10º PRÊMIO PREVIC DE MONOGRAFIA

Pseudônimo: Cora Coralina

DO INFORMAR AO PERTENCER

O Ciclo da Decisão Previdenciária como modelo de comunicação estratégica para as EFPC

TEMA 1: Comunicação Estratégica para as EFPC

2026

Resumo

DO INFORMAR AO PERTENCER: O CICLO DA DECISÃO PREVIDENCIÁRIA COMO MODELO DE COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA PARA AS EFPC

Tema 1: Comunicação Estratégica para as EFPC

Esta monografia propõe o Ciclo da Decisão Previdenciária como modelo integrado de comunicação estratégica para as entidades fechadas de previdência complementar. O objetivo é demonstrar como linguagem simples, ciência comportamental e escuta institucional podem converter informação em compreensão, confiança, pertencimento e decisões previdenciárias sustentáveis. A pesquisa é aplicada, qualitativa e exploratória, apoiada em revisão bibliográfica e normativa, construção teórica e proposição aplicada. O modelo reúne sete dimensões selecionadas por sua função distinta na passagem entre comunicação, decisão e aprendizagem institucional: escuta, clareza, relevância, confiança, pertencimento, decisão e experiência. Essas dimensões são traduzidas em protocolo de diagnóstico, intervenção, mensuração e governança. A aplicabilidade ao regime fechado brasileiro é operacionalizada pela vinculação às obrigações de informação, atendimento e proteção de dados, por um exemplo de reescrita em linguagem simples, por uma demonstração hipotética completa e pelo tratamento da Ouvidoria como fonte estruturada de escuta. Conclui-se que a efetividade comunicacional depende da identificação das barreiras, da coerência entre mensagem e experiência, da avaliação encadeada dos resultados e de salvaguardas de transparência, autonomia e equidade. Como contribuição, o trabalho oferece uma arquitetura aplicável a EFPC de diferentes portes, cuja eficácia deverá ser validada empiricamente.

Palavras-chave: comunicação estratégica; previdência complementar fechada; confiança institucional; pertencimento; ciência comportamental; linguagem simples.

SUMÁRIO

1. Introdução 4
2. Metodologia 9
3. O desafio brasileiro: um sistema robusto que ainda conhece pouco a jornada do participante 11
4. Fundamentos comportamentais da decisão previdenciária 15
5. Do comportamento observado à intervenção 18
6. O Ciclo da Decisão Previdenciária 24
7. Protocolo de aplicação nas EFPC 29
8. Considerações finais 37
REFERÊNCIAS 38

1. Introdução

Uma pessoa pode compreender racionalmente a importância de formar uma reserva para o futuro e, ainda assim, adiar por anos a decisão de começar. Pode reconhecer os riscos associados à longevidade, desejar preservar sua autonomia financeira e afirmar que pretende poupar para a aposentadoria, enquanto as urgências do presente continuam ocupando o espaço reservado ao amanhã. Essa distância entre reconhecer uma necessidade e agir sobre ela constitui um dos desafios centrais da previdência complementar.

No Brasil, o desafio adquire contornos particulares. A instabilidade econômica, as desigualdades de renda, o endividamento das famílias e a dificuldade de planejamento de longo prazo interferem nas escolhas financeiras. Ao mesmo tempo, o aumento da longevidade amplia a necessidade de formação de reservas capazes de sustentar períodos cada vez mais extensos de aposentadoria. Nesse cenário, as entidades fechadas de previdência complementar, EFPC, desempenham papel relevante na proteção social e na construção de segurança financeira futura.

Ao final de 2025, o regime fechado administrava R$ 1,408 trilhão em ativos e protegia 8.684.418 pessoas entre participantes ativos, aposentados, pensionistas e designados. Desse total, 3.332.246 eram participantes ativos e 899.645 recebiam aposentadoria ou pensão. O conjunto revela um sistema financeiramente relevante, com ampla rede de proteção e forte diversidade entre modalidades e fases de vida previdenciária (PREVIC, 2026b).

A importância econômica e social do regime não elimina uma dificuldade persistente: previdência complementar continua sendo percebida como conceito distante, complexo ou pouco significativo por parte da população elegível. Expressões como benefício projetado, contribuição paritária, portabilidade, institutos obrigatórios, rentabilidade real, taxa de administração e perfil de investimentos integram o cotidiano dos profissionais do setor, mas nem sempre encontram correspondência imediata na vida de quem precisa decidir.

Quando a linguagem institucional parte do produto, do regulamento ou da obrigação informacional, existe o risco de que a mensagem seja tecnicamente correta e humanamente inacessível. O participante recebe informações, mas não necessariamente constrói compreensão. Conhece uma regra, mas pode não perceber como ela afeta sua família, sua renda futura ou sua capacidade de

escolha. Nesse intervalo entre o conteúdo transmitido e o significado percebido, a comunicação perde parte de sua capacidade de proteger.

A dificuldade também se manifesta na fragmentação da jornada comunicacional. A educação previdenciária costuma ocorrer em um momento, a adesão em outro, o atendimento em canais separados e a prestação de contas por meio de documentos cuja leitura frequentemente exige conhecimento especializado. A entidade comunica, mas nem sempre acompanha a transformação que deveria ocorrer entre o recebimento da mensagem e a tomada de decisão.

Essa constatação exige uma ampliação da perspectiva tradicional sobre comunicação previdenciária. Informar continua sendo indispensável, sobretudo em um setor regulado, responsável por contratos de longa duração e por recursos destinados à proteção futura. A efetividade da comunicação, entretanto, depende de sua capacidade de produzir compreensão, estabelecer relevância, fortalecer confiança, cultivar pertencimento e criar condições para decisões conscientes.

A agenda normativa brasileira passou a reconhecer essa necessidade. A Resolução CNPC nº 32, de 4 de dezembro de 2019, determina que as EFPC empreguem linguagem clara e acessível, priorizem plataformas digitais e divulguem ativamente informações como extrato individual, Relatório Anual de Informações e demonstrativo de investimentos. Em complementação, o art. 46-A da Resolução PREVIC nº 23, de 14 de agosto de 2023, incluído pela Resolução PREVIC nº 26, de 16 de dezembro de 2025, passou a exigir política de comunicação assertiva e atendimento acolhedor, ético e resolutivo, com linguagem simples, prazos definidos, registro eletrônico das interações e canais multimídia (CNPC, 2019; PREVIC, 2023; PREVIC, 2025a).

A Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, e a Portaria MPS nº 2.253, de 11 de novembro de 2025, reforçam esse ambiente institucional sem incidir diretamente sobre as EFPC, que são entidades privadas. A lei disciplina a comunicação dos órgãos e entidades da administração pública, enquanto a portaria alcança os órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Previdência Social. Para as EFPC, o comando direto decorre da Resolução CNPC nº 32 de 2019 e do art. 46-A da Resolução PREVIC nº 23 de 2023; a política nacional também alcança o órgão supervisor e patrocinadores que integrem a administração pública (BRASIL, 2025a; BRASIL, 2025b; PREVIC, 2023).

O avanço regulatório ocorre em um contexto no qual a experiência do participante ainda é medida de forma fragmentada. Não foi localizada, para o período de 2022 a 2026, uma série pública nacional, anual e comparável sobre confiança, transparência, satisfação, uso de aplicativos, utilização de portais e resolutividade do atendimento no conjunto das EFPC. Em 2024, a Ouvidoria da PREVIC recebeu 2.449 demandas, das quais 723 foram reclamações. Em 2025, foram registradas 2.663 demandas, com 836 reclamações e 118 denúncias. Esses números não permitem concluir que a comunicação setorial seja inadequada, pois representam manifestações dirigidas ao órgão supervisor e não uma amostra de satisfação de toda a população coberta. Eles demonstram, contudo, que atendimento, comunicação e confiança possuem materialidade institucional e precisam ser acompanhados com indicadores próprios (PREVIC, 2025b; PREVIC, 2026a).

A ciência comportamental oferece fundamentos importantes para compreender por que informação disponível e decisão efetiva não caminham necessariamente juntas. As pessoas não escolhem exclusivamente por meio de cálculos objetivos. Atenção limitada, preferência pelo presente, aversão à perda, procrastinação, excesso de opções, emoções e influência do contexto afetam a maneira como riscos e recompensas são percebidos. A decisão previdenciária reúne vários desses elementos, pois exige esforço presente em troca de um benefício futuro, incerto em sua forma e distante no tempo (KAHNEMAN; TVERSKY, 1979; LAIBSON, 1997; O'DONOGHUE; RABIN, 1999).

Essa característica ajuda a explicar por que ampliar o volume de informações não produz, isoladamente, maior capacidade de decisão. Quando a barreira decorre de desconfiança, baixa relevância percebida, dificuldade operacional ou ausência de identificação com a entidade, uma nova mensagem informativa pode aumentar o conhecimento sem alterar o comportamento. A intervenção precisa corresponder à natureza da barreira.

O modelo COM-B contribui para essa compreensão ao organizar os determinantes do comportamento em capacidade, oportunidade e motivação. Uma pessoa precisa compreender e conseguir realizar determinado comportamento, encontrar condições contextuais favoráveis e possuir motivação suficiente para agir. Essa estrutura permite interpretar a decisão previdenciária como resultado de fatores que ultrapassam o conhecimento técnico. O participante pode compreender

o plano e não confiar na entidade, desejar aderir e encontrar uma jornada difícil, ou reconhecer a importância da proteção futura sem conseguir atribuir prioridade à decisão presente (MICHIE; VAN STRALEN; WEST, 2011).

Ao lado dos fatores comportamentais, a confiança institucional possui papel decisivo. A previdência complementar administra promessas que atravessam décadas. Entre o início da contribuição e o recebimento dos benefícios, mudanças pessoais, econômicas, políticas e regulatórias podem alterar expectativas e percepções. Nesse horizonte prolongado, confiança ultrapassa a condição de atributo reputacional e funciona como infraestrutura da relação previdenciária. Estudos internacionais indicam que solidez financeira percebida, conhecimento sobre o plano, transparência inteligível e mecanismos de responsabilização influenciam a confiança e o preparo para a aposentadoria, embora ainda sejam escassas as pesquisas brasileiras que integrem essas dimensões ao comportamento previdenciário observado (AGNEW et al., 2012; KOH et al., 2021; VAN DALEN; HENKENS, 2023).

