

“Agora vai ou deixa para próxima?”: Identificação das heurísticas e vieses no discurso dos demandantes participantes da 12ª Semana Nacional de Conciliação

Maria Caroline Carneiro Silva (mcarolinecs@gmail.com)

Jéssica Maria Muniz Côrtes (jimmcortes8@gmail.com)

Universidade Federal da Paraíba

Vera Rita de Mello Ferreira (verarita@verticepsi.com.br)

VÉRTICE PSI - Psicologia em Treinamento, Consultoria e Clínica

Resumo: Tversky e Kahneman [17] dizem que o modo como o problema é descrito para os tomadores de decisão causam mudanças significativas de preferências. Isto significa que, diante de situações de escolhas, ao invés do sujeito analisar todas as informações e probabilidades, ele pode se basear num número limitado de princípios heurísticos e vieses, reduzindo a complexidade das tarefas e tornando o processo de escolha mais simples, ignorando, portanto, os riscos envolvidos. Além disso, pesquisadores como Dan Ariely, Richard Thaler, Cass R. Sunstein, George Loewenstein afirmam que é preciso analisar como a decisão é tomada e não somente o resultado da decisão, afinal, não há razão racional que explique porque as pessoas tomam decisões que as prejudicam. Neste sentido, este artigo teve como objetivo identificar as heurísticas e vieses no discurso dos demandantes participantes da 12ª Semana Nacional de Conciliação. Para isto, foi realizada uma pesquisa qualitativa por meio da análise de conteúdo dos depoimentos dos demandantes durante a conciliação. Foi identificado que a autoconfiança excessiva, otimismo excessivo, contagens mentais e desconto hiperbólico subjetivo foram os vieses mais recorrentes.

Palavras-Chaves (3 a 5): Vieses. Heurísticas. Psicologia Econômica. Finanças Comportamentais.

Abstract: Tversky and Kahneman [19] say that the way the problem is described for decision-makers causes significant changes of preferences. This means that in the face of choice situations, instead of the subject analyzing all information and probabilities, he can rely on a limited number of heuristic principles and biases, reducing the complexity of tasks and making the process of choice simpler, therefore, the risks involved. In addition, researchers such as Dan Ariely, Richard Thaler, Cass R. Sunstein, George Loewenstein argue that it is necessary to analyze how the decision is made and not only the outcome of the decision, after all, there is no rational reason why people make decisions that damage them. In this sense, this article aimed to identify the heuristics and biases in the discourse of the participants of the 12th National Conciliation Week. For this, a qualitative research was carried out by analyzing the content of the testimony of the plaintiffs during the conciliation. It was identified that excessive self-confidence, excessive optimism, mental accounts, and subjective hyperbolic discount were the recurrent biases.

Keywords: Biases. Heuristics. Economic Psychology. Behavioral Finances.

1. INTRODUÇÃO

Durante séculos acreditou-se que as decisões tomadas pelo ser humano, especialmente as mais complexas, eram baseadas na utilidade do objeto a ser decidido, ou seja, se a utilidade ponderada pelas suas respectivas probabilidades fosse favorável a escolha seria mais positiva, se os aspectos indesejáveis fossem maiores, a escolha tenderia ao negativo.

Contudo, como a experiência de perceber, avaliar e estimar probabilidades variavam de uma pessoa para outra, após inúmeros estudos experimentais, Tversky e Kahneman concluíram que a pessoa tenta tornar suas estimativas de probabilidade compatível com o seu conhecimento sobre o assunto em questão, seus vieses e suas heurísticas. Intrigaram-se, inclusive, com o fato que inúmeras pessoas não buscam conhecer, ao longo de toda a sua vida, regras básicas e fundamentais de estatística para ajudá-las na definição mais racional das probabilidades. [18]

Diante disto, aumentou-se a preocupação de inúmeros outros pesquisadores como Dan Ariely, Richard Thaler, Cass R. Sunstein, George Loewenstein sobre a forma que a decisão é tomada e não simplesmente com o resultado da decisão, afinal, não há razão racional que explicasse porque as pessoas tomariam decisões que as prejudicariam, o que trouxe à tona teorias como Teoria dos Prospectos, da Racionalidade Limitada e do Sistema Dual, que propuseram que as probabilidades são subjetivas, opondo-se à visão de que as tomadas de decisão são racionais.

A Teoria dos Prospectos ou Teoria da Perspectiva de Amos Tversky e Daniel Kahneman (1979), mostra que nem sempre as decisões são ótimas e que a disposição para correr riscos é influenciada pela maneira e contexto que as escolhas

são apresentadas. Enquanto que, a Racionalidade Limitada de Hebert Simon [16], defende que nem todas as decisões são ótimas devido as restrições durante o processamento de informações dado o limite humano de conhecimento e capacidade computacionais. Com base nisso, Thaler e Sunstein em 2008 apresentam o princípio da limitação de conhecimentos ou informações, onde os autores definem como principais fatores que permitem às pessoas tomarem boas decisões: experiência, boas informações e feedback rápido.

