municipal, tirando o foco na punição Apoio do Congresso Nacional e da Presidência para alterar a legislação Não gerar aumento de inadimplência sem o desenquadramento do Simples Nacional Como identificar e cobrar o ônus da fiscalização e o ônus da tributação para que os benefícios avancem e não sejam usados para os benefícios. Gerar comportamento de conformidade no cotidiano	Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são? EXEMPLO Dados do Simples Nacional - Em 2013 foram desonquadrados 3.000 milhões de CNPJ's Dados do Cnj - Estado da Contabilidade Tributária - 27 milhões de processos judiciais
	Baixa educação financeira do empresário Falta de caixa da MPPEs, que tem que optar qual conta pagar Empresários possuem dificuldade em conhecer suas obrigações Comportamento de inconformidade para se manter dentro do Simples Nacional	Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são? EXEMPLO Dados do Simples Nacional - Em 2013 foram desonquadrados 3.000 milhões de CNPJ's Dados do Cnj - Estado da Contabilidade Tributária - 27 milhões de processos judiciais



Características do Desafio

SONHO

Dê um pulo no futuro e pense que tudo já se resolveu. Como é esse cenário dos sonhos? Como as coisas funcionam?

Redução de empresas
desenquadradas do
Simples Nacional

políticas públicas que
incentivem a cultura de
conformidade de
forma não punitivas

as MPPEs sejam vistas
pelo prisma econômico
e não tributário

redução da quantidade
de processos de
execução fiscal

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO



DESAFIOS

Quais são os desafios existentes para chegar lá?
O desafio que vamos "atacar"?

Desafios no Governo

Mudança de mentalidade dos Fiscos Federal, Estadual e Municipal, tirando o foco na punição

Apoio do Congresso Nacional e da Presidência para alterar a legislação

Não gerar aumento de inadimplência sem o desenquadramento do Simples Nacional

Como classificar e distinguir o devedor de boa-fé e o devedor má-fé para que os benefícios alcancem os que desejam cumprir com as obrigações. Gerar comportamento de conformidade no contribuinte.

Desafios nas empresas

Baixa educação financeira do empresário

Falta de caixa da MPPEs, que tem que optar qual conta pagar

Empresários possuem dificuldade em conhecer suas obrigações

Comportamento de inconformidade para se manter dentro do Simples Nacional

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO



Evidências

Quais **EVIDÊNCIAS**
(**DADOS** e **FONTES**)
existentes da
situação? Existem
métricas? Quais são?

EXEMPLO

Dados do Simples
Nacional - Em
2023 foram
desenquadradas
quase 2 milhões
de CNPJs

Materiais
de
Jornais

Pesquisa SEBRAE
Simples Nacional revela
que 50% fechariam ou
voltariam para a
informalidade se não
estiver no SIMPLES

Dados do CNJ -
Estudo do
Contencioso
Tributário - 27
milhões de
processo judicial



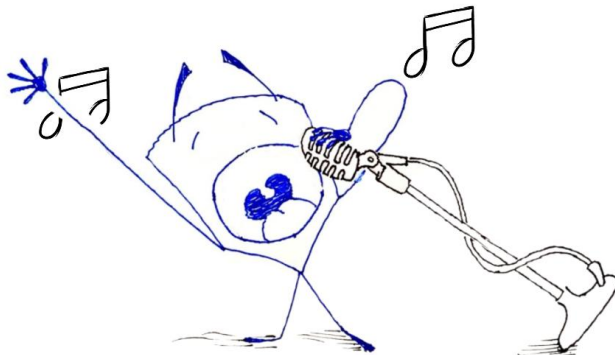
E nessa loucura..
de resolver esse problema

Vou negando as aparências
procurando as evidências



Pq se eu não tenho dados
Não posso só seguir meu

meu coraçãaaaaaaaaaoooo



SEGUNDO ENCONTRO



Os objetivos desse encontro foram:

- Identificar comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro;
- Priorizar os comportamentos a serem trabalhados;
- Mapear uma jornada comportamental para um comportamento-alvo.



SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Nessa atividade, foram identificados comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro.

Identificação de Comportamentos



SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Entre os desafios específicos foram elencados:

- Falta de caixa da MPPEs, que tem que optar por qual conta pagar;
- Comportamento de inconformidade para se manter dentro do Simples Nacional;
- Comportamento do contribuinte em absorver que deve cumprir com suas obrigações tributárias em dia;
- Baixa educação financeira e gerencial do empresário

Em relação aos desafios **específicos**, foram elencados os comportamentos e os responsáveis por ele, conforme demonstram os próximos slides.



SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Falta de caixa da MPPEs, que tem que optar por qual conta pagar



Comportamento: Faz a seleção de pagamento das contas das empresas

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: utiliza recursos da empresa para pagar contas pessoais, muitas vezes achando que teve sobra de caixa

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: Mistura o patrimônio pessoal com o empresarial

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: Externaliza a culpa pela baixa lucratividade do empreendimento

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: Esquece de gastos atípicos relacionados ao negócio, tais como IPTU

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: Dificuldade em lidar com sazonalidade do negócio

Quem faz: Empresário de MPPEs

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Comportamento de
inconformidade para
se manter dentro do
Simples Nacional



Comportamento: opta
deliberadamente em não
pagar os tributos, mesmo
tendo condição

Quem faz: Empresário de
MPPEs

Comportamento:
Ocultar
faturamento

Quem faz:
Empresário de
MPPEs

Comportamento: Cria
"novas" empresas para
dividir o faturamento

Quem faz: Empresário de
MPPEs e seus contadores

Comportamento: Opta
em não pagar o tributos,
aguardando descontos e
renegociação

Quem faz: Empresário de
MPPEs e seus contadores

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Comportamento do contribuinte em absorver que deve cumprir com suas obrigações tributárias em dia



Comportamento:
pagar seus
impostos nas datas
de vencimento

Quem faz:
Contribuinte

Comportamento:
desconhece as
obrigações da sua
atividade econômica

Quem faz:
Contribuinte

Comportamento:
aplicação de
sanções desde a
primeira falha

Quem faz: Estado

Comportamento:
falta de clareza
na legislação

Quem faz:
Estado

Comportamento:
considera que o o
valor do tributo é
elevado e injusto

Quem faz:
Contribuinte

Comportamento:
Complexidade do
ambiente de
negócio

Quem faz: Estado

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Baixa educação
financeira e gerencial
do empresário