O pertencimento acrescenta outra dimensão a essa relação. Nas EFPC, o indivíduo ocupa posição mais ampla que a de consumidor de um produto financeiro. Ele integra um arranjo coletivo de proteção, é destinatário da governança e titular de direitos relacionados ao plano. Quando essa condição não é compreendida ou experimentada, a entidade pode ser percebida como organização distante, acionada apenas diante de dúvidas, problemas ou proximidade da aposentadoria. A literatura brasileira ainda oferece pouca evidência direta sobre a relação entre participação em assembleias, eleições, conselhos, ouvidorias e comitês, sentimento de pertencimento, confiança e permanência. Essa lacuna reforça a necessidade de um modelo que incorpore a voz do participante sem presumir relações causais ainda não demonstradas.

A comunicação estratégica precisa acompanhar a trajetória do participante. O nascimento de um filho, o casamento, uma promoção profissional, a aquisição de um imóvel, uma situação de endividamento, uma mudança familiar ou a aproximação da aposentadoria reorganizam prioridades e alteram a percepção sobre o futuro. Esses momentos oferecem oportunidades legítimas para que a entidade produza valor, desde que a comunicação respeite autonomia, privacidade, vulnerabilidade e capacidade de escolha.

A partir desse problema, esta pesquisa procura responder à seguinte questão: como as EFPC podem integrar linguagem simples, ciência comportamental e escuta institucional para transformar comunicação em confiança, pertencimento e decisões previdenciárias sustentáveis?

A hipótese sustenta que a comunicação previdenciária amplia sua capacidade de engajamento quando opera como processo contínuo de escuta, clareza, relevância, confiança, pertencimento, decisão e experiência. A relação entre essas dimensões forma um movimento circular, no qual cada interação produz informações capazes de aperfeiçoar as comunicações seguintes.

O objetivo geral é propor um modelo integrado de comunicação estratégica para as EFPC, denominado Ciclo da Decisão Previdenciária, orientado à construção de compreensão, confiança, pertencimento e decisões sustentáveis ao longo da jornada do participante.

Os objetivos específicos consistem em analisar os fatores comportamentais que interferem nas decisões previdenciárias; examinar a relação entre linguagem, compreensão, confiança e pertencimento; identificar barreiras de capacidade, oportunidade e motivação presentes na jornada do participante; estruturar as dimensões e relações do Ciclo da Decisão Previdenciária; propor intervenções aplicáveis às diferentes etapas; desenvolver indicadores para acompanhamento do modelo; e estabelecer princípios de governança e salvaguardas éticas para sua implementação.

O Ciclo da Decisão Previdenciária será composto por sete dimensões interdependentes: escuta institucional, clareza, relevância pessoal, confiança, pertencimento, decisão previdenciária e experiência com continuidade. A escuta permite conhecer barreiras e necessidades. A clareza transforma conteúdo técnico em compreensão. A relevância conecta a previdência às circunstâncias concretas da vida. A confiança sustenta a relação de longo prazo. O pertencimento aproxima o participante da entidade e do plano. A decisão traduz compreensão e motivação em ação. A experiência revela se a promessa comunicada encontra correspondência no relacionamento, gerando informações que reiniciam o ciclo.

A contribuição pretendida ultrapassa a formulação de um recurso visual. O modelo será acompanhado por uma matriz de diagnóstico, categorias de barreiras, possibilidades de intervenção e um sistema de mensuração. Dessa forma, poderá ser utilizado pelas EFPC para analisar campanhas, materiais de adesão, jornadas

digitais, ações de educação previdenciária, atendimento, ouvidoria e relacionamento ao longo da vida.

A aplicação de conhecimentos comportamentais à comunicação exige atenção ética. Intervenções capazes de influenciar decisões devem preservar transparência, liberdade de escolha, proteção de dados e compreensão dos riscos. Adesão e permanência serão resultados desejáveis quando decorrerem de decisões informadas e adequadas, sem se converterem em medidas isoladas de sucesso.

Em um sistema construído para atravessar décadas, a comunicação precisa acompanhar a vida enquanto o futuro ainda está sendo decidido. O desafio das EFPC começa na informação, mas sua verdadeira medida está na capacidade de transformar conteúdo em compreensão, relacionamento em confiança e participação em proteção previdenciária.

2. Metodologia

2.1. Natureza e desenho da pesquisa

A pesquisa possui natureza aplicada, abordagem qualitativa e objetivos exploratórios. Seu propósito consiste em formular uma arquitetura conceitual e operacional para um problema concreto das EFPC: a distância entre a informação transmitida, a compreensão construída e a decisão previdenciária efetivamente realizada. O trabalho adota construção teórica e proposição aplicada, sem pretensão de estimar prevalências, testar efeitos causais ou validar empiricamente o modelo apresentado.

O percurso metodológico combina revisão bibliográfica e normativa, síntese temática e integração de referenciais. A revisão bibliográfica oferece os fundamentos explicativos e os instrumentos de diagnóstico. A revisão normativa delimita deveres de informação, linguagem, atendimento e proteção de dados aplicáveis ao regime fechado brasileiro. A síntese articula esses dois planos na formulação do Ciclo da Decisão Previdenciária, de seu protocolo de aplicação e de seu sistema de mensuração.

2.2. Seleção e tratamento das fontes

A revisão bibliográfica foi orientada pelos construtos necessários à pergunta de pesquisa: preferência pelo presente, aversão à perda, procrastinação, arquitetura

da escolha, linguagem simples, confiança institucional, pertencimento, intenção comportamental e mudança de comportamento. Foram priorizadas publicações originais dos modelos utilizados, estudos revisados por pares com aplicação a poupança e aposentadoria, trabalhos de referência sobre identificação organizacional e mensuração, além de documentos institucionais necessários à caracterização do sistema brasileiro.

O corpus normativo reuniu a Resolução CNPC nº 32 de 2019, a Resolução PREVIC nº 23 de 2023 com a alteração promovida pela Resolução PREVIC nº 26 de 2025, a Lei nº 13.709 de 2018, a Lei nº 15.263 de 2025 e a Portaria MPS nº 2.253 de 2025. Relatórios oficiais da PREVIC foram utilizados para o diagnóstico setorial e para os dados de atendimento. Fontes produzidas por universos institucionais diferentes não foram combinadas em uma mesma série evolutiva. Quando não havia indicador público nacional comparável, a ausência foi registrada como limitação informacional, sem convertê-la em evidência de desempenho insuficiente.

A revisão possui caráter integrativo e orientado à construção do modelo. Como não foi executado protocolo de revisão sistemática com estratégia exaustiva de busca, avaliação formal de risco de viés e seleção por revisores independentes, seus resultados não devem ser interpretados como inventário completo da literatura.

2.3. Procedimento de construção do modelo

A análise foi desenvolvida em quatro movimentos. Primeiro, o problema comunicacional foi decomposto em funções necessárias à passagem entre informação, relacionamento, decisão e aprendizagem. Segundo, os achados bibliográficos e normativos foram agrupados por convergência temática. Terceiro, o COM-B foi adotado para organizar barreiras de capacidade, oportunidade e motivação; o Theoretical Domains Framework, TDF, para aprofundar hipóteses diagnósticas; e o Behaviour Change Wheel para relacionar barreiras a possibilidades de intervenção. Quarto, os resultados foram traduzidos em sete dimensões, um percurso canônico, um protocolo institucional, indicadores encadeados e salvaguardas de governança.

As sete dimensões foram selecionadas por três critérios: função distinta no processo decisório, sustentação nos referenciais examinados e possibilidade de observação institucional. Escuta, clareza, relevância, confiança, pertencimento,

decisão e experiência formam categorias analíticas interdependentes, sem constituir escala psicométrica validada nem sequência causal já comprovada.

2.4. Aplicabilidade e limites

A proposição aplicada é apresentada por meio de matrizes diagnósticas, exemplo de reescrita em linguagem simples, caso hipotético com números ilustrativos, painel de indicadores, atribuições de governança e critérios para ampliar, ajustar ou interromper intervenções. Esses elementos demonstram como o modelo pode ser utilizado, mas não equivalem a estudo de caso empírico nem a teste de eficácia.

Não foram coletados dados primários com participantes, analisado um corpus comparativo de comunicações de EFPC ou executado piloto institucional. Os números empregados no caso demonstrativo são expressamente ilustrativos e servem apenas para tornar verificável o encadeamento do protocolo. Essas escolhas delimitam o alcance das conclusões: o trabalho oferece uma arquitetura teoricamente fundamentada e adaptada ao regime fechado brasileiro, cuja validade, confiabilidade e efetividade deverão ser examinadas em aplicações futuras com diferentes entidades, públicos e comportamentos previdenciários.

3. O desafio brasileiro: um sistema robusto que ainda conhece pouco a jornada do participante

3.1. Relevância econômica e alcance social

O regime de previdência complementar fechada brasileiro reúne patrimônio expressivo, instituições especializadas, regulação prudencial e capacidade de pagamento de benefícios a centenas de milhares de assistidos. A mensuração de sua cobertura potencial, porém, exige um denominador que considere elegibilidade, vínculo laboral, renda, desenho institucional e oferta de planos. Sem essa delimitação, a comparação com toda a população em idade ativa produz uma taxa de alcance cuja interpretação seria imprecisa.

Em dezembro de 2025, o Relatório 2025 da Previdência Complementar Fechada contabilizou 268 EFPC, 1.196 planos e R$ 1,408 trilhão em ativos. O sistema reunia 3.332.246 participantes ativos, 687.940 aposentados, 211.705 pensionistas e 4.452.527 designados. Os quantitativos de entidades e planos

correspondem ao universo amplo adotado no relatório anual, organizado por patrocínio predominante e modalidade. Eles não devem ser confundidos com o recorte cadastral de 264 EFPC e 1.131 planos previdenciais ativos divulgado pela PREVIC em fevereiro de 2026. O uso de uma única data-base, uma única publicação e um critério declarado evita que diferenças de cobertura institucional sejam tratadas como evolução do sistema (PREVIC, 2026b; PREVIC, 2026c).