Já o Sistema Dual, estrutura teórica desenvolvida por Daniel Kahneman para explicar por que as avaliações e decisões na maioria das vezes não estão em conformidade com noções formais de racionalidade, baseia-se na divisão da avaliação em sistema 1, que opera com base em experiências relativamente inconscientes, de modo intuitivo e automático, e sistema 2, que é reflexivo, controlado, deliberativo e analítico.

Segundo Kahneman [14], é no sistema 1 que ocorre as heurísticas (atalhos cognitivos) responsáveis pelos vieses (erros sistemáticos) que podem ocorrer quando se tomam decisões. Assim este artigo que tem como objetivo identificar quais foram as heurísticas e vieses cognitivos que ocorreram no momento da tomada de decisão que levaram os participantes da 12ª Semana Nacional de Conciliação a estarem naquele local.

A Semana Nacional da Conciliação é realizada anualmente nos tribunais de todo o País para estimular a solução consensual de conflitos, com orientações padronizadas. Sendo a conciliação orientada pela Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento

adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário com o objetivo de promover a cultura do diálogo entre as partes de um conflito.

O evento ocorre anualmente, desde 2006, e em sua primeira edição, foram agendadas 83.900 audiências e efetuados 46.493 acordos. Em 2017, foram realizadas 318.902 audiências, das quais 70% resultaram em acordo, isso significa que mais de 225 mil processos que estavam em tramitação foram solucionados de forma consensual resultando o montante de R\$ 1,57 bilhão. [4 – 8]

2. TOMADA DE DECISÃO

De acordo com Ferreira [12] decidir é um ato que se apoia nos passos antecedentes da percepção e avaliação das condições oferecidas e constitui a essência dos atos humanos, ao reunir a capacidade de captar informações, analisar, ponderar sobre elas, e assim pensar, agir, criar e transformar.

De acordo com Tversky e Kahneman [18], no momento da tomada de decisão, muitas vezes, o ser humano baseia-se na crença da probabilidade de ocorrência de um evento incerto, ou seja, heurísticas, utilizando regras de bolso ou atalhos mentais para reduzir a complexidade das tarefas de avaliar probabilidades. Tais atalhos mentais são também chamados de vieses cognitivos, que são as tendências nas formas de pensar.

Para se referir a forma de pensar, Kahneman [14] (p. 29) adotou os termos “sistema 1 e 2”, originalmente propostos pelos psicólogos Keith Stanovich e Richard West, em que o sistema 1 “opera automaticamente e rapidamente, com pouco ou nenhum esforço e nenhuma percepção de controle voluntário” (p. 29). Enquanto que o sistema 2, “o eu consciente, raciocinador, que tem crenças, faz escolhas, decide o que pensar e o que fazer a respeito de algo” (p. 29). Segundo os estudos do Prêmio Nobel Eric Kandel, 80% a 90% da nossa mente trabalham inconscientemente, ou seja, todos estão vulneráveis ao viés do gênero inconsciente.

Herbert Simon [21], economista e psicólogo, ganhador do prêmio Nobel de Economia pela “Teoria da Racionalidade Limitada”, que serve de base para estudos relacionados à tomada de decisão, anomalias e erros sistemáticos, afirma que a limitação da racionalidade ocorre em função da insuficiente competência cognitiva humana no que se refere ao processamento das informações.

Desta forma, o máximo a que se pode almejar são decisões *satisficing*, que pode ser traduzido como suficientemente satisfatórias, devido à impossibilidade de obter-se todos os dados necessários para tomar decisões ótimas, em função da escassez de tempo e outros recursos, e pela incapacidade dos indivíduos de processá-los adequadamente. Simon [21] parte da premissa de que, por um lado, o mundo é demasiado complexo, o que inviabiliza as tentativas de otimização, por outro lado, a mente é incapaz de responder adequadamente a tal demanda excessiva por esforços computacionais.

Para Tversky e Kahneman [19], o modo como o problema é descrito para os tomadores de decisão, causam mudanças significativas de preferências. Ariely [2] defende que se as pessoas fossem 100% racionais bastaria apresentar a elas informações necessárias para que tomassem boas decisões, e de modo automático elas fariam as escolhas certas. Contudo, a maioria dos problemas enfrentados pelos indivíduos não se devem à falta de informação, e sim à contínua crença na racionalidade das pessoas e dos mercados. Segundo Adichie [1] (p. 19), “há um abismo entre entender uma coisa racionalmente e entender a mesma coisa emocionalmente”.