Comportamento: Não possui controle das contas e das receitas

Quem faz: Empresário de MPPEs

Comportamento: Não auxilia os empresários em como melhorar a gestão financeira

Quem faz: Contadores ou outro profissional

Comportamento: Não sabe precificar seus produtos e serviços

Quem faz: Empresário de MPPEs

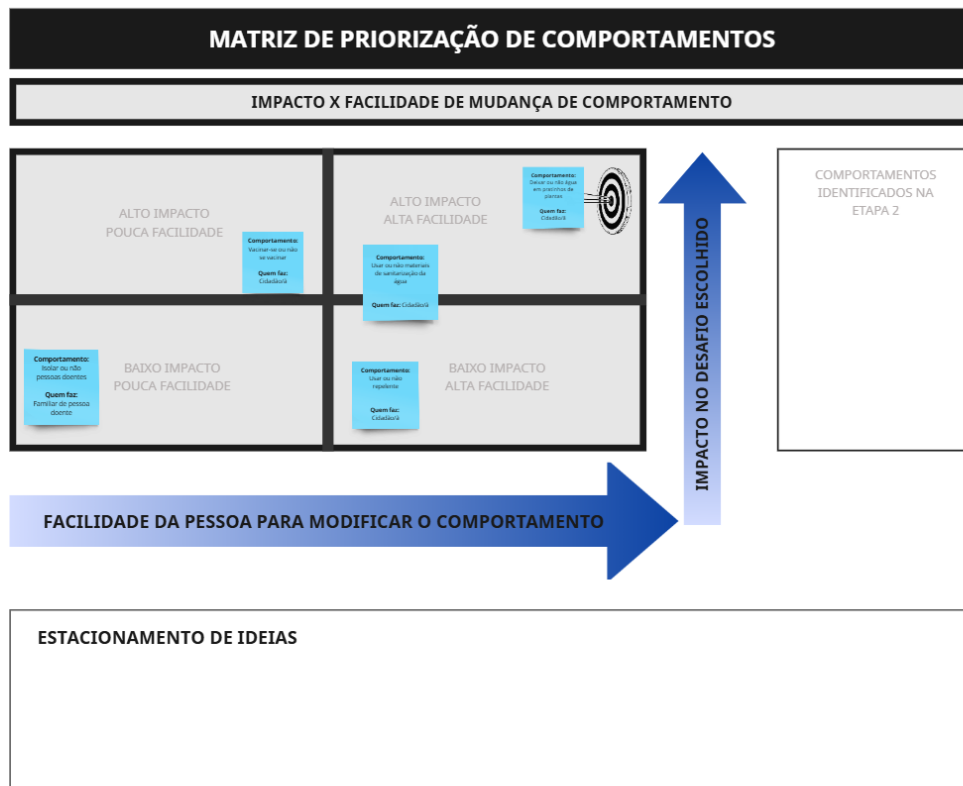
Comportamento: Não conhece suas margens de lucro e se o preço de mercado comporta lucro

Quem faz: Empresário de MPPEs e Contadores ou profissional similar

Comportamento: Acredita que mais dinheiro é a solução dos seus problemas e do seu negócio

Quem faz: Empresário de MPPEs

SEGUNDO ENCONTRO - PRIORIZAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



Nessa atividade, priorizaram-se os comportamentos identificados na atividade anterior. Para isso, eles foram organizados em uma matriz que considerava a facilidade de a pessoa modificar o comportamento, assim como o impacto que tal comportamento tinha no desafio que estava sendo trabalhado.

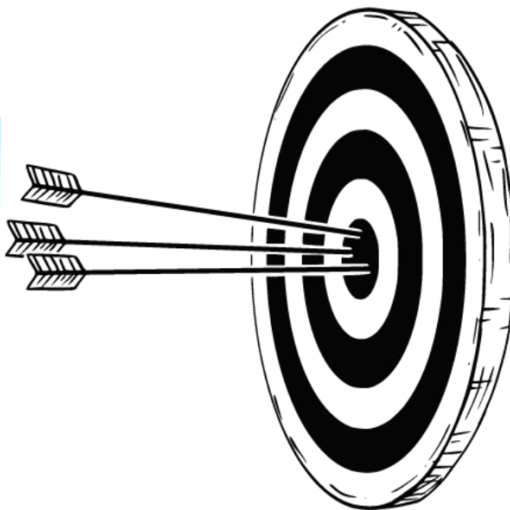
SEGUNDO ENCONTRO - PRIORIZAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



O comportamento selecionado pela equipe do MEMP como de alto impacto e alta viabilidade na matriz de priorização para ser trabalhado na jornada foi **“Contribuintes pagarem seus impostos nas datas de vencimento”**

Comportamento:
pagar seus
impostos nas datas
de vencimento

Quem faz:
Contribuinte



SEGUNDO ENCONTRO - JORNADA COMPORTAMENTAL



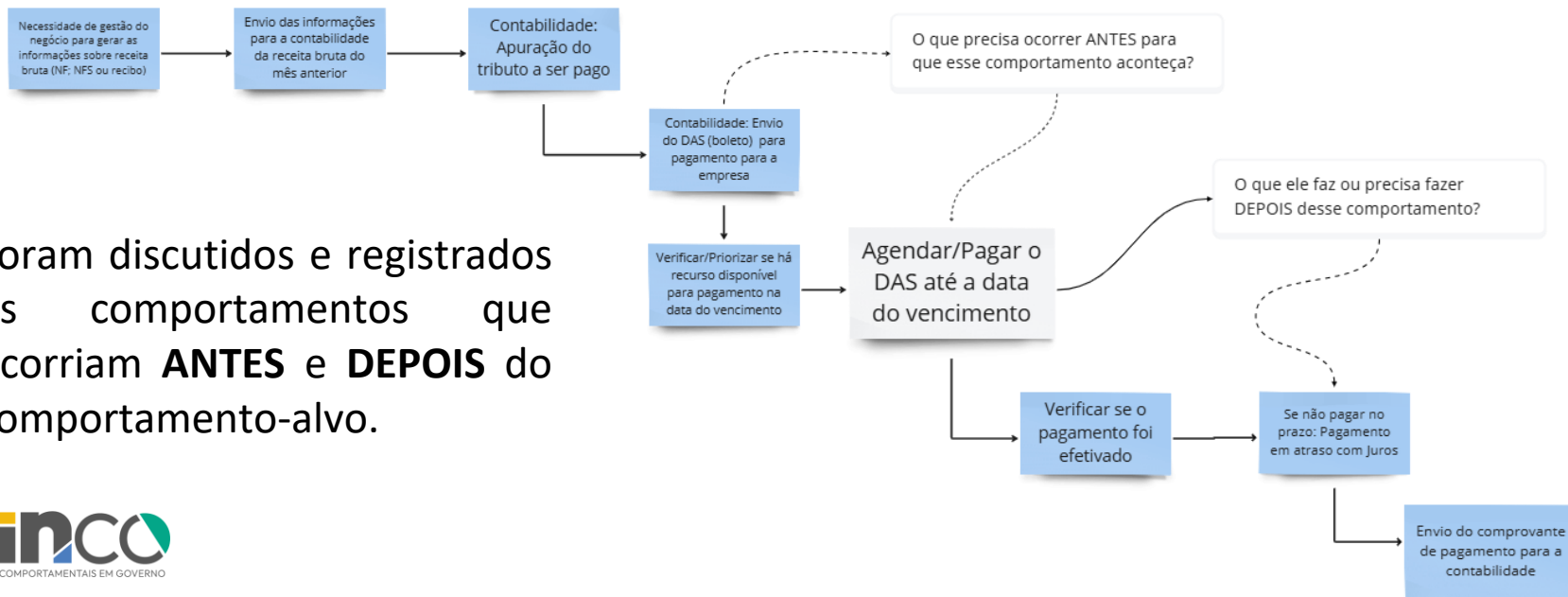
O QUE QUEREMOS que o sujeito
faça ou deixe de fazer??

COMPORTAMENTO

Pague o boleto (DAS) do Simples
Nacional até a data do vencimento

Nessa etapa, foi realizado um aprofundamento no entendimento dos processos decisórios das pessoas que praticavam o comportamento.

