



INTERVENÇÕES COMPORTAMENTAIS E CONFORMIDADE FISCAL: EVIDÊNCIAS INTERNACIONAIS E IMPLICAÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO DE ESTRATÉGIAS NO BRASIL

Alan Nascimento¹; Paulo Fernando Marschner²

¹Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Universidade Católica de Brasília;

²Programa de Pós-Graduação em Governança, Tecnologia e Inovação – Universidade Católica de Brasília.

E-mail: alan.jesus@a.ucb.br; paulo.marschner@p.ucb.br

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi analisar experiências internacionais de intervenções comportamentais voltadas à conformidade fiscal, sistematizadas pelo Banco Mundial (2025), identificando seus principais mecanismos, evidências empíricas e implicações para a comunicação fiscal. Adotou-se uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório-descritivo, baseada em análise documental e análise de conteúdo. Os resultados evidenciaram efeitos relevantes, porém heterogêneos, das intervenções comportamentais sobre diferentes dimensões da conformidade fiscal. A análise comparativa permitiu sistematizar recomendações para o redesenho das comunicações fiscais e desenvolver uma checklist de avaliação. Conclui-se que intervenções comportamentais podem complementar estratégias tradicionais de *enforcement* e contribuir para o desenvolvimento de ações de conformidade fiscal mais adequadas às características e aos contextos dos contribuintes.

Palavras-chave: Conformidade fiscal. Economia comportamental. Intervenções comportamentais.

INTRODUÇÃO

A mobilização de receitas domésticas constitui elemento central para a sustentabilidade fiscal e para a capacidade dos governos de financiar políticas públicas. A literatura tradicional sobre evasão fiscal explica a decisão do contribuinte principalmente a partir de incentivos econômicos relacionados à probabilidade de fiscalização e à magnitude das penalidades (Allingham & Sandmo, 1972). Entretanto, evidências indicam que a conformidade fiscal também é influenciada por fatores psicológicos, sociais e institucionais. A economia comportamental amplia essa perspectiva ao reconhecer que os indivíduos apresentam limitações cognitivas, utilizam heurísticas e respondem a normas sociais, enquadramentos e características do contexto de decisão (Thaler & Sunstein, 2008). No campo tributário, aspectos como moral tributária, confiança institucional e percepção do contrato fiscal também influenciam o cumprimento das obrigações (Alm, 2012).

Nesse contexto, intervenções comportamentais passaram a complementar estratégias tradicionais de fiscalização e cobrança. A aplicação de *behavioral insights* às políticas públicas demonstra que características do contexto e da comunicação podem ser incorporadas ao desenho das intervenções, inclusive no campo tributário (OECD, 2017). O Banco Mundial (2025), no documento *Behavioral Insights for Tax Compliance: A Whole-House Approach to Improving Taxpayer and Tax Official Beliefs, Attitudes, and Behaviors*, sistematiza evidências experimentais e quase-experimentais de diferentes países e demonstra que alterações no desenho das comunicações fiscais podem produzir mudanças relevantes no comportamento dos contribuintes. Experimentos de campo também indicam que diferentes enquadramentos das mensagens podem alterar o pagamento de tributos, incluindo o uso de normas sociais e informações sobre bens públicos (Hallsworth et al., 2017). As experiências analisadas abrangem cartas, e-mails, mensagens de texto e contatos telefônicos, além de mecanismos como dissuasão, normas sociais, saliência, apelos cívicos, escolha



deliberada e enquadramento. Contudo, não existe intervenção universalmente eficaz, pois os efeitos dependem das características dos contribuintes, do mecanismo, do canal e do contexto institucional. Diante desse cenário, torna-se relevante sistematizar as evidências e identificar como seus mecanismos podem orientar estratégias de comunicação fiscal mais efetivas. A análise dessas experiências permite compreender efeitos observados em diferentes contextos e transformar evidências comportamentais em recomendações aplicáveis ao desenho das comunicações tributárias.

OBJETIVO

Analisar experiências internacionais de intervenções comportamentais para conformidade fiscal, identificando mecanismos, evidências de efetividade e implicações para estratégias de comunicação fiscal.