Nessa perspectiva, Slovic et al [17] propõem a existência da heurística do afeto, considerada por Kahneman [22] o estudo de julgamentos por heurísticas mais importante das últimas décadas, e que se tornou citação recorrente em pesquisas sobre julgamento e processos decisórios com base em influências afetivas ou emocionais. Os primeiros autores definem o termo “afeto” como a qualidade boa ou ruim que pode assumir o estado de espírito de um indivíduo, de modo consciente ou não, diante de um estímulo de forma rápida e automática.

Para Zajonc [20], um dos primeiros autores a propor de modo sistemático a importância das respostas afetivas e emocionais ao processo de tomada de decisão, as reações afetivas aos estímulos seriam frequentemente as primeiras reações a se manifestarem, de modo automático e, subsequentemente, comandando e influenciando todo o processamento da informação e o julgamento de modo direto, não sendo apenas respostas a uma abordagem analítica anterior.

Damásio [23] ratifica os estudos de Zajonc [20], após analisar que os pacientes com lesões no córtex pré-frontal mantinham instrumentos considerados suficientes para um comportamento racional intacto, entretanto, a tomada de decisão apresentava uma profunda deficiência. Tanto que o raciocínio prático, de tão prejudicado, passava a produzir erros sucessivos em cada um dos pacientes e uma pronunciada alteração da capacidade de experimentar sentimentos e emoções, demonstrações de respeito pelas convenções sociais e princípios éticos.

Assim, com a razão afetada e a incapacidade emotiva ocorrendo de forma simultânea, o autor passou a sugerir que a emoção seria um componente essencial para possibilitar o funcionamento da razão. Desta forma, os eventos vividos, as imagens percebidas ao longo da vida são assinaladas por emoções positivas ou negativas, que vão formando uma memória emocional que é acessada de modo automático e, quando se depara com situações ou imagens semelhantes, condiciona ou motiva o comportamento futuro.

Com base nisso, Slovic et al [17] afirmam que um dos modeladores e influenciadores das impressões geradas pelo Sistema 1 seriam as impressões afetivas ou affect, que auxiliam o julgamento nos casos mais complexos, perigosos e que contém pouca informação, tornando-o mais rápido e fácil. Por conseguinte, as “impressões afetivas” podem ser

classificadas como heurística, visto que servem como atalho facilitador para importantes julgamentos.

3. SEMANA DE CONCILIAÇÃO

A Semana Nacional da Conciliação (SNC) é realizada anualmente nos tribunais brasileiros para estimular a solução consensual de conflitos, com orientações padronizadas onde mediadores e conciliadores atuam de acordo com princípios fundamentais, estabelecidos na Resolução n. 125/2010 descritos a seguir.

Mediadores e conciliadores são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual. Contudo, a mediação refere-se ao procedimento estruturado, sem prazo definido, que visa a solução de conflitos multidimensionais ou complexos, na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. De modo que a mediação pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades.

Enquanto que, a Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

Neste sentido, os tribunais selecionam mediadores judiciais e conciliadores para atuação durante a Semana Nacional de Conciliação. Assim como, nos meses que antecedem a Semana, selecionam os processos que têm possibilidade de acordo e intimam as partes envolvidas a solucionarem conflitos. Cidadãos e instituições podem pedir a inclusão de seus processos nas pautas. Ademais, as questões que ainda não têm processo judicial (pré-processual) e outros atendimentos voltados aos cidadãos também podem ser solucionados na Semana Nacional. É importante ressaltar que, todos os acordos obtidos por meio da conciliação têm força de decisão judicial, pois serão homologados por um juiz.

Vários tipos de conflitos podem ter uma solução por meio de acordo como pensão alimentícia, guarda dos filhos, divórcio, partilha de bens, acidentes de trânsito, dívidas em bancos, danos morais, demissão do trabalho, questões de vizinhança, entre outros. Contudo, para fins desta pesquisa foram observadas as conciliações relacionadas a bancos e financeiras.

Em 2018, o Gabinete de Conciliação do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (GABCON) e as 33 Centrais de Conciliação nos Estados de São Paulo (SP) e Mato Grosso do Sul (MS) realizaram 4.926 audiências de conciliação que

foram responsáveis por encerrar 3.735 processos que tramitavam no Judiciário, movimentando um montante de R\$ 13.829.889,97. Esse resultado é 87% maior que o mesmo período em 2017 (Tribunal Regional Federal da 3ª Região, 2018).