Foram discutidos e registrados os comportamentos que ocorriam **ANTES** e **DEPOIS** do comportamento-alvo.



TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS



No terceiro e último encontro da jornada, a equipe buscou compreender a percepção de personagens fictícios que representavam empresários/contribuintes, com base no comportamento priorizado ao longo da Jornada. A partir das “falas” desses personagens, que refletiam o contexto do comportamento-alvo, foram gerados insights comportamentais valiosos.



DIVERSIDADE: ENTRE NO PERSONAGEM



Que comportamento, pensamentos e falas você teria se fosse uma pessoa com:

Recurso Financeiro: Muito / Pouco
Saúde e atipicidades: Saudável/ Doente/ Com deficiência /
Educação: Alfabetizado/ Analfabeto / Dificuldade Cognitiva
Moradia: Cidade Grande/Pequena/Nobre/Pobre/Ribeirinha/Litorânea
Idade: Criança, Adolescente, Adulto, Idoso
Nacionalidade: Brasileiro/Estrangeiro

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS



Utilizaram-se as cartas do SIMPLES MENTE para "pensar" nas "FALAS" dessas personagens, com base nos aspectos COMPORTAMENTAIS que motivavam suas ações e pensamentos.

Simplificação

Modelos mentais

Incentivos

Ego

Mensageiro

Normas sociais

Priming

Tendência pelo padrão

Lembretes e compromissos

Escassez

Emoção

Saliência

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS



É importante destacar nessa atividade que para cada elemento comportamental há uma carta de “referências” (que explica o que é esse elemento) e uma carta de “insights” (que demonstra como esse elemento pode gerar insights, em formato de falas). Dessa forma, os participantes passaram pelas cartas e geraram FALAS (na 1ª pessoa do singular) do usuário sobre o serviço, que eram relacionadas ao elemento a que cada uma das cartas se referia. No próximo slide, segue o exemplo da atividade trabalho pela equipe do MEMP.

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS



COMPORTAMENTO OBSERVADO

Pagamento em atraso ou não o pagamento do DAS

COMPORTAMENTO DESEJADO

Pagamento do DAS até a data do vencimento

Como é a visão das pessoas sobre o comportamento?

O que elas pensam e sentem?

Exemplo utilizando a carta “Simplificação” do SIMPLES MENTE

SIMPLIFICAÇÃO

REFERÊNCIAS



- A Administração Pública costuma empregar procedimentos desnecessariamente burocráticos, que poderiam ser melhor adequados às necessidades e à forma de interação com os cidadãos.
- As pessoas possuem capacidade limitada de processamento de informações, de atenção e tendem à procrastinação.
- A simplificação de processos pode compensar – pelo menos parcialmente – tais limitações naturais às pessoas e gerar melhores resultados para a sociedade.

SIMPLIFICAÇÃO

INSIGHTS



- “A complexidade para preencher o formulário pode ser uma barreira que impede muitas pessoas elegíveis a se beneficiarem do serviço...”
- “É muito difícil conseguir encontrar a informação nesse site ... Vou fazer o requerimento ... Amanhã”.

O contador me encaminha o boleto, mas não entendo o que estou pagando

Não sei porque preciso enviar tanta coisa para o contador

"Não vou pagar agora, vou pagar depois"

Meu sistema está fora do ar e depois eu preencho as vendas realizadas

"Vou precisar dar prioridade para outras contas no momento e depois pago com juros e multa"

"Eu já pago imposto demais e não sei pra onde está indo meu dinheiro"

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS



Após a geração de falas, foi explicado o que é insight para a próxima atividade de geração de insights a partir das falas elencadas.

"Insight Comportamental é

Algo **OCULTO** que se **TORNA CLARO** a partir de uma **NOVA PERCEPÇÃO** do que é observado. "



Insight Comportamental é observar a realidade (falas) e, a partir dela:

- Encontrar o que **não** é óbvio
- Uma **nova forma de interpretar** informações existentes, reorganizar a percepção.



Insight Comportamental é quando algo **OCULTO** se **TORNA CLARO** a partir de uma **NOVA PERCEPÇÃO** do que é observado.

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS



Após revisar todas as cartas do SIMPLES MENTE, as falas com temas semelhantes foram agrupadas, o que resultou na criação de seis insights sobre cada tema.

FALAS

Pedem sempre muitos documentos, isso acaba ficando cansativo	<small>A linguagem e falta de conexão nas informações me deixa com o "pé atrás" porque sempre parece que o governo está querendo levar vantagem</small>	Se eu recebesse o boleto com o valor, eu pagaria	"Não vou pagar agora, vou pagar depois"	Todo mês o valor muda
O contador me encaminha o boleto, mas não entendo o que estou pagando	Meu sistema está fora do ar e depois eu preencho as vendas realizadas	Ví o boleto para pagar, mas depois me esqueci	Não me lembro de ter recebido o boleto para pagar	Um outro contador me disse que consegue reduzir o valor que tenho que pagar
Eu sempre esqueço de pagar a guia na data porque não recebo um aviso	Não sei porque preciso enviar tanta coisa para o contador	Recebi uma comunicação por carta da RFB e achei que era fraude	<small>Por que não recebo logo o boleto com o que tenho que pagar se o governo já tem todos os dados?</small>	<small>Recebi essa comunicação para enviar a documentação para recolhimento da guia, mas é tanta coisa que não sei nem por onde começar</small>

INSIGHTS

A complexidade do processo gera desconfiança e confusão

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS



O governo tem investido em uma melhor comunicação com o contribuinte, por isso estou entrando em contato para pagar

Vou aguardar o programa de refinanciamento para poder pagar parcelado

Vou aguardar o programa de refinanciamento para não pagar com juros

A campanha do governo para a renegociação está sendo bem divulgada e está bem legal, me incentivou a buscar meios para pagar

Vi na internet que é mais vantajoso renegociar

Campanha de refinanciamento constantes, dão a impressão que é mais vantajoso não pagar em dia, pois sempre terá essa possibilidade

Não vou pagar tributo para esse governo

Não tenho retorno do que pago de impostos

"Eu já pago imposto demais e não sei pra onde está indo meu dinheiro"

O político rouba

Não sei o que fazem com meus impostos

A falta de confiança ou retorno dos tributos leva a opção pela inadimplência

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS



Esse mês tive um imprevisto pessoal e vou precisar tirar dinheiro da empresa

Não sei se terei dinheiro no mês seguinte para pagar

Não tenho dinheiro para pagar

Ou pago o imposto ou compro mercadoria

Minhas despesas aumentaram, mas não consigo repassar os custos para os clientes

O que ganho se colocar o imposto em débito automático?

Prefiro pagar depois porque a multa é pequena

Esse mês os gastos aumentaram

A falta de recursos financeiro ou previsibilidade no futuro causa inadimplência

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS



A maioria das pessoas que conheço não pagam em dia

Se eu pago em dia, me considero tolo, já que ninguém mais paga

Não entendo porque o meu colega empresário paga o imposto em dia se ele pode fazer como eu e renegociar depois com muita mais vantagem

Pagar o Simples em dia não tem vantagem nenhuma, olha aí o fulano que paga e só enche o bolso do governo.