Tabela 1. Panorama do regime fechado em dezembro de 2025

Indicador	Posição
EFPC	268
Planos de benefícios	1.196
Ativo total	R$ 1,408 trilhão
Participantes ativos	3.332.246
Aposentados e pensionistas	899.645
Designados	4.452.527
Pessoas vinculadas	8.684.418

Fonte: elaboração própria com dados da PREVIC (2026b). Nota: a tabela reproduz o universo contabilizado no Relatório 2025, com 268 EFPC classificadas por patrocínio predominante e 1.196 planos classificados por modalidade, incluindo situações que ultrapassam o recorte de entidades e planos previdenciais ativos utilizado em comunicações cadastrais.

A posição de 2025 oferece uma fotografia consistente da escala social, enquanto comparações de cobertura exigem base homogênea e definição explícita da população elegível. O alcance observado não deve ser interpretado como resultado exclusivo da comunicação. Elegibilidade, renda, vínculo laboral, desenho institucional e oferta de planos delimitam o universo possível de participantes. A comunicação atua dentro dessas condições, podendo reduzir barreiras de compreensão, confiança e ação, mas não substitui políticas de expansão da oferta, incentivos econômicos ou capacidade contributiva.

3.2. A assimetria das métricas setoriais

O setor produz informação sofisticada sobre patrimônio, rentabilidade, solvência, equilíbrio atuarial, provisões e governança. A mesma precisão não aparece nas séries públicas relacionadas à jornada do participante. Para o período de 2022 a 2025, não foram localizadas séries anuais abertas e consolidadas de

adesões e cancelamentos individuais. Também não foram identificados, no Relatório 2025 da PREVIC, valores anuais de resgates e portabilidades que permitissem atualizar os recortes parciais anteriormente disponíveis. Por essa razão, cifras de anos e universos institucionais diferentes não são comparadas neste diagnóstico.

A ausência de métricas comparáveis limita respostas para perguntas fundamentais. Quantas pessoas iniciaram uma adesão e não concluíram? Quantas reduziram ou interromperam contribuições? Em que etapa da jornada ocorreu o abandono? Quais comunicações foram compreendidas? Qual parcela das solicitações foi resolvida no primeiro contato? Como confiança, pertencimento e esforço do participante evoluem ao longo do tempo?

Essa lacuna produz uma assimetria gerencial. A EFPC pode conhecer com precisão a rentabilidade dos recursos e ainda possuir uma visão incompleta sobre a experiência de quem os constituiu. Pode cumprir a obrigação de divulgar um documento sem saber se o participante conseguiu encontrar, compreender e utilizar a informação. Pode registrar o envio de uma campanha sem mensurar se a mensagem alterou compreensão, confiança ou comportamento.

O problema não se resolve pela criação de uma média única. Legibilidade não equivale a compreensão. Satisfação não demonstra resolutividade. Intenção não representa comportamento. Permanência pode decorrer de confiança, inércia, falta de alternativa ou custos de saída. Adequação previdenciária não pode ser inferida apenas pela percepção do participante. A mensuração precisa preservar as diferenças entre comunicação, relacionamento e resultado previdenciário.

3.3. Comunicação como capacidade institucional

A evolução normativa recente indica que comunicação e atendimento deixaram a periferia da governança. A Resolução CNPC nº 32 de 2019 estruturou o dever de informação, inclusive extrato mensal, Relatório Anual de Informações, demonstrativos, simulador e canais digitais. O art. 46-A da Resolução PREVIC nº 23 de 2023, incluído pela Resolução PREVIC nº 26 de 2025, acrescentou critérios de linguagem simples, acolhimento, resolutividade, registro das interações e Ouvidoria. A Lei nº 15.263 de 2025 e a Portaria MPS nº 2.253 de 2025 alcançam o ambiente público no qual atuam supervisor e patrocinadores públicos. Em conjunto, essas normas deslocam a comunicação de uma função predominantemente editorial para

uma capacidade institucional sujeita a governança, processos e avaliação (CNPC, 2019; BRASIL, 2025a; BRASIL, 2025b; PREVIC, 2023; PREVIC, 2025a).

Esse movimento já integra a agenda do órgão supervisor. Em outubro de 2025, a PREVIC lançou a campanha Simplifica PREVIC, vinculada a um Plano de Ação para disseminar linguagem simples em toda a autarquia, desde mensagens e páginas eletrônicas até relatórios e atos normativos. O plano atribuiu a clareza às áreas técnicas e de comunicação, previu revisão de documentos e associou escrita acessível a compreensão, transparência e integridade. Ao propor que as EFPC conectem clareza, escuta e decisão, o Ciclo da Decisão Previdenciária converge com uma transformação institucional que o próprio supervisor passou a executar em sua comunicação (PREVIC, 2025c).

Linguagem simples não significa eliminar complexidade técnica ou ocultar riscos. Significa organizar a informação para facilitar sua localização, compreensão e uso pelo público. Em previdência, essa distinção é essencial. Um texto pode obter bom índice de legibilidade e continuar incapaz de explicar consequências, incertezas e escolhas. Por essa razão, métricas automáticas como Flesch, Coh-Metrix-Port e NILC-Metrix devem ser combinadas com testes de compreensão, avaliação da organização visual e validação técnica, jurídica e atuarial.

O mesmo raciocínio se aplica à transparência. A quantidade de documentos divulgados não constitui medida suficiente de transparência efetiva. Informação excessiva, dispersa ou incompreensível pode cumprir uma obrigação formal e preservar a assimetria informacional. A confiança tende a depender da percepção de competência, integridade, previsibilidade e coerência entre o que a entidade comunica e o que o participante experimenta.

3.4. A lacuna que orienta esta pesquisa

A revisão realizada encontrou literatura consistente sobre comportamento de poupança, inscrição automática, preferência pelo presente, linguagem simples, confiança financeira e governança de fundos de pensão. Também identificou modelos consolidados para diagnosticar comportamentos e selecionar intervenções. Permanece pouco explorada, entretanto, a integração dessas perspectivas em um modelo aplicado à comunicação das EFPC brasileiras.

Há escassez de estudos nacionais que relacionem, no mesmo desenho, confiança, pertencimento, participação na governança e comportamento

previdenciário observável. Também não foi encontrada escala validada especificamente para mensurar pertencimento em EFPC. São igualmente raros os experimentos brasileiros que comparem versões de comunicações previdenciárias, jornadas visuais, formas de escuta e intervenções realizadas em momentos de vida.

O Ciclo da Decisão Previdenciária nasce nesse espaço. Sua função será organizar um processo no qual a entidade escuta, esclarece, constrói relevância, sustenta confiança, estimula pertencimento, facilita decisões e aprende com a experiência. Antes de apresentar o modelo, porém, é necessário compreender as forças que fazem uma decisão previdenciária avançar, parar ou retornar. Esse é o objeto do próximo capítulo.

4. Fundamentos comportamentais da decisão previdenciária

4.1. Uma escolha entre o presente e o futuro

A contribuição reduz a renda disponível agora, enquanto a proteção será percebida com maior nitidez em um futuro sujeito a incertezas pessoais, econômicas e institucionais. O cálculo de incentivos e compensações permanece necessário, mas descreve apenas parte de escolhas realizadas sob atenção limitada, urgências concorrentes, emoções, complexidade e esforço operacional.

Esse cuidado é especialmente relevante no Brasil. Uma contribuição baixa ou interrompida pode decorrer de preferência pelo consumo atual, assim como de renda insuficiente, endividamento, instabilidade ocupacional ou emergência familiar. O comportamento resulta da interação entre preferências, contexto, capacidade econômica, desenho da escolha e representação do futuro. A ciência comportamental contribui quando distingue essas barreiras, sem converter restrição material em falha individual.

4.2. Preferência pelo presente e inconsistência temporal

As escolhas entre recompensas próximas e distantes podem mudar com a aproximação do custo. O desconto hiperbólico ajuda a explicar por que alguém valoriza a poupança futura e, no momento de contribuir, transfere a ação para depois (LAIBSON, 1997; O'DONOGHUE; RABIN, 1999). A comunicação precisa, portanto, indicar uma ação realizável, facilitar a execução e criar marcos legítimos para revisão.

No programa Save More Tomorrow, trabalhadores podiam comprometer antecipadamente parte de aumentos salariais futuros com elevações sucessivas da poupança. Entre aqueles aos quais a proposta foi oferecida, 78% aderiram, 80% permaneceram até o quarto reajuste e a taxa média passou de 3,5% para 13,6% em quarenta meses (THALER; BENARTZI, 2004). As magnitudes não são transferíveis automaticamente às EFPC brasileiras. O mecanismo, contudo, justifica testar convites para programar revisão contributiva em momentos previsíveis, com consentimento claro e possibilidade de alteração.

4.3. A contribuição percebida como perda

A teoria da perspectiva mostra que perdas e ganhos equivalentes podem receber pesos diferentes conforme o ponto de referência (KAHNEMAN; TVERSKY, 1979). Quando a mensagem destaca apenas o desconto mensal, a contribuição tende a ser comparada com a renda disponível, enquanto contrapartida, proteção e renda futura permanecem abstratas. A resposta ética consiste em apresentar custo, benefício, premissas e incertezas no mesmo campo de visão, sem ocultar esforço nem sugerir garantia.

Simulações podem tornar visível o custo de adiar, mas precisam evitar falsa precisão. Para famílias com orçamento pressionado, o enquadramento de perda futura pode gerar culpa sem criar capacidade de ação. Contribuição compatível, orientação sobre opções regulamentares ou retomada planejada podem ser respostas mais adequadas.

4.4. Procrastinação, inércia e arquitetura da escolha

Quando aderir ou ajustar uma escolha exige leitura extensa, documentos e múltiplas confirmações, a ausência de ação se torna a alternativa mais fácil. Madrian e Shea (2001) demonstraram que a inscrição automática elevou a participação, embora muitos inscritos permanecessem nas taxas e alocações predefinidas. O padrão influencia comportamento e pode ser interpretado como recomendação institucional; sua legitimidade depende de transparência, adequação, saída simples e comunicação posterior.

A decisão ativa oferece alternativa quando as preferências são heterogêneas ou o melhor padrão é incerto (CARROLL et al., 2009). Em ambos os desenhos,

mensagem e jornada precisam funcionar juntas: clareza sem facilidade preserva fricção, enquanto rapidez sem informação reduz compreensão.