Em Brasília, na SNC 2018, foram realizadas 3.561 sessões de conciliação com acordo em 37% delas, dando fim a mais de 1.300 casos de conflito. Durante os 8 dias úteis de trabalho, o Tribunal atendeu 11.446 pessoas e os valores homologados superaram a marca de R\$ 163 milhões [6]

Já o Judiciário cearense, que pelo segundo ano consecutivo é o primeiro colocado em conciliações entre todos os tribunais estaduais do país, conforme relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), teve 25,6% dos processos solucionados por meio de acordos. Neste sentido, durante a SNC 2018 o Judiciário cearense realizou 11.152 audiências, que resultaram em 4.028 acordos entre as partes. Os dados representam índice de 36,12% de êxito. [8]

Com isso, dada a importância monetária e de celeridade da Semana Nacional de Conciliação torna-se crucial a realização de estudos sobre a tomada de decisão através das análises das heurísticas e vieses no discurso dos demandantes participantes da Semana Nacional de Conciliação a fim de auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas preventivas.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo tem como objetivo identificar as heurísticas e vieses no discurso dos demandantes participantes da 12ª Semana Nacional de Conciliação realizada em novembro de 2017 na Região Metropolitana do Recife.

Neste sentido, foi realizado uma pesquisa qualitativa, que é um “meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social e humano” [9] (p. 26).

A coleta dos dados foi realizada por meio da abordagem qualitativa denominada observação, que é uma técnica de coleta de dados para obter informações e adota os sentidos na coleta de determinados aspectos da realidade. Dentre as técnicas de observação foi realizada a assistemática ou não estruturada, denominada também de espontânea, informal, simples, livre, ocasional e acidental, pois consiste em recolher e registrar os fatos da realizada sem necessariamente que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou realize perguntas diretas. [15]

Ademais, trata-se de uma observação participante, visto que o pesquisador fica próximo ao grupo e participa das atividades normais por eles desempenhadas na Semana Nacional de Conciliação. Por fim, trata-se de uma observação efetuada na vida real, pois os dados foram sendo registrados à medida que foram ocorrendo, espontaneamente, sem a devida preparação. [15]

Com isso, foi possível obter dados primários, visto que não foram antes coletados e que terão o propósito de atender a necessidades específicas desta pesquisa de identificar as heurísticas e vieses no discurso dos demandantes participantes da 12ª Semana Nacional de Conciliação. Os dados obtidos através da observação foram analisados através da análise de conteúdo, que é um procedimento clássico para analisar materiais de texto. Neste caso, foi realizada uma análise de estrutura interna do conteúdo, onde se buscou caracterizar o material seguido de uma explicação. [24]

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Tomar decisão é algo recorrente, tanto que o cérebro desenvolveu maneiras de aprimorar o processo, seja acelerando o tempo de resposta como economizando esforços. Isto ocorre através de procedimentos denominados de heurísticas, que afetam a maneira como as decisões são tomadas assim como a percepção e a avaliação. Heurísticas são regras de bolso ou atalhos mentais que aceleram e simplificam a percepção e a avaliação das informações recebidas.

Contudo, as heurísticas podem induzir a erros sistemáticos e previsíveis, em determinadas circunstâncias, de percepção, avaliação e julgamentos que fogem da racionalidade ou estão em desacordo com a teoria da estatística denominada de vieses (Comissão de Valores Mobiliários [10]). Neste sentido, esta seção apresenta os trechos que sumarizam as observações registradas na 12ª Semana Nacional de Conciliação e identifica as heurísticas e vieses presentes na avaliação das propostas e na tomada de decisão dos demandantes. Com isto, o artigo privilegia de forma prática os vieses, desde a sua ocorrência até sua implicação.

Os primeiros vieses identificados foram a Autoconfiança Excessiva e o Otimismo Excessivo tanto nos relatos do que ocasionou a dívida quanto nas negociações e acordo.

A Autoconfiança Excessiva conduz os indivíduos a confiar excessivamente nos seus próprios conhecimentos e opiniões, ademais superestima a contribuição pessoal para a tomada de decisão, de modo que o indivíduo acredita estar sempre certo em suas escolhas e que os erros foram causados por fatores externos. [10]

Advogado: “Meu cliente comprava e vendia coisas. O negócio ia bem. Então, ele utilizou os 15 mil do cheque especial para comprar mais coisas. Mas, veio a crise e a coisa complicou. Hoje, ele trabalha como intermediário” (Cliente Pessoa Jurídica 5 - Banco 1)

Este viés surge da crença dos indivíduos de achar que a informação em seu poder era a suficiente para a tomada de decisão e que eles seriam hábeis no momento de controlar os eventos e riscos que estavam assumindo. Segundo a CVM [10], a confiança depositada por um indivíduo em suas próprias crenças depende mais da narrativa do que dos dados disponíveis, conforme os trechos abaixo:

“Confiei que tudo ia dar certo e que era um bom investimento” (Cliente Pessoa Jurídica 1 - Banco 1)

“Eu acreditei no mercado e decidi investir em um ônibus para minha empresa”. (Cliente Pessoa Jurídica 2 - Banco 1)