Se eu não pagar, volto para a informalidade como meu vizinho

"Vou precisar dar prioridade para outras contas no momento e depois pago com juros e multa"

Sinto que trabalho mais para os impostos do que ganho para mim

Vi que não tem consequência não pagar os tributos

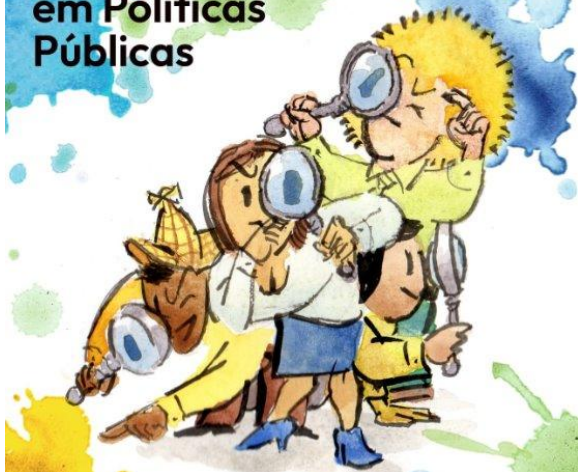
Esse negócio de pagar imposto em dia é a maior furada. Eu sou muito mais esperto em deixar o vencimento passar porque sei que depois o governo vai me oferecer boas condições pra quitar

Se eu não tiver nada no meu nome, então não conseguem me cobrar

Se eu pagar o tributo, estou em desvantagem em relação ao meu concorrente

Sensação de impunidade propicia o ambiente para que as pessoas não se sintam obrigadas a pagarem

1ª Jornada de Investigação
de Problemas
Comportamentais
em Políticas
Públicas



**BORA PARA A
PRÓXIMA JORNADA?**



SEGUNDA ETAPA DA JORNADA



Visão geral da segunda etapa da Jornada:

- Planejadas pela CINCO em quatro encontros com até duas equipes simultaneamente.
- Objetivo: Fazer o desenho da intervenção comportamental, a ser aplicado na política pública de forma mais ampla, com uma amostra de usuários reais.



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - ATIVIDADE QUEBRA-GELO



Atividade 1 - 15 minutos

Escolha um dos objetos e pense sobre um novo uso para ele, totalmente diferente do uso atual/tradicional dele.

5 inventores serão sorteados e terão 1 minuto para vender sua invenção para a turma!!!



REVISE SEUS INSIGHTS

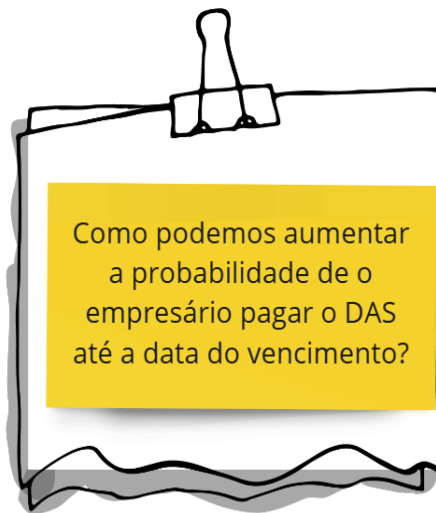
A complexidade do processo gera desconfiança e confusão

A falta de confiança ou retorno dos tributos leva a opção pela inadimplência

Sensação de impunidade propicia o ambiente para que as pessoas não se sintam obrigadas a pagarem

Campanha de refinanciamento constantes, dão a impressão que é mais vantajoso não pagar em dia, pois sempre terá essa possibilidade

A falta de recursos financeiro ou previsibilidade no futuro causa inadimplência



Na atividade 2, os participantes foram orientados a reler o comportamento-alvo e os insights obtidos na primeira etapa da Jornada, além de complementar o mural com novas inspirações e ideias de intervenção.

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - REVISE SEUS INSIGHTS



INSPIRAÇÕES DE SOLUÇÃO

https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u519/increasing_tax_compliance_with_behavioral_insights_evidence_from_sao_paulo.pdf

Testou-se a eficácia de métodos de comunicação baseados em behavioural insights em débitos do IPTU. O não pagamento do IPTU pelos contribuintes localizados na cidade de São Paulo

<https://direitosp.fgv.br/projetos-de-pesquisa/estudo-sobre-aplicacao-multas-tributarias-qualificadas-uma-abordagem-juridica-economica>

O estudo não realizou nenhuma intervenção. Apenas apresentou comparações jurídicas e econômicas sobre multas tributárias qualificadas no Brasil. O contribuinte dolosamente não declara e não recolhe seus tributos, assim, não promove a conformidade tributária, sendo penalizado pela multa qualificada.

https://documents1.worldbank.org/curated/en/928731497243427428/pdf/116046WP-Tax-Collection-PUBLIC.pdf?gl=1*14klhkp*_gcl_au*Nzc1ODUwOTY0LjE3MjM2NjQ5Njc

(1) Testou-se o efeito de diferentes mensagens comportamentais no cumprimento do imposto de renda; e (2) testou-se como as cartas foram entregues (correio normal versus correio registado). O não pagamento de impostos por parte dos contribuintes poloneses.

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - IDEIAÇÃO DE INTERVENÇÃO



Na atividade 3, os participantes foram incentivados a desenvolver ideias de intervenções comportamentais que possam ser testadas para alcançar o comportamento-alvo. Para apoiar esse processo, foram utilizadas as cartas do SIMPLES MENTE, exemplos e explicações, para orientar as propostas de intervenção, conforme demonstrado no exemplo ao lado.



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - SELEÇÃO DE IDEIAS



Na atividade 4, os participantes, de forma individual, deviam escolher 4 ideias de intervenção elencadas na atividade anterior, duas que parecessem ter maior impacto e duas que parecessem mais fáceis de implementar.





PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - SELEÇÃO DE IDEIAS

Impacto Alto Viabilidade Baixa

Auto apuração
pela RFB, nos
moldes do
IRPF

Pagamento
automático
por meios de
pagamento

Disponibilizar
DAS pre-
preenchida e
com QR code
para pagamento

mudar o
paradigma da
sonegação como
algo "esperto" a
ser feito

Uso positivos
comerciais de
estar adimplentes
(selo empresa
MPES destaque
local)

Gerar desconto
nos tributos a
partir de
histórico de
adimplência

Deixar os sistemas
governamentais mais
intuitivos e simples, em
linguagem sob a ótica
do usuário e não
necessariamente
legislativa

Impacto Alto Viabilidade Alta

Auto apuração
pela RFB, nos
moldes do
IRPF

Mensagem
automática para os
empresários e
contadores que não
foi detectado o
pagamento do
tributo

Mensagem
app do
gov.br ou
da Receita

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - SELEÇÃO DE IDEIAS



Impacto Baixo
Viabilidade Baixa

Impacto Baixo
Viabilidade Alta

Parceria com as instituições financeiras de quando o empresário entrar na conta, a conta CNPJ verificar se houve pagamento dos tributos naquele mês

Como a data do vencimento se insere no fluxo financeiro típico das empresas? Em que momento a decisão de agendar seria mais tranquila? Considerar essas questões para envio dos lembretes.

Qual a melhor época do ano para envio do lembrete do pagamento do DAS? O início do ano já não seria uma época de muitos compromissos? Que tal espaçar o lembrete ao longo do ano?

padronizar as datas de vencimento de todos os tributos para a mesma data

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - PRIORIZAR MELHORES IDEIAS



Na atividade 05, o grupo escolheu 4 ideias para colocar no quadro de ideias. Eles poderiam agrupar ideias, fazer combinações, junções ou reescrever as ideias colocadas na matriz.