4.5. Quando mais opções produzem menos decisão

Iyengar, Huberman e Jiang (2004) encontraram associação entre maior número de fundos e menor participação: cada dez opções adicionais correspondiam a uma redução estimada entre 1,5 e 2 pontos percentuais. Como o resultado é observacional, não demonstra causalidade. A conclusão prudente consiste em organizar escolhas por camadas, distinguindo o necessário para decidir do conteúdo que pode ser aprofundado, com preservação de direitos e testes de compreensão.

4.6. Tornar o futuro concreto

Goda, Manchester e Sojourner (2014) observaram aumento modesto das contribuições com projeções de renda, e Hershfield et al. (2011), maior alocação com representações do futuro. Os resultados não são transferíveis às EFPC brasileiras, mas sustentam testar esses recursos com premissas explícitas, sem garantias, medo ou estereótipos.

4.7. Intervenção comportamental e autonomia

Intervenções comportamentais são legítimas quando ampliam uma decisão compreendida, adequada e livre. Transparência, possibilidade real de recusar ou alterar, adequação financeira e aprendizagem com efeitos inesperados formam salvaguardas essenciais. Urgência, medo, prova social e personalização exigem cuidado adicional, pois podem facilitar ou pressionar conforme o desenho.

Conversão isolada não demonstra sucesso. Cliques podem crescer enquanto a compreensão diminui; permanência pode decorrer de inércia; soluções digitais podem ampliar desigualdades. Comportamento deve ser acompanhado por compreensão, adequação, esforço, confiança, equidade e qualidade da experiência.

4.8. Da explicação ao diagnóstico

Os mecanismos examinados mostram que a ausência de ação não possui causa única. Uma pessoa pode adiar porque atribui maior valor ao presente, porque percebe a contribuição como perda, porque o futuro permanece abstrato, porque as opções são excessivas, porque a jornada é difícil ou porque sua renda não comporta

a decisão. Comportamentos exteriormente semelhantes podem exigir respostas diferentes.

Tabela 2. Mecanismos comportamentais e implicações para a comunicação previdenciária

Mecanismo	Manifestação possível	Resposta comunicacional	Risco a controlar
Preferência pelo presente	Intenção sem início ou aumento da contribuição	Compromisso futuro e convite em momento previsível	Presumir capacidade financeira inexistente
Percepção de perda	Foco exclusivo no desconto mensal	Comparação entre custo, contrapartida, proteção e renda estimada	Ocultar custo ou sugerir garantia
Procrastinação e inércia	Jornada iniciada e não concluída	Redução de etapas, lembrete e decisão ativa	Confundir adesão passiva com escolha informada
Excesso de opções	Paralisação diante de regras e alternativas	Informação em camadas e comparação orientada	Eliminar escolhas relevantes
Distância da identidade futura	Baixa relevância pessoal da aposentadoria	Simulação, narrativa e visualização por fases da vida	Explorar medo ou reproduzir estereótipos

Fonte: elaboração própria com base em Kahneman e Tversky (1979), Laibson (1997), O'Donoghue e Rabin (1999), Madrian e Shea (2001), Iyengar, Huberman e Jiang (2004), Thaler e Benartzi (2004), Carroll et al. (2009), Hershfield et al. (2011) e Goda, Manchester e Sojourner (2014).

A tabela não prescreve soluções automáticas. Sua função é demonstrar que a comunicação deve começar pelo diagnóstico da barreira e não pela seleção antecipada de uma campanha. Até mesmo uma intervenção sustentada por evidência pode fracassar quando aplicada ao mecanismo errado, em momento inadequado ou a um público cuja principal restrição é material.

O COM-B organiza a passagem da explicação ao diagnóstico ao localizar barreiras em capacidade, oportunidade e motivação. Antes de comunicar, a entidade precisa compreender o que impede a decisão, para quem, quando e sob quais condições.

5. Do comportamento observado à intervenção

A afirmação de que participantes não se interessam por previdência parece explicar um problema, mas reúne situações diferentes sob uma mesma interpretação. Uma pessoa pode desconhecer a contrapartida do patrocinador, outra pode compreender o plano e desconfiar da instituição, enquanto uma terceira deseja

contribuir e não encontra margem financeira. Há ainda quem inicie a adesão e abandone o processo diante de uma exigência operacional. Quando todas essas situações recebem o mesmo rótulo, a entidade perde precisão e tende a responder com mais conteúdo informativo, ainda que a barreira esteja no contexto, na experiência ou na motivação.

O COM-B, o Theoretical Domains Framework, denominado TDF, e o Behaviour Change Wheel oferecem uma sequência capaz de organizar esse problema. O COM-B fornece uma leitura inicial das condições do comportamento. O TDF aprofunda os fatores que sustentam cada condição. O Behaviour Change Wheel amplia o repertório de funções de intervenção. Juntos, os três referenciais permitem construir hipóteses mais disciplinadas sobre o que impede uma ação e quais respostas merecem ser testadas (MICHIE; VAN STRALEN; WEST, 2011; CANE; O'CONNOR; MICHIE, 2012; ATKINS et al., 2017).

Essa sequência será utilizada como suporte metodológico do Ciclo da Decisão Previdenciária. Sua função consiste em orientar diagnóstico, desenho e avaliação, preservando a distinção entre uma hipótese teoricamente plausível e um efeito efetivamente demonstrado. O modelo não identifica causas por si mesmo, nem autoriza a transferência automática de intervenções desenvolvidas em outros contextos para as EFPC brasileiras.

5.1. Definir o comportamento antes de explicar a barreira

O ponto de partida é a definição do comportamento que se pretende compreender. Expressões como aumentar engajamento, melhorar educação previdenciária ou fortalecer a cultura de poupança designam objetivos amplos. Para o diagnóstico, é necessário converter esses propósitos em ações observáveis, delimitadas por público, contexto e momento. Efetivar a adesão depois de receber uma proposta, revisar o percentual de contribuição após progressão salarial, cadastrar beneficiários ou consultar uma projeção de renda antes de escolher são comportamentos distintos. Cada um pode depender de barreiras diferentes e produzir indicadores próprios.

A especificação também protege a análise contra julgamentos sobre o participante. Dizer que alguém não possui consciência previdenciária atribui uma característica ampla à pessoa. Registrar que, entre os elegíveis convidados, determinada proporção não acessou o simulador ou abandonou a adesão em uma

etapa específica transforma a percepção em objeto investigável. A pergunta deixa de procurar uma deficiência genérica e passa a examinar o que ocorreu, em qual ponto, com quais grupos e sob quais condições.

Esse cuidado exige separar comportamento, resultado e experiência. Clicar em uma mensagem, compreender uma regra, declarar intenção, concluir a adesão e manter contribuição adequada representam fenômenos diferentes. Uma campanha pode elevar acesso sem melhorar compreensão. Uma jornada simplificada pode ampliar conclusões e ainda produzir escolhas inadequadas. A definição do comportamento deve, portanto, vir acompanhada do resultado previdenciário pretendido e das salvaguardas que permitem avaliar sua qualidade.

5.2. O sistema COM-B

O COM-B propõe que o comportamento emerge da interação entre capacidade, oportunidade e motivação. Capacidade corresponde às condições físicas e psicológicas necessárias para realizar a ação. Oportunidade reúne fatores externos que tornam o comportamento possível ou o estimulam. Motivação abrange processos reflexivos, como avaliações e planos, e processos automáticos, como emoções, impulsos e hábitos. O comportamento realizado também modifica essas condições, produzindo aprendizagem, novas expectativas e alterações no contexto (MICHIE; VAN STRALEN; WEST, 2011).

Na previdência complementar, a capacidade psicológica inclui compreender regras, interpretar projeções, comparar alternativas e reconhecer a ação seguinte. A capacidade física pode parecer menos central, embora se torne relevante quando a jornada ignora limitações visuais, motoras, cognitivas ou de letramento digital. Acessibilidade, desenho inclusivo e disponibilidade de apoio integram a condição concreta de agir.

A oportunidade física envolve tempo, canais, documentos, facilidade de acesso, recursos financeiros e arquitetura da jornada. Um participante pode desejar elevar a contribuição e não encontrar a funcionalidade no portal, ou pode receber a mensagem em momento no qual não possui renda disponível. A oportunidade social compreende normas, relações e sinais produzidos pelo ambiente. Família, colegas, patrocinador, lideranças e experiências compartilhadas influenciam a forma como previdência, confiança e pertencimento são percebidos.

A motivação reflexiva reúne expectativas sobre benefícios e riscos, confiança na entidade, avaliação do custo presente, intenção e planejamento. A motivação automática incorpora ansiedade, aversão, familiaridade, atenção, memória e hábitos. Essa distinção esclarece por que uma pessoa pode reconhecer racionalmente a vantagem do plano e permanecer imóvel. A intenção existe, embora a contribuição continue associada à perda imediata, a instituição desperte insegurança ou a decisão seja continuamente deslocada por outras urgências.

Tabela 3. Diagnóstico COM-B aplicado a comportamentos previdenciários

Componente	Pergunta de diagnóstico	Evidência possível	Exemplo de barreira
Capacidade	A pessoa sabe o que fazer e consegue executar?	Teste de compreensão, observação da tarefa, dúvidas e erros	Não compreende a contrapartida ou não consegue usar o simulador
Oportunidade	O contexto permite e favorece a ação?	Jornada, tempo de execução, acesso, renda, canais e contexto social	Processo extenso, canal inacessível ou ausência de margem financeira
Motivação	A decisão possui valor, prioridade e segurança percebida?	Entrevistas, escala, intenção declarada e comportamento observado	Desconfiança, adiamento, medo de perda ou baixa relevância
Comportamento	A ação definida ocorreu, para quem e em qual condição?	Registro transacional segmentado e série temporal	Adesão iniciada e não concluída após determinada etapa

Fonte: elaboração própria com base em Michie, Van Stralen e West (2011).

Os componentes não devem ser tratados como compartimentos independentes. Uma comunicação clara pode aumentar capacidade e, ao reduzir incerteza, fortalecer motivação. Uma experiência simples cria oportunidade e pode alterar a confiança. A realização da primeira ação desenvolve familiaridade e modifica escolhas futuras. O diagnóstico precisa considerar essas interações, evitando atribuir todo resultado a um único fator.