Por fim, a Autoconfiança Excessiva deriva dos fatos que levaram os indivíduos a terem sucesso com seus investimentos e que os fizeram acreditar demasiadamente na sua capacidade. Nos casos descritos, os indivíduos subestimaram o acaso e o fato de que o mercado estava em alta, fatores que podem ter sido decisivos para o êxito do seu investimento inicial mais do que sua aptidão em investir. Outra implicação da Autoconfiança Excessiva é que os indivíduos passam a acreditar que são superiores à maioria em identificar as melhores opções de investimentos assim como os melhores momentos para investir, de modo que os indivíduos passam a conduzir mais negociações que elevam seus custos de transações e reduzem seu retorno. [10]

O otimismo excessivo, também presente nos relatos descritos acima, é definido como a percepção de que é maior a probabilidade de ocorrerem eventos com resultados positivos, ou seja, um “otimismo” em relação ao futuro que induz aos indivíduos, mesmo estando cientes dos riscos que correm, subestimarem as chances de que aconteçam (CVM, 2015). Portanto, as pessoas tendem a superestimar a probabilidade de eventos positivos e subestimar a probabilidade de eventos negativos. Com isso, os indivíduos subestimaram a ocorrência de prejuízos derivados de suas escolhas de investimentos, conforme trecho abaixo:

“Confiei no dinheiro do aluguel da casa para honrar meu acordo. Meu inquilino entregou a casa e fiquei sem ter como honrar o compromisso com o banco”. (Cliente Pessoa Jurídica 1 - Banco 1)

Como esse viés atende ao autointeresse e reage ao controle percebido e ao bom humor, os pesquisadores Baker & Nofsinger, 2002; Garling, Kirchler, Lewis & Raaij 2009; Balasurya, Muradoglu & Ayton, 2010 recomendam o autocontrole como modo de evitá-lo, principalmente nos casos de otimismo injustificado, como forma de impedir a adoção de riscos maiores do que normalmente se permitiriam.

O Viés do Otimismo, também pode se apresentar na crença de que o futuro será melhor do que o passado e que tudo dará certo, sem que haja necessidade de um exame mais aprofundado das circunstâncias, conforme trecho abaixo, que envolve além do Viés do Otimismo, o Desconto Hiperbólico Subjetivo e as Contas Mentais.

“Só quero meu nome limpo. Aceito qualquer coisa. O nome é a única coisa que o pobre tem. Sendo assim, vou fechar o acordo com base na seguinte conta: Quanto eu precisarei poupar por dia num mês de 26 dias para honrar o compromisso?” (Cliente Pessoa Jurídica 1 - Banco 1)

O Viés do Otimismo, presente no trecho, induz o indivíduo a subestimar os riscos, ainda que amplamente

conhecidos, como doença, acidente, greve, alagamentos ou, simplesmente, queda na demanda. Com isso, devido a euforia e ausência de questionamentos sobre determinados fenômenos, o indivíduo deixa de adotar comportamentos preventivos. Sendo assim, recomenda-se tomar cuidado com expectativas de altíssima rentabilidade, já que rendimento e risco andam juntos.

Já o Desconto Hiperbólico Subjetivo, consiste na tendência a minimizar o valor dos ganhos a serem recebidos, no futuro, estarem temporalmente muito distantes, perdendo um pouco da sua materialidade [11]. Sendo assim, no trecho descrito acima, o indivíduo firma um acordo com base nos ganhos futuro, que só existe até o momento na imaginação dele, contudo é suficiente para que ele aceite as parcelas, isso o conduz a ter uma crença infundada na sua própria capacidade e força de vontade.

Segundo Ferreira [12], esse viés fornece explicações plausíveis para a volatilidade das preferências e para o fato de impulsos, que agem de forma autônoma, e tão frequentemente, contradizem o que é reconhecido como “escolhas mais favoráveis à pessoa”.

De modo que, o Desconto Hiperbólico Subjetivo, assim como o otimismo excessivo, pode ser evitado com o autocontrole, apesar de tal medida causar grande desconforto, devido à preferência dos indivíduos pela gratificação imediata e sua dificuldade em adiá-la. Contudo, quanto mais predispostos ao Desconto Hiperbólico Subjetivo, mais chances os indivíduos têm de contrair dívidas, simplesmente pelo fato de privilegiarem excessivamente a recompensa imediata, em detrimento do que virá depois.