Ideias Escolhidas

Auto apuração
pela RFB, nos
moldes do
IRPF

Pagamento
automático
por meios de
pagamento

Gerar desconto
nos tributos a
partir de
histórico de
adimplência

Mensagem
automática para os
empresários e
contadores que não
foi detectado o
pagamento do
tributo



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO

Na atividade 06, os participantes copiaram e colaram as ideias escolhidas, no canto esquerdo do board, e os membros da equipe pensaram em possibilidades de tornar a ideia original mais fácil, mais atraente, mais social, e assim por diante. Cada sugestão deveria começar com "e se...".

PRÉ-COMPORTAMENTO

Criando condições para o comportamento acontecer

1

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

2

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

3

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

4

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

5

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

6

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

7

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

8

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

9

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

10

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

11

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

12

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

COMPORTAMENTO-ALVO

empresário pagar o DAS até a data do vencimento

PÓS-COMPORTAMENTO

Criando condições para o comportamento ser mantido e reforçado

13

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

14

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

15

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

16

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

17

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

18

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

19

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

20

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

21

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

22

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

23

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

24

Como garantir que o comportamento aconteça mais vezes do que antes?

E se _____

o valor fosse maior?

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO



No quadro **pré-comportamento** foram elencadas as seguintes ideias:

Como tornar o comportamento mais **fácil** de ser realizado?

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como fazer o convite ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

Auto apuração
pela RFB, nos
moldes do
IRPF

E se

o valor fosse
fixo com base
no histórico de
faturamento?

E se for baseado
em informações
bancárias/meio
de pagamento ao
invés de Notas
Fiscais?

E se

desse direito a
um numero da
loteria pra
ganhar uma
bolada?

E se

A auto-apuração
ficar disponível
um pouco antes
da data de
vencimento?



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO

Como tornar o comportamento mais **fácil** de ser realizado?

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como fazer o convite ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

E se

Pagamento automático por meios de pagamento

E se houvesse a retenção autorizada já no meu meio de pagamento?

E se

Não perca dinheiro pagando multas e juros

Não tenha risco de desenquadramento

E se

A adesão ao pagamento automático gerasse vantagens competitivas dando maior visibilidade para a empresa.

E se

Gerar desconto nos tributos a partir de histórico de adimplência

o cálculo fosse o mais simples possível para ser fácil de explicar/entender

E se

Não perca o desconto já obtido pelo seu histórico

E se

o desconto possa ser revertido em parcerias com possíveis clientes. Ex: Ao invés de desconto do tributo, transformar em cupom de desconto para o cliente.



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO

Como tornar o comportamento mais **fácil** de ser realizado?

Como tornar o comportamento mais **atraente** e tornar a ação mais chamativa, interessante e desejável?

Como fazer o convite ao comportamento saltar aos olhos no momento **oportuno** à realização da ação desejada?

Mensagem automática para os empresários e contadores que não foi detectado o pagamento do tributo

E se

aparecer uma mensagem ao entrar em contas PJ e outras meios de pagamento informando que o pagamento não foi detectado?

E se

A mensagem não fosse percebida como ameaça?

E se

a mensagem der uma oportunidade de estender um pouco o prazo de pagamento sem multas



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO

No quadro **pós-comportamento** foram elencadas as seguintes ideias:

Como manter **fácil** a repetição do comportamento alvo ao longo do tempo?

Pagamento automático por meios de pagamento

E se ...

eu pudesse informar dificuldades financeiras e ter o tributo parcelado?

Mensagem automática para os empresários e contadores que não foi detectado o pagamento do tributo

E se ...

Mensagem de uso do tributo na comunidade local

PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO



Como garantir que a recompensa do comportamento alvo tem **valor** aos olhos da pessoa que age?

Gerar desconto nos tributos a partir de histórico de adimplência

E se ...

fosse gerado um número para um sorteio de prêmio dentro do Simples Nacional a cada boleto paga em dia?

Gerar desconto nos tributos a partir de histórico de adimplência

E se ...

fosse gerado um número para um sorteio de prêmio dentro do Simples Nacional a cada boleto paga em dia?



PRIMEIRO ENCONTRO DA JORNADA - APRESENTAÇÃO E MELHORAMENTO

SÍNTESE

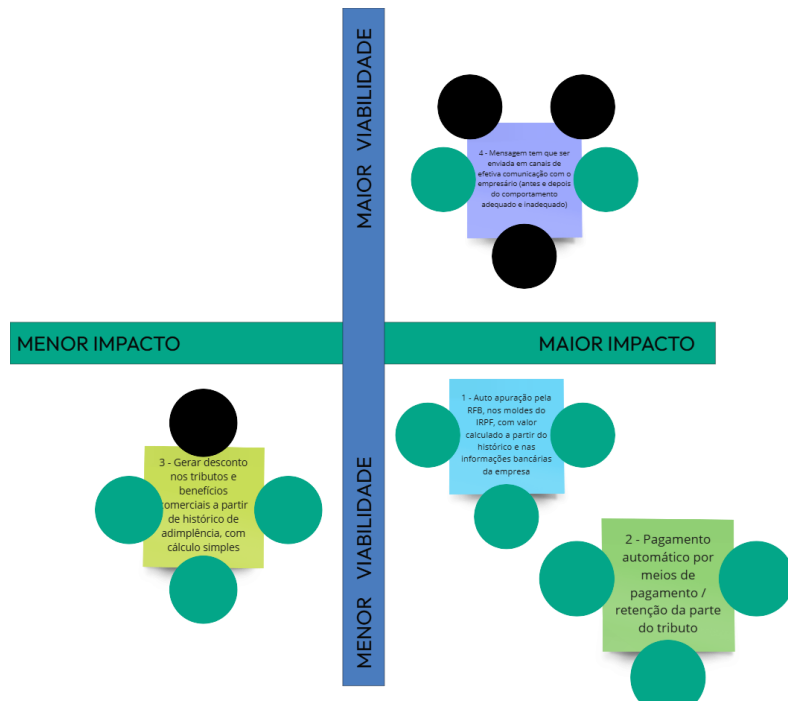
A equipe reescreveu as ideias após sugestões para sintetizá-las em uma ideia de intervenção que possa atender ao máximo de condições que facilitem a realização e manutenção do comportamento

- = 1 - Auto apuração pela RFB, nos moldes do IRPF, com valor calculado a partir do histórico e nas informações bancárias da empresa
- = 2 - Pagamento automático por meios de pagamento / retenção da parte do tributo
- = 3 - Gerar desconto nos tributos e benefícios comerciais a partir de histórico de adimplência, com cálculo simples
- = 4 - Mensagem tem que ser enviada em canais de efetiva comunicação com o empresário (antes e depois do comportamento adequado e inadequado)

SEGUNDO ENCONTRO DA JORNADA - MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO



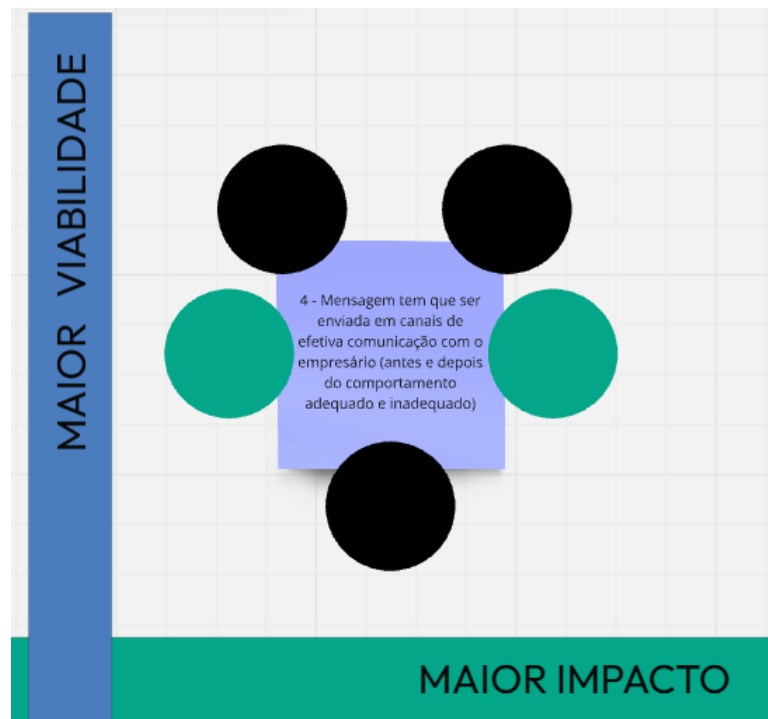
Na primeira atividade do segundo dia, a equipe reescreveu as ideias, considerando as sugestões dadas no encontro anterior, e as inseriu na matriz de priorização (impacto x viabilidade).



SEGUNDO ENCONTRO DA JORNADA - MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO



A ideia mais votada para a prototipagem foi: **“Mensagem tem que ser enviada em canais de efetiva comunicação com o empresário (antes e depois do comportamento adequado e inadequado)”**



SEGUNDO ENCONTRO DA JORNADA



A segunda atividade do dia foi uma aula sobre prototipagem. Durante a aula a equipe registrou algumas ideias que poderiam auxiliar nas próximas etapas.



cenoura:
criação do
SELO BOM
PAGADOR

Realizar pesquisa
de sondagem
para entender o
motivo do atraso
e que benefício é
interessante

Verificar os dados
que temos
disponíveis e se
podemos usá-los

SEGUNDO ENCONTRO DA JORNADA - MAPA DE HIPÓTESES



Na terceira atividade os participantes materializaram a ideia em algo que poderia ser testado. Para isso, o grupo começou trabalhando no mapa de hipóteses e depois pelo protótipo.

INTERVENÇÃO	HIPOTÉSES
Lembrete simples	Acreditamos que o envio de uma mensagem de lembrete para os empresários/contribuintes, fará com que o pagamento seja realizado na data de vencimento.
Lembrete com facilitação de comportamento	Acreditamos que o envio de mensagem de lembrete com facilitação de comportamento (ex: link para área de acesso ao boleto, chave pix do pagamento, orientação sobre pedir ao contador para emitir o boleto...) para o empresário/contribuinte, fará com que aumente o pagamento na data de vencimento.
Norma social	Acreditamos que o envio de mensagem de lembrete com indicação de norma social para o empresário/contribuinte, fará com que aumente o pagamento na data de vencimento.
Consequência positiva	Acreditamos que o envio de mensagem de lembrete com indicação de informação da consequência positiva de pagar em dia para o empresário/contribuinte, fará com que aumente o pagamento na data de vencimento.
Consequência negativa	Acreditamos que o envio de mensagem de lembrete com indicação de informação da negativa de pagar em dia para o empresário/contribuinte, fará com que aumente o pagamento na data de vencimento.



SEGUNDO ENCONTRO DA JORNADA - DEVER DE CASA

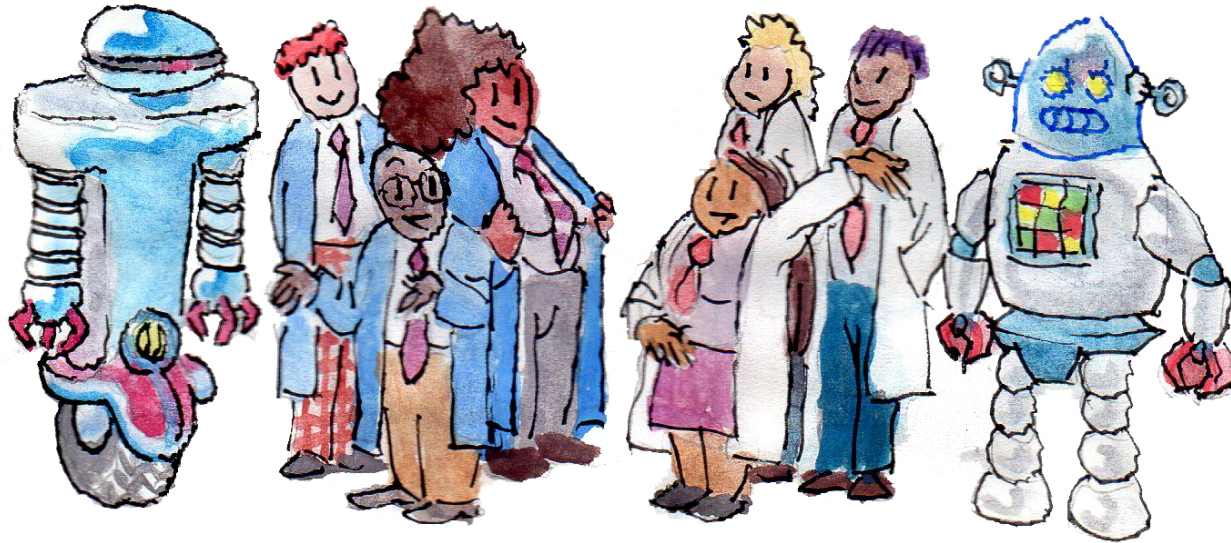
A atividade 4 foi uma tarefa para a equipe fazer até o próximo encontro, que consistia em:

- Investigar se era possível, pela LGPD, usar dados cadastrais para o envio de mensagens personalizadas ou não para os pequenos empresários
- Investigar via Diretoria de Registro Empresarial e Comitê Gestor as informações disponíveis sobre pequenos empresários: email, telefone, rede social, adimplência/inadimplência individual, pontualidade do pagamento
- Prototipar as mensagens específicas: lembrete, norma social, consequência positiva e negativa e TCLE
- Investigar a duração da pesquisa, do envio das mensagens à possibilidade de análise dos resultados
- Elaborar o delineamento experimental: n por grupo (com base em poder estatístico) e grupo e/ou intrassujeitos.