5.3. O aprofundamento pelo TDF

O TDF aprofunda barreiras localizadas pelo COM-B por meio de quatorze domínios, que orientam perguntas e a combinação de entrevistas, testes, dados de jornada e reclamações conforme a evidência preliminar (MICHIE et al., 2005; CANE; O'CONNOR; MICHIE, 2012; ATKINS et al., 2017).

5.4. Do diagnóstico às funções de intervenção

O Behaviour Change Wheel organiza nove funções para converter diagnóstico em intervenção; seu uso exige crivo de autonomia, competência regulatória e equidade, e as 93 técnicas da BCTTv1 não determinam qual funcionará em uma EFPC (MICHIE; VAN STRALEN; WEST, 2011; MICHIE et al., 2013).

5.5. O crivo APEASE

O crivo APEASE examina custo, praticabilidade, efetividade e relação entre custo e efetividade, aceitabilidade, efeitos colaterais e segurança, e equidade (MICHIE; ATKINS; WEST, 2014). Nas EFPC, isso inclui compatibilidade com sistemas e regulamentos, qualidade da comparação, risco de confusão ou contribuição inadequada, exclusão digital e diferenças entre grupos. Resultados agregados precisam ser segmentados e acompanhados por canais de escuta.

5.6. Protocolo de diagnóstico e intervenção para as EFPC

A integração dos três referenciais permite propor um protocolo em sete etapas. Primeiro, a entidade define o comportamento, o público, o contexto e o momento. Segundo, reúne evidências quantitativas e qualitativas sobre a jornada. Terceiro, classifica as barreiras preliminares segundo capacidade, oportunidade e motivação. Quarto, aprofunda os fatores relevantes com os domínios do TDF. Quinto, seleciona funções e técnicas compatíveis com o mecanismo identificado. Sexto, submete as alternativas ao crivo APEASE e às salvaguardas éticas. Sétimo, testa a intervenção em escala controlada, compara resultados e incorpora o aprendizado à comunicação seguinte.

Esse percurso pode ser aplicado, por exemplo, ao abandono de uma adesão digital. O registro transacional localiza a etapa de saída, mas não revela sozinho sua causa. Testes de tarefa podem identificar dificuldade de compreensão ou uso. Entrevistas podem revelar receio sobre desconto, ausência de documentos, necessidade de conversar com a família ou desconfiança sobre premissas. Somente depois desse diagnóstico será possível decidir entre simplificar conteúdo, reorganizar a tela, oferecer atendimento, permitir retomada, esclarecer consequências ou rever o próprio desenho da jornada.

O protocolo também impede que a comunicação seja responsabilizada por problemas que não pode resolver. Quando a principal barreira é insuficiência de

renda, uma campanha mais persuasiva tende a ampliar pressão sem criar oportunidade. A resposta pode envolver educação financeira, contribuição compatível, mecanismos regulamentares de ajuste, apoio do patrocinador ou política mais ampla. Reconhecer o limite da intervenção comunicacional protege o participante e melhora a alocação de recursos da entidade.

5.7. Limites metodológicos

O COM-B, o TDF e o Behaviour Change Wheel nasceram principalmente na pesquisa de implementação e saúde. Sua aplicação a decisões financeiras exige adaptação e validação; as categorias não provam causas nem garantem efeitos (ATKINS et al., 2017). Sobreposições e julgamentos de classificação devem ser controlados por definições, registro e discussão de divergências.

Percepções precisam ser confrontadas com comportamento, enquanto dados transacionais exigem interpretação. Relações causais dependem de desenhos comparativos adequados, e cada intervenção deve alimentar novo diagnóstico sobre efeitos inesperados, diferenças entre grupos, reclamações e confiança.

5.8. A engrenagem diagnóstica do Ciclo da Decisão Previdenciária

O Ciclo da Decisão Previdenciária utilizará essa arquitetura como sua engrenagem diagnóstica. A escuta reúne evidências sobre comportamento e contexto. A clareza atua principalmente sobre capacidade psicológica, enquanto relevância, confiança e pertencimento alcançam processos motivacionais e oportunidades sociais. A decisão previdenciária torna o comportamento observável. A experiência devolve informações sobre compreensão, esforço, adequação e continuidade, reiniciando a análise.

Essa relação impede que o ciclo seja interpretado como uma sequência automática. Clareza não produz confiança em todas as circunstâncias, e confiança não conduz necessariamente à adesão. Cada passagem depende de barreiras, recursos e interações específicas. O COM-B localiza a condição que precisa mudar, o TDF aprofunda o mecanismo e o Behaviour Change Wheel organiza possibilidades de resposta. O capítulo seguinte apresenta o Ciclo da Decisão Previdenciária em sua forma integral, mostrando como essas passagens compõem um sistema contínuo de comunicação, decisão e aprendizagem.

6. O Ciclo da Decisão Previdenciária

6.1. Da jornada linear ao sistema de aprendizagem

A comunicação previdenciária costuma ser representada como uma sequência que começa na informação e termina na adesão. Essa leitura oferece simplicidade operacional, mas descreve apenas parte da relação. Nas EFPC, a decisão reaparece ao longo do tempo: o participante revê contribuições, beneficiários, perfil de investimentos, institutos, planejamento da aposentadoria e formas de recebimento. Cada escolha é influenciada por experiências anteriores e altera as condições das escolhas seguintes.

O Ciclo da Decisão Previdenciária é proposto como uma arquitetura contínua de comunicação, comportamento e aprendizagem institucional. Sua finalidade consiste em organizar sete funções interdependentes: escuta institucional, clareza, relevância pessoal, confiança, pertencimento, decisão previdenciária e experiência com continuidade. O ciclo começa pela escuta por uma razão metodológica. Antes de produzir uma nova mensagem, a entidade precisa definir o comportamento, reconhecer o contexto e compreender a barreira que pretende enfrentar.

O movimento circular também modifica a ideia de sucesso. A conclusão de uma adesão representa uma decisão importante, embora não encerre a proteção previdenciária. A experiência posterior pode confirmar a promessa, revelar novas necessidades ou enfraquecer o vínculo. Quando seus resultados retornam à escuta, a entidade transforma atendimento, dados de jornada, manifestações e comportamento observado em conhecimento para o desenho das próximas interações.

6.2. Arquitetura do modelo

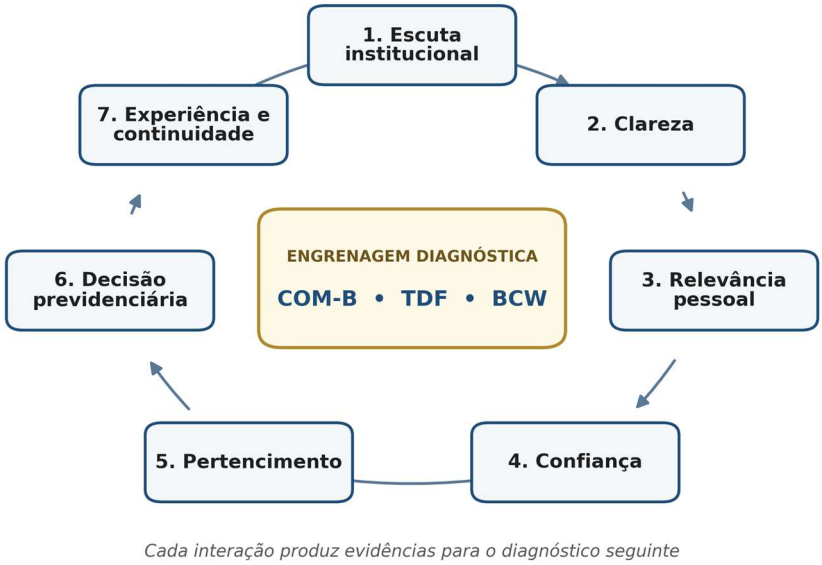


Figura 1. Arquitetura do Ciclo da Decisão Previdenciária.

Fonte: elaboração própria.

As sete dimensões resultam de uma síntese teórico-funcional. Os conceitos levantados na literatura e no arcabouço normativo foram agrupados quando descreviam a mesma função e preservados quando exigiam ação, evidência e indicador próprios. Esse critério produziu sete funções não redundantes: gerar evidência sobre necessidades, tornar informação utilizável, conectá-la à vida, sustentar segurança relacional, reconhecer identidade e voz, converter intenção em comportamento e devolver os resultados à aprendizagem. Menos dimensões fundiriam fenômenos distintos, como clareza e confiança; mais dimensões repetiriam componentes já contidos nessas funções. A seleção foi então confrontada com as diretrizes de informação e atendimento da Resolução CNPC nº 32 de 2019 e do art. 46-A da Resolução PREVIC nº 23 de 2023, bem como com linguagem simples, confiança, identificação organizacional e modelos comportamentais (CNPC, 2019; AJZEN, 1991; MAEL; ASHFORTH, 1992; ISO, 2023; PREVIC, 2023; PREVIC, 2025a).

As dimensões externas descrevem funções da relação entre entidade e participante. A engrenagem central orienta o modo de investigar e intervir. O COM-B localiza condições de capacidade, oportunidade e motivação, o TDF aprofunda seus fatores e o Behaviour Change Wheel organiza funções de intervenção.

O ciclo possui um percurso canônico, representado na Tabela 4, que começa na escuta e retorna a ela depois da experiência. Esse percurso funciona como mapa completo do sistema, sem obrigar toda aplicação a atravessar as sete dimensões na mesma ordem. Uma reclamação pode iniciar a análise na experiência, enquanto o abandono de uma adesão pode começar pela decisão observada. Em ambos os casos, a investigação retorna à escuta, define o comportamento e mobiliza as dimensões necessárias.

6.3. As sete dimensões

Escuta institucional. Escutar significa reunir evidências antes, durante e depois da interação. Entrevistas, testes de tarefa, ouvidoria, atendimento, pesquisas, dados transacionais e participação na governança revelam partes diferentes da experiência. A escuta se completa quando existe devolutiva e quando seus achados influenciam decisões institucionais. Um canal aberto que acumula manifestações sem resposta organizacional registra voz, mas ainda não constrói aprendizagem.