Enquanto as Contas Mentais analisadas inicialmente por Richard Thaler e presentes no trecho acima, ocorre quando o indivíduo distribui antecipadamente um ganho futuro, sem se dar conta do real valor, isto torna-se uma fonte de endividamento causada pela “euforia” de firmar o acordo sem calcular com precisão, ou seja, as contas foram administradas de forma subjetiva além de não aparentar uma relação nítida com a realidade [12]. Este viés, assim como Autoconfiança Excessiva, Otimismo Excessivo e Desconto Hiperbólico Subjetivo, também pode ser encontrando nos trechos abaixo:

Peguei crédito no Banco de 30 mil e deveria pagar 65mil. Honrei meus compromissos. Até que, abri uma loja da concorrência próximo de mim e pra completar um restaurante ampliou sua frente e cobriu a minha loja, que ficou escondida. Com isso e a crise econômica, o movimento caiu e não pude continuar honrando meu compromisso.” (Cliente Pessoa Jurídica 2 - Banco 1)

“Tenho dois filhos. A senhora sabe que início de ano vai ser complicado. Preciso pagar a escola dos meus filhos. Mas, não tem coisa pior que um nome sujo na vida de um homem. (Cliente Pessoa Jurídica 5 - Banco 1)

Observação do pesquisador: O cliente aceitou o acordo à vista. Contudo, renegociou com o advogado na minha mesa de conciliação para tentar honrar o acordo proposto.

Os trechos abaixo apresentam um caso de Autoconfiança Excessiva, Otimismo Excessivo, Desconto Hiperbólico Subjetivo com Contas mentais, onde o indivíduo influenciado pela “euforia” de ter o crédito para executar uma aquisição e pelo otimismo do mercado em alta tomou uma decisão baseada em contas mentais.

“Eu tenho um negócio. E queria comprar um equipamento que reduzisse a poluição. Fui no Banco pegar 10 mil para comprar o forno. O gerente disse que eu tinha 60 mil de crédito, que os juros estavam baixo, mas que iam aumentar, que era uma oportunidade única e que 4% de juros é uma taxa excelente. Me convenceu a tirar 30 mil. Sabe né, a gente fica “mexido” com todo esse dinheiro a disposição. Na época, eu recebia 12 mil só de cartão de crédito, hoje recebo em torno de 3 mil. Paguei o acordo e ficou faltando 3 parcelas. E eu só vim porque nem sei de quanto é minha dívida hoje.”

“Não vou fechar o acordo, preciso falar com meu contador” (Cliente Pessoa Jurídica 6 - Banco 1)

“Eu tinha meu negócio. Certo. 9 anos com banco. A crise chegou e usei 4 mil e pouco do cheque especial. Só que o dinheiro continuava entrando e eu achando que “tava” abatendo minha dívida. Mas, na verdade, eu “tava” só pagando juros. Minha empresa fechou e hoje só sobrou eu e minha esposa e o dinheiro dá “pra” gente sobreviver. “Tô” cheio de dívida trabalhista. O povo todo querendo minha cabeça” (Cliente Pessoa Jurídica 7 - Banco 1)

Observação do pesquisador: Aceitou o acordo, que teve o valor à vista parcelado em 3 vezes. Contudo, antes de fechar o acordo, ele ligou para esposa escolher o que era melhor.

No trecho abaixo, além do Otimismo Excessivo e das Contas Mentais, foi identificado a Ilusão, que surge em função do desejo e da vontade de acreditar que há uma saída, de preferência fácil, quando o indivíduo se encontra numa situação complicada [12]. Além disso, a ilusão configura-se como sendo respostas rápidas, e até mesmo falsas, aos nossos desejos. Contudo, acredita-se na ilusão pois é desejável encontrar satisfação dos desejos, mesmo quando não se sabe direito o que se deseja, conforme o trecho “o bom é saber que tudo nessa vida tem jeito”, onde fica claro que o indivíduo se encontra numa situação complicada, mas acredita que haverá uma saída fácil e que seu desejo será realizado.

“Veja só. Sou militar e recebia R\$ 800,00. Fiz esse empréstimo que era repassado pela administradora do Estado para Financeira. Eu nem via. Fui transferido pra Guarda e passei a ganhar Mil e pouco. Achava que a administradora do Estado continuava repassando o dinheiro. Eu nem conferia. Quando vê, “a mulher” liga e diz que eu “tô” devendo uma bolada. E deu a opção de R\$ 1.800 à vista. Aí recebi uma cartinha e vim conferir. Por que eles não ligaram antes? Porque não mudaram a forma

de pagamento? O bom é saber que tudo nessa vida tem jeito” (Cliente Pessoa Física 1 - Financeira 1)

No trecho abaixo, destaca-se o Senso de Justiça, que conduz a escolhas desfavoráveis para si mesma. Ademais, o comportamento apresenta-se como consequência do problema de escassez, que esgota a capacidade psíquica, cognitiva e emocional, levando a um comprometimento intelectual e redução de autocontrole, ou seja, a demandante pode ter ficado com muita raiva, com isso não conseguiu mais pensar de modo ponderado.