TERCEIRO ENCONTRO - APRESENTAÇÃO DOS PROTÓTIPOS

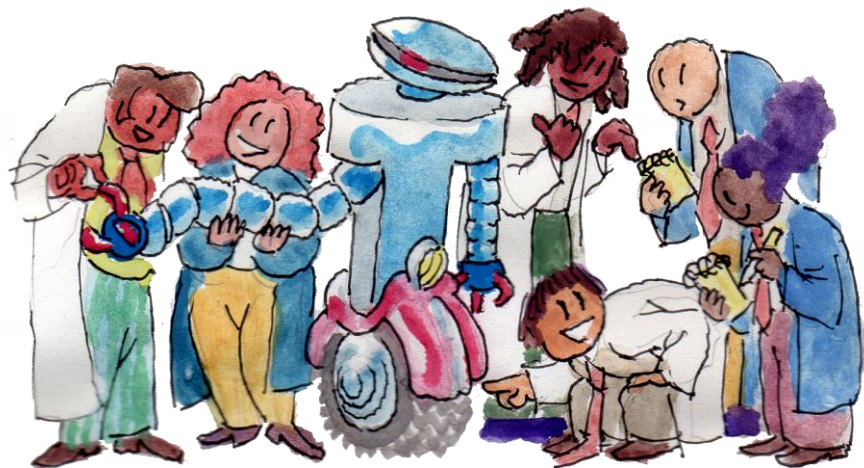
No terceiro encontro, a atividade inicial foi a apresentação dos protótipos pelas equipes participantes da Jornada. Cada equipe compartilhou seu trabalho e recebeu comentários e sugestões das demais.





TERCEIRO ENCONTRO - APRESENTAÇÃO DOS PROTÓTIPOS

Na segunda atividade do dia, a equipe propôs ajustes nos protótipos.



Quem pode ler
as mensagens
para
validação?

Qual a
população
alvo do
teste?

Formato: grupo
focal ou conversas
informais com
empreendedores
que se enquadram
no perfil.



TERCEIRO ENCONTRO - PLANEJAMENTO DO TESTE DO PROTÓTIPO

Após registrarem as ideias de melhoria do protótipo, a terceira atividade do dia era a do planejamento do teste. A equipe identificou as tarefas necessárias para as próximas três semanas, até a realização do teste e apresentação dos resultados no próximo encontro da Jornada.

		Nome do projeto					
		CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO TESTE				Resultados	
Início	Fim	Tarefa	Tarefa	Tarefa	Tarefa		
SEMANA 1		<div>Atividade 10PTD Cronograma de teste 10/05/2023 - 10/05/23</div>				<div></div>	FINALIZAÇÃO DO PLANEJAMENTO DO TESTE e CONCLUSÃO DOS AJUSTES NO PROTÓTIPO
						<div></div>	
						<div></div>	
SEMANA 2			<div>Atividade 10PTD Cronograma de teste 10/05/2023 - 10/05/23</div>			<div></div>	REALIZAÇÃO DO TESTE DO PROTÓTIPO
						<div></div>	
						<div></div>	
SEMANA 3						<div></div>	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO TESTE DE PROTÓTIPO NO ENCONTRO DA JORNADA
						<div></div>	
						<div></div>	



TERCEIRO ENCONTRO - DEVER DE CASA

Como “dever de casa” para o próximo encontro, os participantes ficaram de finalizar o planejamento do teste, realizar o teste do protótipo com alguns usuários e se preparar para apresentar os resultados no encontro seguinte. Os aprendizados do teste deveriam ser registrados nos quadros abaixo.

Preparação para teste

Ideia de teste	(Hipótese 1)	(Hipótese 2)	(Hipótese 3)	(Hipótese 4)	(Hipótese 5)	(Hipótese 6)
Eu vou testar SE						
O que eu espero que aconteça						
O resultado ideal é						
Preciso cuidar para que	(coisas que podem dar errado)					



TERCEIRO ENCONTRO - DEVER DE CASA

Registro de Observações do teste

Resultado

O que eu
observei, ouvi e vi

Isso aconteceu
porque

O que isso quer
dizer? (insights)

O que isso quer
dizer? (insights)

O que eu vou
fazer com isso?



QUARTO ENCONTRO - RESULTADO TESTE DO PROTÓTIPO

Na primeira atividade do quarto encontro, cada equipe apresentou os resultados do teste de protótipo. Após cada apresentação, os demais participantes puderam fazer perguntas e comentários, promovendo uma discussão enriquecedora. Quando necessário, ideias relevantes foram registradas no estacionamento de ideias.





QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO

Na segunda atividade do dia, foi preparado um passo-a-passo para orientar o registro e planejamento do experimento ou intervenção. A equipe respondeu em grupo a cada uma das perguntas e, em caso de dúvidas, contou com o suporte dos monitores disponíveis para auxiliar. Nos próximos slides colocaremos a metodologia do planejamento e também o conteúdo preparado pela equipe do MEMP fora do Miro.

1. O Comportamento

Qual comportamento
queremos mudar?
(variável dependente)

Type something

Como vamos medir o
comportamento?

perguntando aos
participantes
(ex: escolha em um
formulário)

Type something

outra fonte de
dados
(ex: pagamento de
um imposto)

Qual o intervalo de tempo
para verificar que o
comportamento foi afetado
pela intervenção?

Type something

QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO



2. As Hipóteses

Quais as nossas hipóteses?

Eu vou testar SE a intervenção (variável independente)

Se informar que preencher a pesquisa de satisfação garante a reabertura de um chamado

De que maneira?

Alterando o TEXTO da mensagem

Destacando a mensagem no início da página.

Porque ____

Por que sim kkk

O que eu espero que aconteça

As pessoas irão aderir à pesquisa

Com que público?

Clientes da central de serviços



QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO

3. As Pessoas

Qual o tamanho da população? (todos os usuários)

Type something

você pode retirar uma amostra dessa população?

Type something

Quais suas características mais relevantes?

Type something

É possível sortear os participantes dessa população para formar uma amostra? Como?

Type something

É possível segmentar? Quais grupos?

Type something

Se não

É possível contactar essa população? Por quais canais?

Type something

Há algum parceiro que possa contato com essa população?

Type something

QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO



4. A Coleta

Quais dados devemos coletar/medir durante a realização do teste? Como?

Como será a separação do público alvo?

Type something

Que outros dados precisamos coletar e como (ex: sexo, idade, escolaridade)?

Type something

Como vamos identificar quem recebeu qual intervenção para comparar os efeitos?

Type something

Os dados existem em bases de dados ou precisamos coletar?

Type something

Como chegar às pessoas? (e-mail, mensagem etc?)

Type something

Há apoio institucional para realização das coletas acima (sistemas, envios dos questionários etc.)? Qual?

Type something

É necessário algum tipo de sistema digital / virtual para a coleta desses dados? Qual ferramenta será necessária?

Type something

Comparamos grupos aleatórios do público ou comparamos as mesmas pessoas antes e depois da intervenção?

Qual será o método de mensuração?

Type something



QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO

5. A Implementação

Quando faremos as coletas?

Quem é a pessoa responsável por cada atividade?

Como faremos o monitoramento da coleta?
(reuniões semanais, após os primeiros envios, etc?)

Quais são os próximos passos para realizá-las?

Onde e como os dados coletados serão armazenados?

Timeline

		Oct																										
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Preparação	+ ...																											
Type something																												
Coleta de Dados	+ ...																											
Análise de dados	+ ...																											

QUARTO ENCONTRO - METODOLOGIA PLANEJAMENTO EXPERIMENTO



6. Perguntas para Reflexão

Há possíveis problemas éticos na realização da coleta?

Type something

Alguma parcela da população está sendo prejudicada com a intervenção?

Type something

Há riscos para os participantes do experimento?

Type something

Se as intervenções gerarem os efeitos esperados, como podemos escalar?