Clareza. Clareza é a capacidade de tornar direitos, riscos, custos, escolhas e consequências utilizáveis por pessoas sem conhecimento especializado. A ISO 24495-1:2023 associa linguagem simples à possibilidade de o público encontrar, compreender e usar a informação. Arquitetura da informação, exemplos, camadas de aprofundamento e testes de compreensão completam essa função; índices de legibilidade, isoladamente, não demonstram uso efetivo (ISO, 2023).

Relevância pessoal. A informação se torna relevante quando encontra uma necessidade reconhecível. Eventos familiares, profissionais e financeiros podem reorganizar a relação com o futuro e abrir ocasiões legítimas para revisão previdenciária. Essa contextualização exige consentimento, minimização de dados e sensibilidade diante de vulnerabilidades. O momento de vida oferece pertinência quando a entidade ajuda o participante a decidir; perde legitimidade quando transforma intimidade em pressão comercial.

Confiança. A confiança resulta da percepção de competência, integridade, previsibilidade e coerência institucional. Transparência contribui quando permite compreender premissas, riscos, custos, governança e resultados. A experiência confirma ou contradiz a mensagem. Por essa razão, confiança não pode ser tratada como efeito automático de maior divulgação. Ela se acumula quando a entidade

explica limites, cumpre compromissos, reconhece falhas e oferece meios de responsabilização.

Pertencimento. O pertencimento expressa o reconhecimento de que o participante integra um arranjo coletivo de proteção e possui voz, direitos e responsabilidades. A literatura sobre identificação organizacional fornece base para examinar esse vínculo, sem converter identificação em lealdade obrigatória (MAEL; ASHFORTH, 1992). Comunicação inclusiva, representação, consulta e devolutiva fortalecem a condição quando a participação produz consequência perceptível.

Decisão previdenciária. A decisão transforma intenção em comportamento observável. A teoria do comportamento planejado trata a intenção como antecedente próximo da ação, sem confundi-la com o comportamento efetivo (AJZEN, 1991). A decisão pode envolver aderir, ajustar contribuição, indicar beneficiários, revisar perfil ou planejar a aposentadoria; sua qualidade depende de compreensão, adequação e liberdade prática.

Experiência com continuidade. A experiência revela se o que foi comunicado encontra correspondência na jornada real. Esforço, resolutividade, satisfação, reclamações, continuidade contributiva e adequação oferecem sinais complementares. A dimensão também reconhece que a relação precisa acompanhar mudanças de renda, família, saúde, trabalho e proximidade da aposentadoria. Ao retornar à escuta, esses sinais fecham o ciclo e iniciam uma nova hipótese de melhoria.

6.4. Relações que precisam ser testadas

As ligações entre as dimensões constituem hipóteses orientadoras. Maior clareza pode fortalecer confiança ao reduzir incerteza, mas também pode revelar uma característica do plano que diminua a disposição de aderir. Pertencimento pode favorecer continuidade, embora permanência também possa decorrer de inércia ou dificuldade de saída. Uma experiência resolutiva pode recuperar confiança, enquanto uma falha grave pode interromper o ciclo mesmo após anos de relacionamento satisfatório.

Essa formulação impede que o modelo seja utilizado como promessa causal. Cada EFPC deverá definir o comportamento, formular a hipótese de passagem entre dimensões, estabelecer indicadores e comparar resultados. Métodos qualitativos ajudam a compreender significado e mecanismos. Dados transacionais mostram

ocorrência. Testes comparativos e experimentais, quando viáveis e éticos, oferecem evidência mais forte sobre efeito. A combinação dessas fontes permite aprender sem confundir correlação com causalidade.

Tabela 4. Percurso canônico e hipóteses do Ciclo da Decisão Previdenciária

Passagem	Função esperada	Evidência necessária
Escuta para clareza	Converter barreiras observadas em conteúdo compreensível e utilizável	Temas recorrentes, testes de tarefa e dúvidas
Clareza para relevância	Relacionar informação compreendida à situação concreta do participante	Compreensão, relevância percebida e uso da informação
Relevância para confiança	Demonstrar competência e coerência ao responder a uma necessidade real	Percepção de transparência, segurança e adequação
Confiança para pertencimento	Criar condições para identificação, voz e participação	Confiança, sentimento de voz e resposta institucional
Pertencimento para decisão	Fortalecer motivação e oportunidade social para uma escolha consciente	Intenção, participação, comportamento e adequação
Decisão para experiência	Verificar se a jornada confirma a promessa comunicada	Esforço, resolutividade, satisfação e continuidade
Experiência para escuta	Transformar resultados e manifestações em novo diagnóstico	Dados de jornada, reclamações, diferenças entre grupos e devolutiva

Fonte: elaboração própria. O percurso é canônico e não constitui sequência obrigatória para todas as aplicações.

6.5. Contribuição e alcance

A contribuição original do Ciclo da Decisão Previdenciária está na integração de dimensões frequentemente administradas de forma separada. Comunicação, educação previdenciária, atendimento, ouvidoria, experiência, governança participativa e análise comportamental passam a integrar uma mesma arquitetura. O modelo incorpora uma engrenagem diagnóstica reconhecida, preserva a autonomia do participante e devolve à entidade evidências para aperfeiçoamento contínuo.

Seu alcance é proposicional e aplicado. O ciclo não foi validado como escala nem como cadeia causal, e sua eficácia dependerá de testes em contextos distintos. Seu valor inicial reside em oferecer uma linguagem comum para localizar rupturas, selecionar intervenções e mensurar resultados além do envio de mensagens ou da conversão. O capítulo seguinte traduz essa arquitetura em protocolo de aplicação, indicadores e salvaguardas de governança para as EFPC.

7. Protocolo de aplicação nas EFPC

7.1. A unidade de aplicação

A implementação do Ciclo da Decisão Previdenciária começa por um caso de decisão, e não pela tentativa de reformular simultaneamente toda a comunicação da entidade. Um caso reúne um comportamento observável, um público, um contexto e um resultado previdenciário esperado. Concluir uma adesão iniciada, revisar o percentual contributivo após mudança de renda, cadastrar beneficiários ou utilizar uma projeção antes de escolher são exemplos de unidades que podem ser investigadas, testadas e acompanhadas.

Essa delimitação protege o modelo de dois riscos. O primeiro consiste em transformar um objetivo amplo, como aumentar engajamento, em campanha sem diagnóstico. O segundo surge quando a entidade atribui à comunicação resultados que dependem de renda, regulamento, tecnologia, patrocinador ou desenho do plano. A unidade de aplicação precisa registrar o que a EFPC consegue modificar, quais condições estão fora de seu alcance e quais efeitos adversos devem ser observados.

O protocolo proposto possui sete etapas institucionais. A primeira seleciona o caso segundo relevância previdenciária, volume, risco, reclamações e possibilidade de aprendizagem. A segunda estabelece a situação inicial, combinando dados de jornada, manifestações, testes de compreensão e escuta qualitativa. A terceira formula o diagnóstico com COM-B e, quando necessário, TDF. A quarta explicita a hipótese de intervenção: qual condição precisa mudar, por qual mecanismo e com qual resultado esperado. A quinta escolhe funções e técnicas pelo Behaviour Change Wheel, submetendo as opções ao crivo APEASE e às salvaguardas éticas. A sexta executa um piloto em escala controlada, com comparação adequada ao contexto. A sétima decide entre ampliar, ajustar ou interromper a intervenção e devolve os achados à escuta institucional.

Cada aplicação deve produzir um registro curto e auditável contendo comportamento alvo, público, evidências do diagnóstico, hipótese, intervenção, indicadores, critérios de decisão, responsáveis, período de observação e efeitos inesperados. Esse registro cria memória institucional, permite revisão pelos órgãos de governança e evita que resultados favoráveis sejam atribuídos seletivamente à intervenção depois de conhecidos.

7.2. Demonstração de linguagem simples

A aplicação pode começar por comunicações que a EFPC já deve disponibilizar. O art. 4º da Resolução CNPC nº 32 de 2019 exige extrato mensal capaz de permitir o acompanhamento da evolução individual. O quadro a seguir transforma uma formulação normativa em mensagem orientada à tarefa, mantendo os elementos essenciais e indicando como verificar o resultado.

Tabela 5. Exemplo de reescrita orientada à compreensão

Texto normativo de origem	Versão em linguagem simples	Teste de compreensão
A EFPC deve disponibilizar extrato mensal da situação individual do participante ou assistido que possibilite o acompanhamento de sua evolução no plano de benefícios.	Acompanhe sua previdência todos os meses. No extrato, você encontra seu saldo, suas contribuições, os valores pagos pelo patrocinador, quando houver, e a projeção do benefício. A projeção é uma estimativa e pode mudar.	Localize o saldo atual; identifique quanto veio do participante e do patrocinador; explique por que a projeção pode mudar.

Fonte: elaboração própria a partir do art. 4º da Resolução CNPC nº 32 de 2019.

A versão simples não substitui o extrato completo nem altera direitos. Ela cria uma porta de entrada para localizar, compreender e usar a informação. O teste verifica tarefas concretas, permitindo revisar vocabulário, ordem, rótulos e apresentação visual antes da divulgação em escala.

7.3. Caso demonstrativo completo: abandono da adesão digital

Para demonstrar o protocolo sem atribuir validade empírica a dados inexistentes, esta seção apresenta um caso hipotético. Todos os números são ilustrativos e deverão ser substituídos pela linha de base da EFPC que executar a aplicação. O comportamento definido é concluir, em até sete dias, a adesão digital iniciada por pessoa elegível após receber a proposta do plano. A delimitação separa acesso, início e conclusão, identifica o público e estabelece uma janela observável.

Linha de base. Em um ciclo ilustrativo com 1.000 elegíveis convidados, 600 iniciaram a jornada e 330 a concluíram em sete dias. A taxa inicial de conclusão entre os que começaram foi, portanto, de 55%, com 270 abandonos. Os registros indicaram concentração de 58% das saídas na etapa de envio de documentos, tempo mediano de onze minutos e erro técnico em 18% das tentativas realizadas

por telefone celular. Em teste de compreensão, 42% dos participantes não explicaram corretamente a contrapartida do patrocinador. Nas entrevistas, 35% manifestaram receio de que a adesão fosse irreversível. Esses sinais não provam causas, mas orientam hipóteses para o diagnóstico.