“A empresa fechou”

Observação do pesquisador: A cliente aparentava acreditar que o fim da empresa daria fim a sua dívida. Não aceitou o acordo e solicitou uma declaração apesar da orientação do mediador de que a declaração poderá ser usada contra ela em um processo futuro. (Cliente Pessoa Jurídica 3 - Banco 1)

O depoimento do Cliente Pessoa Jurídica 4 se destaca pela presença de seis vieses como falácia dos custos irreversíveis, efeito posse, dissonância cognitiva, autoconfiança excessiva, otimismo excessivo e o desconto hiperbólico subjetivo. Através da falácia dos custos irreversíveis, o indivíduo se apega a despesas ou custos que já ocorreram e não podem mais ser reavidos. Neste caso, o indivíduo torna-se incapaz de realizar as perdas e tende a permanecer à espera de uma recuperação que pode ou não acontecer, de modo que permanece exposto a prejuízos maiores.

A dissonância cognitiva supõe que o comportamento reflete o seu verdadeiro eu, que idealmente é coerente ao longo do tempo e em todas as circunstâncias, sente-se incomodado caso acalente duas ideias conflitantes. Se, por outro lado, o indivíduo suponha que suas preferências meramente refletem as circunstâncias sociais correntes e, portanto, podem mudar dependendo do momento, as ideias conflitantes não lhe parecerão uma ameaça à sua identidade.

Sendo assim, no trecho destacado, observa-se que o indivíduo justifica a situação atual da sua empresa ao cenário econômico negativo e ao comportamento da demanda mediante a crise, logo, o indivíduo acredita que se a economia melhorar, a demanda aumentará e, sucessivamente, o seu negócio. Portanto, para este indivíduo essa ideia de manter uma empresa falida não lhe parece conflitante, assim como não ameaça sua identidade. Segundo CIALDINI [25], a teoria da dissonância cognitiva ilustra a necessidade humana de apresentar uma autoimagem contínua e consistente.

Além disso, o comportamento do indivíduo reflete o efeito posse, quando ele passa a conferir mais valor ao seu negócio e a sua atividade, do que de fato eles valem. Isso impede que ele tome uma decisão sobre sua situação atual e mantenha um negócio que não gera lucro, nem se sustenta. O efeito posse faz o indivíduo conferir um valor relativamente mais alto a um produto a partir do momento em que o possui, comparativamente a quando elas não os possuem.

“ Eu tenho um negócio que vende supérfluo, na crise é a primeira coisa que se corta. Meu movimento caiu e estou com vários financiamentos. Tanto eu, como a minha esposa. Financiamos impostos, cheque especial, cartão de crédito. Hoje, não recebo nenhum pró-labore da minha empresa. O dinheiro que entra é para pagar a funcionária e comprar mercadoria, afinal de contas não posso ter uma loja vazia. Eu sei que meu negócio faliu, mas é só o que eu sei fazer [...] A crise prejudicou todo mundo, vejo minha funcionária com dois filhos jovens desempregados [...] Vou aceitar o acordo à vista, mesmo não tendo o dinheiro, mas não tenho mais espaço para financiamentos. Daqui pra lá, eu dou um jeito” (Cliente Pessoa Jurídica 4 - Banco 1)

Por fim, um relato que apresenta uma percepção adequada da situação. A percepção influi na avaliação, que por sua vez, a decisão. A decisão é a capacidade de captar informações, analisar e ponderar. Enquanto que, a percepção é o modo como a realidade é tomada por cada indivíduo, isso implica tanto na captação como também nas transformações e distorções. De modo que, a declaração descrita abaixo apresenta como a percepção do mediador afetou sua avaliação e, conseqüentemente, sua decisão.

“ Eu me recuso a continuar mediando os casos dessa empresa por questões éticas. O que “os caras” estão fazendo é um absurdo. Ajuizou os casos para aproveitar a Semana Nacional de Conciliação de propósito. Eles já chegaram com uma proposta, não dá abertura para negociação e empurra um novo financiamento com mais juros ainda. Não é esse o sentido da Semana Nacional de Conciliação. Quero bater minha meta, mas não desse jeito” (Declaração de um mediador após algumas negociações com determinada empresa)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde a publicação em 1972 dos trabalhos seminais de Kahneman e Tversky, os pesquisadores vêm descobrindo empiricamente diversos tipos diferentes de vieses que influenciam de modo relevante a tomada de decisão financeira.

Ao lançar mão de heurísticas para tomadas de decisão, o sujeito fica exposto a riscos sistemáticos em termos de enviesamento da percepção e da avaliação, especialmente quando a escolha é atribuída a efeitos motivacionais (eu desejo que aconteça).

E, como em se tratando de finanças não há uma regra útil para todos, ignorar a existência das heurísticas e vieses pode fazer com que os resultados sejam extremamente prejudiciais ao tomador da decisão e, portanto, compreendê-las melhor pode ajudar a evitar erros.