Type something



PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP

O Simples Nacional: Regime de arrecadação para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Lei Complementar nº 123/2006)

Estatísticas: 46% das empresas optantes estão inadimplentes (junho/2024)

Consequências da Inadimplência: Multas, juros, desenquadramento do regime Simples, e possível retorno à informalidade

Objetivo: Reduzir a inadimplência do DAS





PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP

Objetivo do Experimento: Avaliar o impacto de mensagens eletrônicas (variável independente) sobre o comportamento dos optantes do Simples Nacional em relação ao pagamento do DAS

Variável dependente alvo: Taxa de inadimplência

Meta: Verificar mudanças no comportamento em resposta a diferentes tipos de mensagens





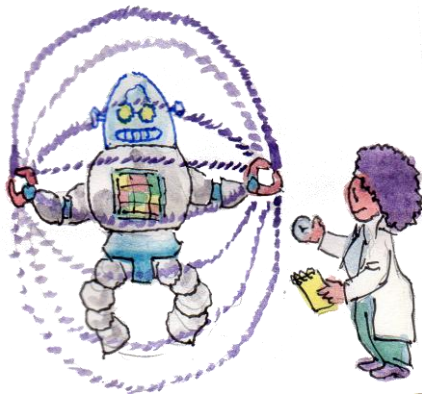
PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP

Realização do Experimento

Seleção de CNPJs - 200-500 CNPJs do Simples Nacional pela CECOM/RFB:

- Em inadimplência com pelo menos um DAS em atraso até 31/10/2024
- Ativos e sem notificação prévia de desenquadramento em 2024

Selecionados de todo o território nacional

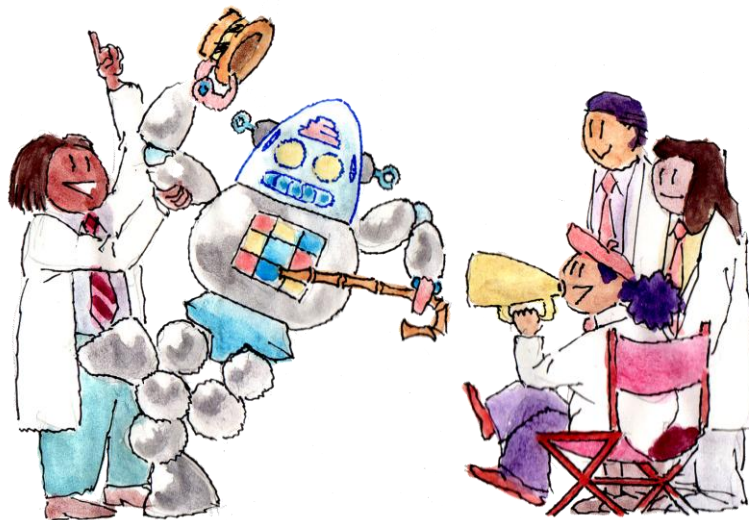


PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP



Grupos Experimentais:

- **Grupo Controle:** Sem interferência
- **Grupos 1 a 6:** Diferentes tipos de mensagens via "NOTIFICA" do Gov.br, enviadas ao CPF do sócio-administrador do CNPJ em 18/11/2024





Tipo de Mensagens

Grupo 1: Lembrete simples

Grupo 2: Lembrete com facilitação de comportamento (link ou chave Pix)

Grupo 3: Lembrete com norma social (exemplo de pagamento em dia)

Grupo 4: Consequência positiva (facilidade com pagamento em dia)

Grupo 5: Ganho social/coletivo (contribuição para uma sociedade justa)

Grupo 6: Consequência negativa (penalidades e possíveis problemas financeiros)





PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP

Exemplo de Mensagens:

Grupo 1:

“Olá, empresário! Lembre-se de ficar em dia com o SIMPLES! Dia 20 é a data limite para pagamento do DAS deste mês.

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!”

Grupo 2:

“Olá, empresário! Lembre-se de ficar em dia com o SIMPLES! Dia 20 é a data limite para pagamento do DAS deste mês.

Acesse o E-cac (ou outro Portal ou link com o código de barras ou a chave Pix). Se tiver alguma dúvida sobre o pagamento, entre em contato com seu contador. ”

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!”

PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP



Grupo 3:

“Olá, empresário! Lembre-se de ficar em dia com o SIMPLES! Dia 20 é a data limite para pagamento do DAS deste mês.

A maioria dos empresários pagam o SIMPLES em dia. Faça seu pagamento até o dia certo!

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!”

Grupo 4:

OPÇÃO 1: Ganho positivo

Ficando em dia com o SIMPLES, você paga vários tributos num único boleto, facilitando a sua vida.

OPÇÃO 2: ganho com enquadramento negativo

- Não pagando em dia o SIMPLES, você deixa de pagar vários tributos num único boleto, dificultando a sua vida.
- Ficando inadimplente com o SIMPLES, você perde a possibilidade de pagar vários tributos num único boleto.

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!



PLANEJAMENTO EXPERIMENTO MEMP

Grupo 5:

OPÇÃO 1:

Quando você paga em dia seus tributos, você participa ativamente na construção de uma sociedade justa, onde os direitos de todos são protegidos.

OPÇÃO 2:

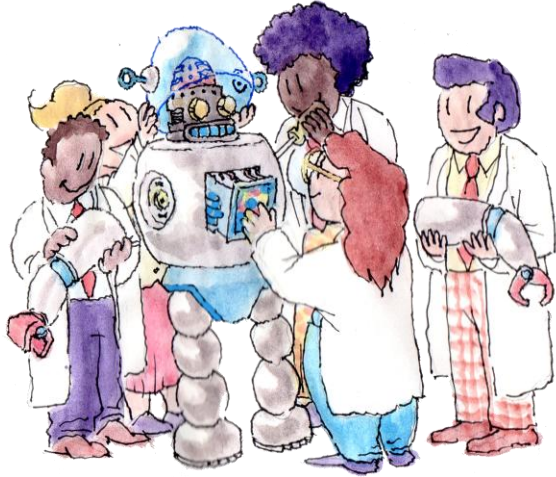
Seus impostos financiam os direitos que todos usufruem diariamente. Contribua para o bem comum e para uma sociedade mais justa.

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!

Grupo 6:

Quando você não paga seus tributos, por força de Lei você pode enfrentar multas, juros, bloqueio de bens e até processos judiciais, resultando em sérios problemas financeiros e legais. Além disso, ainda pode ser desenquadrado do regime Simples Nacional.

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, em apoio a você!”



Análise de Dados

- Acompanhamento de Seis Meses para monitoramento do comportamento pós-mensagem (análise intrassujeitos)
- Comparação de Grupos: Avaliação de mudanças em relação ao grupo controle
- Análise Estatística: Identificação de efeitos significativos
- Dados Anonimizados: Dados desidentificados pela CECOM da Receita Federal, incluindo características como região, faturamento, histórico de inadimplência, etc.



Objetivos do Experimento

- **Análise Final:** Identificar o tipo de mensagem mais eficaz para promover a adimplência
- **Relatório e Implementação:** Propostas de soluções para redução da inadimplência no Simples Nacional, com base nos resultados e características específicas dos contribuintes.





MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



cinco@gestao.gov.br



<https://www.gov.br/gestao/cinco>