MÉTODO

A pesquisa adotou abordagem qualitativa, de natureza exploratório-descritiva, fundamentada em análise documental. O *Policy Note* do Banco Mundial (2025) constituiu a principal fonte para a análise das experiências internacionais. O procedimento seguiu os princípios da análise documental (Bowen, 2009), envolvendo exame sistemático, categorização e interpretação. Foi elaborado um protocolo de extração considerando cada experiência como unidade de análise, registrando problema de conformidade, instrumento, mecanismo comportamental, desenho da intervenção, resultado e contexto. As informações foram organizadas em matriz comparativa para análise transversal. A análise de conteúdo identificou categorias e padrões recorrentes, combinando categorias dedutivas, derivadas do referencial teórico e do documento, e categorias emergentes dos dados (Bardin, 2011). A partir dos padrões identificados, foram sistematizadas recomendações para o redesenho das comunicações fiscais, relacionando evidências, mecanismos comportamentais e implicações para o desenho das mensagens. As recomendações resultaram da triangulação entre referencial teórico, evidências empíricas e padrões da análise documental, não sendo estabelecidas a priori. Esses elementos foram posteriormente operacionalizados em uma checklist de dez critérios observáveis, submetida à apreciação de dois auditores fiscais, cujas contribuições foram incorporadas ao refinamento da versão final.

RESULTADOS

A análise das experiências internacionais evidenciou diferentes intervenções comportamentais utilizadas como complemento aos instrumentos tradicionais de fiscalização e cobrança. As estratégias concentraram-se principalmente em comunicações por cartas, e-mails, mensagens de texto e contatos telefônicos, mobilizando mecanismos como dissuasão, normas sociais, apelos cívicos, escolha deliberada, lembretes e enquadramento das informações. Os resultados foram relevantes, porém heterogêneos, com efeitos sobre declaração, pagamento e envio de obrigações, variando conforme o mecanismo, canal de comunicação e contexto institucional. A Tabela 1 sintetiza as experiências internacionais analisadas e seus principais resultados.

Tabela 1

Síntese de experiências internacionais de intervenções comportamentais para conformidade fiscal

País	Instrumento	Mecanismo principal	Resultado observado
Costa Rica	E-mail	Dissuasão e dados de terceiros	+20 p.p. na declaração



Guatemala	Cartas	Norma social e escolha deliberada	Até +269% nos pagamentos
Polônia	Cartas	Mensagem com tom firme	+20,8% na conformidade
Letônia	E-mail	Escolha deliberada e norma social	Aumento no envio e antecipação
Kosovo	Multicanal	Lembretes e abordagem positiva	Até +30 p.p. no envio
Indonésia	Cartas e calendário	Dissuasão e informação	+4 p.p. na conformidade e +7% no pagamento
Albânia	Cartas	Apelo cívico	+10% nos salários declarados
Armênia	Cartas	Bens públicos e fiscalização	Efeitos heterogêneos

Fonte: Elaborado pelos autores com base em World Bank (2025).

A análise comparativa dos casos permitiu identificar três padrões principais. Primeiro, o conteúdo e o enquadramento das mensagens influenciam a resposta dos contribuintes, com efeitos associados à dissuasão, normas sociais, responsabilidade cívica e escolha deliberada. Segundo, o canal de comunicação pode influenciar a efetividade das intervenções, conforme as diferenças observadas entre cartas, e-mails e contatos telefônicos. Terceiro, a heterogeneidade dos efeitos indica que a efetividade depende das características dos contribuintes e do contexto institucional, não sendo possível pressupor resultados equivalentes entre públicos. Esses padrões são consistentes com a literatura sobre *behavioral insights* aplicada à política pública e à conformidade fiscal, que destaca a importância do contexto, do desenho das mensagens e das características dos públicos (OECD, 2017; Hallsworth et al., 2017).