Tabela 6. Diagnóstico COM-B e hipótese do caso demonstrativo

Componente	Evidência ilustrativa	Hipótese diagnóstica	Resposta a testar
Capacidade psicológica	42% não explicam a contrapartida e surgem dúvidas sobre possibilidade de alteração	Termos técnicos e consequências pouco visíveis dificultam compreensão	Resumo inicial em linguagem simples, exemplo numérico e confirmação de compreensão
Capacidade física	Erros de navegação aparecem entre pessoas com baixa familiaridade digital	Parte do público não consegue concluir a tarefa sem apoio	Instrução por etapa, acessibilidade e alternativa de atendimento humano
Oportunidade física	58% dos abandonos ocorrem no envio de documentos; jornada mediana de onze minutos	Exigências, falhas no celular e impossibilidade de retomada elevam esforço	Redução de cinco para três etapas, salvamento automático e retomada pelo mesmo ponto
Oportunidade social	Entrevistas revelam necessidade de conversar com familiar ou atendente	A decisão ocorre sem apoio social percebido	Canal de esclarecimento e opção de compartilhar resumo neutro da escolha
Motivação reflexiva	35% temem irreversibilidade	Custo, direitos de alteração e consequências não estão equilibrados na apresentação	Explicação visível sobre contribuição, contrapartida, alteração e cancelamento
Motivação automática	Adiamento após etapas longas e mensagem sem ação imediata	Esforço e ansiedade favorecem interrupção	Lembrete de retomada, sem urgência artificial, com indicação clara da próxima ação

Fonte: elaboração própria. Dados e percentuais exclusivamente ilustrativos.

Hipótese de intervenção. Se a EFPC apresentar os elementos essenciais em linguagem simples, reduzir fricções, permitir retomada e oferecer apoio humano, a conclusão em sete dias deverá passar de 55% para aproximadamente 68%. O valor expressa o efeito esperado, enquanto o limiar mínimo de decisão foi fixado em dez pontos percentuais, abaixo dessa expectativa, para não descartar ganhos relevantes ainda que inferiores ao projetado, sem reduzir a compreensão, aumentar reclamações ou ampliar desigualdades de acesso. A hipótese articula educação, reestruturação ambiental e habilitação. As técnicas selecionadas são instrução sobre

como realizar o comportamento, informação sobre consequências, redução de etapas, lembrete de retomada e apoio social prático. A escolha permanece reconhecível, e nenhuma opção é pré-selecionada.

O crivo APEASE impede que a plausibilidade da hipótese seja confundida com autorização automática para executar a mudança.

Tabela 7. Aplicação do crivo APEASE ao caso demonstrativo

Critério	Avaliação antes do piloto	Condição de controle
Custo	Alterações concentradas na jornada e nos conteúdos existentes	Estimar desenvolvimento, atendimento adicional e manutenção
Praticabilidade	Fluxo pode ser testado com parcela dos iniciantes	Confirmar integração, retomada e funcionamento em celular
Efetividade e custo-efetividade	Efeito ainda não demonstrado no contexto da EFPC	Comparar versão atual e nova, registrando custo por conclusão adicional
Aceitabilidade	Linguagem simples e apoio tendem a reduzir esforço	Testar com participantes, atendimento, jurídico, atuária e proteção de dados
Efeitos colaterais e segurança	Simplificação pode omitir riscos ou induzir adesão inadequada	Preservar custos, premissas, direitos, confirmação e canal de desistência
Equidade	Jornada digital pode excluir grupos com menor acesso ou habilidade	Manter canais assistidos e comparar resultados por idade, renda e acessibilidade

Fonte: elaboração própria com base em Michie, Atkins e West (2014).

Piloto, indicadores e critério de decisão. O desenho ilustrativo distribui 400 pessoas que iniciaram a adesão entre a jornada vigente e a versão proposta, com 200 em cada grupo, observadas por sete dias. O indicador primário é a proporção de adesões concluídas. Indicadores de qualidade incluem compreensão mínima de 80% em perguntas sobre contribuição, contrapartida, possibilidade de alteração e caráter estimativo da projeção; tempo, erros e abandonos por etapa; esforço percebido; reclamações; desistências em trinta dias; e diferenças entre grupos. O tamanho amostral utilizado na demonstração é ilustrativo. Cada entidade deve dimensionar o piloto a partir de sua linha de base, do efeito mínimo considerado relevante e do poder estatístico desejado, uma vez que um piloto subdimensionado pode não identificar um efeito existente. Nesses casos, o resultado deve ser tratado como inconclusivo e não como demonstração de ausência de efeito.

A intervenção será ampliada se produzir aumento mínimo de dez pontos percentuais na conclusão, mantiver compreensão igual ou superior a 80%, não elevar reclamações nem desistências e não piorar em mais de três pontos percentuais a diferença entre grupos relevantes. Ganho entre cinco e nove pontos, concentração persistente de abandono ou resultado desigual levará a ajuste e novo teste. Queda de compreensão, aumento relevante de reclamações, incidente de segurança, indução indevida ou agravamento de exclusão determinará interrupção, ainda que a conversão aumente. Os limiares aqui utilizados foram arbitrados para fins de demonstração. Cada EFPC deve defini-los previamente ao piloto, considerando o risco previdenciário envolvido, o perfil da população, a capacidade de mensuração e o custo da intervenção, registrando os critérios antes da observação dos resultados.

Retorno à escuta. Dados transacionais serão combinados com dúvidas, manifestações, observação de tarefas e entrevistas com pessoas que concluíram e abandonaram as duas versões. A entidade registrará quais barreiras foram reduzidas, quais permaneceram e quais surgiram. A devolutiva às áreas responsáveis e aos participantes do teste encerrará a aplicação, enquanto os achados atualizados retornarão à escuta institucional e iniciarão novo ciclo. O percurso demonstra, assim, como um comportamento observado se converte em diagnóstico, hipótese, intervenção controlada, decisão documentada e aprendizagem.

7.4. Mensuração encadeada

O sistema de mensuração precisa acompanhar a lógica do ciclo. Métricas de exposição mostram se a mensagem chegou. Medidas de legibilidade examinam características do texto. Testes de compreensão verificam se a informação foi entendida e pode ser usada. Confiança e pertencimento captam aspectos relacionais. Dados transacionais registram comportamento. Permanência e adequação aproximam a análise da proteção previdenciária. Como esses níveis representam fenômenos distintos, sua reunião em uma média única ocultaria o ponto exato em que a jornada avançou ou se rompeu.

Tabela 8. Painel mínimo de mensuração do Ciclo da Decisão Previdenciária

Painel	Indicadores essenciais	Forma de verificação	Cuidado interpretativo
Comunicação	Alcance, legibilidade, compreensão e relevância percebida	Registros de entrega e acesso, análise textual, tarefas e perguntas ao público	Acesso e leitura não comprovam compreensão
Relacionamento	Confiança, pertencimento, satisfação, resolutividade e esforço	Escalas breves, entrevistas, manifestações e registros de atendimento	Satisfação pode coexistir com baixa resolução
Decisão	Intenção, início, conclusão e comportamento previdenciário definido	Questionário e dados transacionais	Intenção não equivale a ação, e conversão não demonstra adequação
Proteção	Continuidade contributiva, adequação projetada, reclamações e efeitos distributivos	Séries internas, cálculo previdenciário e análise segmentada	Permanência pode decorrer de inércia; adequação depende de premissas

Fonte: elaboração própria, com base em Ajzen (1991), Mael e Ashforth (1992), ISO (2023) e Mokkink et al. (2010).

Os indicadores devem ser definidos antes do piloto, com fonte, fórmula, população elegível, periodicidade e critério de sucesso. Para compreensão, perguntas sobre consequências e tarefas de uso são mais defensáveis que a pergunta genérica se o texto ficou claro. Para resolutividade, a entidade pode observar a proporção de demandas solucionadas sem novo contato, acompanhada da confirmação do participante. Para esforço, deve medir a dificuldade percebida e sinais objetivos, como etapas, tempo, erros e abandonos. Para adequação, a referência deve decorrer de projeção previdenciária explícita, com hipóteses compreensíveis, e não de uma taxa contributiva universal.

A comparação pode utilizar situação anterior e posterior, grupos equivalentes ou distribuição controlada de versões, conforme viabilidade e risco. Resultados precisam ser segmentados por características relevantes para equidade, como idade, renda, escolaridade, condição de participante ou assistido, canal e necessidade de acessibilidade. A segmentação deve respeitar finalidade, minimização e segurança dos dados. Quando a amostra não sustentar inferência estatística, o resultado será tratado como evidência exploratória.

Escalas de confiança, pertencimento, intenção ou esforço não devem ser simplesmente importadas. A formulação dos itens exige validade de conteúdo com participantes e especialistas, teste de compreensão, análise de consistência e avaliação de estabilidade e sensibilidade à mudança. O referencial COSMIN oferece critérios úteis para examinar propriedades de instrumentos, embora sua origem em medidas de saúde exija adaptação cuidadosa ao contexto previdenciário (MOKKINK et al., 2010). Até que uma escala própria seja validada, a entidade deve divulgar os itens utilizados e evitar apresentar um índice composto como medida definitiva do ciclo.

7.5. Governança da aplicação

O Ciclo exige coordenação entre comunicação, educação previdenciária, benefícios, atendimento, ouvidoria, tecnologia, proteção de dados, jurídico, atuária e gestão de riscos. A composição pode variar conforme porte e estrutura, mas três responsabilidades precisam permanecer identificadas: um patrocinador institucional, responsável por prioridade e recursos; um responsável técnico, encarregado do diagnóstico e da avaliação; e uma instância de revisão, capaz de examinar riscos, equidade e coerência com os interesses de participantes e assistidos.

A voz do participante integra a governança desde a definição do problema até a avaliação do piloto. Entrevistas, testes de tarefa, conselhos, comitês, ouvidoria e representantes podem cumprir funções complementares. A participação adquire sentido quando a entidade demonstra quais contribuições foram incorporadas, quais não foram e por quê. A devolutiva transforma escuta em responsabilização e fortalece a legitimidade do processo.