É relevante destacar que as heurísticas e vieses não estão restritos a leigos, estando, portanto, todas as pessoas vulneráveis a eles caso não tomem os cuidados necessários para suas análises. Quanto mais complexa a decisão, vale a pena examinar maior atenção, tal como avaliar a sua própria vulnerabilidade aos vieses e heurísticas.

No caso dos participantes, adotar medidas preventivas que minimizassem o impacto das probabilidades subjetivas tais como: prestar atenção às suas despesas; analisar cuidadosamente as etapas do processo decisório; ter clareza de onde chegariam com suas decisões e dos riscos envolvidos no processo; não gastar impulsivamente e ter disciplina em poupar poderia ter minimizado os impactos negativos resultantes das decisões iniciais que os levaram à 12ª Semana Nacional de Conciliação.

7. REFERÊNCIAS

- [1] ADICHIE, C.N. **Sejamos todos feministas**. 1ª Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2015
- [2] ARIELY, D (2015). **Economia Comportamental: Um Exercício De Desenho E Humildade**. In Avila, F. e Bianchi, A. (Orgs.) (2015). Guia de Economia Comportamental e Experimental. São Paulo. EconomiaComportamental.org. Disponível em www.economiacomportamental.org. Licença: Creative Commons Attribution CC-BY-NC – ND 4.0
- [3] CIALDINI, R.B. (2008). **Influence: Science and Practice**, 5th ed. Boston: Pearson.
- [4] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/87125-xiii-semana-nacional-da-conciliacao-confirmada-para-ocorrer-entre-os-dias-5-e-9-de-novembro>. Data de acesso: 18/12/2018
- [5] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao> Data de acesso: 18/12/2018
- [6] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/88057-semana-nacional-da-conciliacao-df-atinge-r-163-milhoes-em-acordos>. Data de acesso: 18/12/2018
- [7] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/88088-semana-nacional-da-conciliacao-jf-eleva-acordos-em-87-em-sp-e-ms>. Data de acesso: 18/12/2018
- [8] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/88056-semana-nacional-da-conciliacao-ceara-alcanca-4028-acordos>. Data de acesso: 18/12/2018
- [9] CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3ª Ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- [10] CVM Comportamental. Vieses do Investidor. Disponível em: http://pensologoinvisto.cvm.gov.br/wp-content/uploads/2015/12/Serie-Vieses-Comportamentais_voll_vieses_investidor.pdf. Data de acesso: 30/04/2017
- [11] CVM Comportamental. Vieses do Pougador. Disponível em: http://pensologoinvisto.cvm.gov.br/wp-content/uploads/2016/12/cartilha_vol2_vieses_pougador_FINAL.pdf. Data de acesso: 30/04/2017
- [12] FERREIRA, V.R.M. **Psicologia Econômica – estudo do comportamento econômico e da tomada de decisão**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2008.
- [13] KAHNEMAN, D.; TVERSKY, A.. **Prospect theory: An analysis of decision under risk**. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, p. 263-291, 1979.
- [14] KAHNEMAN, D. **Thinking, Fast and Slow**. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2011.
- [15] LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.
- [16] SIMON. H. A. (1957). **Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administration Organizations** (2a ed.). New York: Macmillan. (Obra original publicada em 1947).
- [17] SLOVIC, P.; FINUCANE, M.; PETERS, E.; MACGREGOR, D. (2002). **The Affect Heuristic**. In Thomas Gilovich, Dale Griffin e Daniel Kahneman, eds., *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment*. New York: Cambridge University Press, p. 397-420.
- [18] TVERSKY, A. & KAHNEMAN, D. “**Judgment under uncertainty: heuristics and biases**”. *Science*, 185: 1124-1131, 1974.
- [19] TVERSKY, A.; KAHNEMAN, D. **The framing of decisions and the psychology of choice**. *Science*, v. 211, n. 4481, p. 453-458, 1981.
- [20] ZAJONC, R. (1980). **Feeling and thinking: Preferences need no inferences**. *American Psychologist*, Vol 35(2), p.151-175.
- [21] SIMON, H.A. On How to Decide What to Do. **The Rand Journal of Economics**, v.9, n.2, 1978.
- [22] KAHNEMAN, D. **Maps of bounded rationality: a perspective on intuitive judgment and choice. Prize Lecture**. 2002. Disponível em: http://nobelprize.org/nobel_prizes/economics/laureates/2002/kahne-mann-lecture.pdf.
- [23] DAMÁSIO, António R. **O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo : Companhia das Letras, 1996.
- [24] FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**. Porto Alegre: Penso, 2013.
- [25] CIALDINI, R. **O poder da persuasão**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006.