A partir desses padrões, foram sistematizadas dez recomendações para o redesenho das comunicações fiscais: (1) simplificar a linguagem; (2) inserir instruções operacionais passo a passo; (3) tornar as consequências da não regularização mais concretas e salientes; (4) criar senso de urgência legítimo; (5) antecipar o momento da comunicação; (6) segmentar mensagens por perfil de contribuinte; (7) diversificar os canais de comunicação; (8) reduzir a intermediação comunicacional; (9) testar normas sociais em grupos específicos; e (10) utilizar uma arquitetura de escolha mais deliberativa. As recomendações traduzem operacionalmente os mecanismos comportamentais e as características de comunicação identificados nas evidências, articulando fundamentos da economia comportamental e resultados dos casos internacionais. A partir dessa correspondência entre evidências, mecanismos e recomendações, os dez elementos foram operacionalizados em uma checklist de avaliação da comunicação fiscal (Tabela 2). A ferramenta possui finalidade analítica, permitindo verificar características de comunicação associadas aos padrões identificados na literatura e nas experiências examinadas, não constituindo escala psicométrica ou instrumento de mensuração validado.

Tabela 2

Checklist para avaliação de comunicações fiscais

Critério de avaliação	Sim	Não
A linguagem utilizada é simples e compreensível?	☐	☐
Existe orientação passo a passo para regularização?	☐	☐
As consequências da não regularização estão claramente descritas?	☐	☐
O prazo está destacado de forma visível?	☐	☐
A comunicação ocorre antes das fases mais avançadas da cobrança?	☐	☐
A mensagem foi adaptada ao perfil do contribuinte?	☐	☐
Foram utilizados múltiplos canais de comunicação?	☐	☐
A comunicação alcança diretamente o responsável pela decisão?	☐	☐



A mensagem utiliza elementos de normas sociais?	☐	☐
A comunicação estimula uma decisão consciente do contribuinte?	☐	☐

Nota. De 0 a 4 respostas positivas indicam oportunidades significativas de melhoria; de 5 a 7, aderência parcial às boas práticas; e de 8 a 10, forte alinhamento às recomendações.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A checklist transforma as recomendações em um instrumento de avaliação das comunicações fiscais. Sua estrutura deriva diretamente dos dez elementos identificados na análise comparativa e encontra respaldo nos mecanismos comportamentais discutidos no referencial teórico e nas evidências empíricas examinadas. Complementarmente, foi sistematizado um roteiro de implementação em quatro etapas (diagnosticar, redesenhar, testar e monitorar), orientando a identificação de problemas, o aprimoramento das mensagens, a realização de testes-piloto e o acompanhamento dos resultados de resposta e regularização.

CONCLUSÃO

As experiências internacionais analisadas demonstram que intervenções comportamentais baseadas em comunicações direcionadas podem produzir efeitos relevantes sobre a conformidade fiscal, embora sua efetividade varie conforme o mecanismo, o público, o canal e o contexto institucional. A heterogeneidade dos resultados reforça a necessidade de estratégias adaptadas e baseadas em evidências. A análise permitiu sistematizar dez recomendações para o redesenho das comunicações fiscais e operacionalizá-las em uma checklist fundamentada nos mecanismos comportamentais, nas evidências e nos padrões identificados. Conclui-se que a incorporação de mecanismos comportamentais às comunicações pode complementar instrumentos tradicionais de *enforcement* e contribuir para estratégias de conformidade fiscal mais claras, direcionadas e potencialmente eficientes.

REFERÊNCIAS

- Alm, J. (2012). Measuring, explaining, and controlling tax evasion: Lessons from theory, experiments, and field studies. *International Tax and Public Finance*, 19(1), 54–77.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics*, 148, 14–31.
- OECD. (2017). *Behavioural insights and public policy: Lessons from around the world*. OECD Publishing.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
- World Bank. (2025). *Behavioral insights for tax compliance: A whole-house approach to improving taxpayer and tax official beliefs, attitudes, and behaviors*. World Bank.

Financiamento: Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq); Fundação de Apoio à Pesquisa do Distrito Federal (FAPDF), processo nº 193-00001841/24-63.