Entidades com menor capacidade podem iniciar com um caso prioritário, dados já disponíveis e métodos simples, como análise de contatos, cinco a oito entrevistas diversificadas e teste de uma tarefa crítica. Entidades com maior maturidade podem integrar dados entre canais, manter painéis segmentados e executar avaliações comparativas. A proporcionalidade impede que o modelo se torne dependente de infraestrutura sofisticada, ao mesmo tempo que preserva seus elementos essenciais: diagnóstico, hipótese explícita, teste, mensuração e aprendizagem.

7.6. Ouvidoria e canais digitais como sistema de escuta

A Ouvidoria ocupa posição singular no ciclo porque recebe manifestações após falhas, dúvidas não resolvidas ou tentativas anteriores de contato. O art. 46-A da Resolução PREVIC nº 23 de 2023, incluído pela Resolução PREVIC nº 26 de 2025, exige registro eletrônico das interações, canais multimídia e respostas em prazo definido; para as EFPC do segmento S1, recomenda unidade de Ouvidoria vinculada à alta administração. A Resolução CNPC nº 32 de 2019 também disciplina canais digitais, solicitação de informações e prazo máximo de trinta dias para resposta (CNPC, 2019; PREVIC, 2023; PREVIC, 2025a).

Para converter manifestação em aprendizagem, a entidade deve registrar assunto, canal, público, etapa da jornada, prazo, solução, reabertura e recorrência; consolidar padrões por causa provável; encaminhar ações às áreas responsáveis; e devolver ao participante o resultado possível. Indicadores de volume e prazo precisam ser acompanhados por resolutividade, reincidência, esforço e diferenças entre grupos. O canal digital amplia acesso e rastreabilidade quando oferece retomada, acessibilidade e encaminhamento para atendimento humano.

A Ouvidoria, portanto, funciona como sensor de ruptura e instância de responsabilização. Sua independência e acesso à alta administração permitem distinguir casos individuais de problemas sistêmicos, cobrar planos de ação e verificar se a correção reduziu novas ocorrências. O retorno dessas evidências à escuta fecha o ciclo e impede que reclamações sejam tratadas apenas como estoque operacional.

7.7. Salvaguardas e critérios de decisão

Quatro perguntas devem anteceder qualquer ampliação. A intervenção possui finalidade previdenciária legítima? O participante consegue reconhecer a escolha e compreender suas consequências? Recusar, alterar ou sair permanece viável? Os benefícios e os riscos estão distribuídos de forma aceitável entre grupos? Essas perguntas operacionalizam transparência, autonomia, proporcionalidade e equidade.

Dados sobre renda, família, saúde, endividamento e eventos de vida podem aumentar relevância e também ampliar vulnerabilidade. Seu uso deve observar a Lei nº 13.709 de 2018 e a própria Resolução CNPC nº 32 de 2019, que exige proteção de dados na divulgação de informações. Base jurídica, finalidade específica, necessidade, minimização, controle de acesso, segurança e transparência devem

orientar o tratamento (BRASIL, 2018; CNPC, 2019). Mensagens relacionadas a luto, doença, divórcio ou dificuldade financeira devem oferecer apoio concreto e preservar dignidade, sem converter fragilidade em pressão.

A decisão de ampliar uma intervenção deve considerar o conjunto dos resultados. Ganho de conversão acompanhado de pior compreensão, aumento de reclamações ou exclusão de determinados grupos não representa sucesso integral. Da mesma forma, uma intervenção pode merecer continuidade quando melhora compreensão e reduz esforço, ainda que o comportamento final não se altere no curto prazo, desde que a hipótese e o objetivo tenham sido definidos com essa abrangência.

Cada aplicação termina com decisão documentada: ampliar quando a hipótese recebe apoio e as salvaguardas são preservadas; ajustar diante de falhas ou efeitos desiguais; interromper quando não houver benefício ou surgirem riscos relevantes. Os achados retornam à escuta e iniciam novo ciclo de aprendizagem institucional.

8. Considerações finais

Esta pesquisa examinou a distância entre reconhecer a importância da proteção previdenciária e realizar as escolhas necessárias para constituí-la, distância agravada pela fragmentação das métricas brasileiras sobre compreensão, confiança e experiência do participante.

A resposta à questão de pesquisa está na integração entre linguagem simples, ciência comportamental e escuta institucional: a primeira favorece encontrar, compreender e usar informações; o COM-B e o TDF disciplinam o diagnóstico das barreiras; o Behaviour Change Wheel organiza intervenções submetidas a critérios de viabilidade, segurança e equidade; e a escuta conecta essas escolhas à experiência do participante. O Ciclo da Decisão Previdenciária reúne essas contribuições em sete dimensões articuladas com continuidade, localizando rupturas, formulando hipóteses verificáveis, selecionando respostas proporcionais e transformando resultados em aprendizagem, sem confundir alcance, compreensão, relacionamento, decisão e adequação previdenciária.

Proposicional, o modelo requer validação em EFPC de diferentes portes e públicos. Até essa validação, oferece uma arquitetura para aproximar informação, escolha, proteção e relações confiáveis.

REFERÊNCIAS

AGNEW, Julie R. et al. Trust, plan knowledge and 401(k) savings behavior. Journal of Pension Economics and Finance, v. 11, n. 1, p. 1-20, 2012.

AJZEN, Icek. The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991.

ATKINS, Lou et al. A guide to using the Theoretical Domains Framework of behaviour change to investigate implementation problems. Implementation Science, v. 12, artigo 77, 2017.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF, 2018.

BRASIL. Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples. Brasília, DF, 2025a.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Portaria MPS nº 2.253, de 11 de novembro de 2025. Dispõe sobre a obrigatoriedade do uso de linguagem simples nas comunicações dos órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Previdência Social. Brasília, DF, 2025b.

CANE, James; O'CONNOR, Denise; MICHIE, Susan. Validation of the Theoretical Domains Framework for use in behaviour change and implementation research. Implementation Science, v. 7, artigo 37, 2012.

CARROLL, Gabriel D. et al. Optimal defaults and active decisions. The Quarterly Journal of Economics, v. 124, n. 4, p. 1639-1674, 2009.

CNPC. Resolução CNPC nº 32, de 4 de dezembro de 2019. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar na divulgação de informações aos participantes e assistidos. Brasília, DF, 2019.

GODA, Gopi Shah; MANCHESTER, Colleen Flaherty; SOJOURNER, Aaron J. What will my account really be worth? Experimental evidence on how retirement income projections affect saving. Journal of Public Economics, v. 119, p. 80-92, 2014.

HERSHFIELD, Hal E. et al. Increasing saving behavior through age-progressed renderings of the future self. Journal of Marketing Research, v. 48, número especial, p. S23-S37, 2011.

IYENGAR, Sheena S.; HUBERMAN, Gur; JIANG, Wei. How much choice is too much? Contributions to 401(k) retirement plans. In: MITCHELL, Olivia S.; UTKUS, Stephen P. New lessons from behavioral finance. Oxford: Oxford University Press, 2004. p. 83-95.

ISO. ISO 24495-1:2023. Plain language. Part 1: governing principles and guidelines. Genebra: International Organization for Standardization, 2023.

KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect theory: an analysis of decision under risk. Econometrica, v. 47, n. 2, p. 263-291, 1979.

KOH, Benedict S. K. et al. Trust and retirement preparedness. The Journal of the Economics of Ageing, v. 18, 2021.

LAIBSON, David. Golden eggs and hyperbolic discounting. The Quarterly Journal of Economics, v. 112, n. 2, p. 443-478, 1997.

MADRIAN, Brigitte C.; SHEA, Dennis F. The power of suggestion: inertia in 401(k) participation and savings behavior. The Quarterly Journal of Economics, v. 116, n. 4, p. 1149-1187, 2001.

MAEL, Fred; ASHFORTH, Blake E. Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. Journal of Organizational Behavior, v. 13, n. 2, p. 103-123, 1992.

MICHIE, Susan et al. Making psychological theory useful for implementing evidence-based practice: a consensus approach. Quality and Safety in Health Care, v. 14, n. 1, p. 26-33, 2005.

MICHIE, Susan; VAN STRALEN, Maartje M.; WEST, Robert. The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. Implementation Science, v. 6, artigo 42, 2011.

MICHIE, Susan et al. The Behavior Change Technique Taxonomy v1 of 93 hierarchically clustered techniques: building an international consensus for the reporting of behavior change interventions. Annals of Behavioral Medicine, v. 46, n. 1, p. 81-95, 2013.

MICHIE, Susan; ATKINS, Lou; WEST, Robert. The Behaviour Change Wheel: a guide to designing interventions. Londres: Silverback Publishing, 2014.

MOKKINK, Lidwine B. et al. The COSMIN checklist for assessing the methodological quality of studies on measurement properties of health status measurement instruments: an international Delphi study. Quality of Life Research, v. 19, p. 539-549, 2010.

O'DONOGHUE, Ted; RABIN, Matthew. Doing it now or later. American Economic Review, v. 89, n. 1, p. 103-124, 1999.

PREVIC. Resolução PREVIC nº 23, de 14 de agosto de 2023. Estabelece procedimentos para aplicação das normas relativas às atividades desenvolvidas pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar e normas complementares aplicáveis às EFPC. Brasília, DF, 2023.

PREVIC. Resolução PREVIC nº 26, de 16 de dezembro de 2025. Brasília, DF, 2025a.

PREVIC. Relatório de Gestão Integrado 2024. Brasília, DF, 2025b.

PREVIC. Plano de Ação para Simplificação da Linguagem. Brasília, DF: Superintendência Nacional de Previdência Complementar, 30 set. 2025c.

PREVIC. Relatório de Gestão Integrado 2025. Brasília, DF, 2026a.

PREVIC. Relatório 2025 da Previdência Complementar Fechada. Brasília, DF: Superintendência Nacional de Previdência Complementar, jul. 2026b. Publicado em 15 jul. 2026.

PREVIC. PREVIC reafirma solidez do Regime de Previdência Complementar Fechada. Nota pública. Brasília, DF, 20 fev. 2026c.

THALER, Richard H.; BENARTZI, Shlomo. Save More Tomorrow: using behavioral economics to increase employee saving. Journal of Political Economy, v. 112, n. 1, parte 2, p. S164-S187, 2004.

VAN DALEN, Hendrik P.; HENKENS, Kène. Trust in pension funds, or the importance of being financially sound. Journal of Pension Economics and Finance, 2023.