FGV DIREITO SP
MESTRADO PROFISSIONAL

Normas Sociais, Regulação e Tecnologia: Como a Economia Comportamental pode apoiar empresas e reguladores a solucionar problemas complexos

Tatiane Neves Alves

Projeto de pesquisa apresentado ao
Mestrado Profissional da FGV Direito SP.

Versão de 13.10.2023

1. Tema, contexto e delimitação de escopo

As plataformas digitais se estabeleceram como um serviço presente no nosso cotidiano. A facilidade que elas oferecem é inegável, a exemplo das plataformas de entrega de refeição: com apenas alguns cliques, os consumidores podem escolher suas refeições e, em questão de minutos, recebê-las em suas casas. Embora muito se fale sobre como a inovação e a tecnologia influenciam os comportamentos de consumo, raramente discutimos o quanto essa mesma tecnologia pode impactar as normas sociais e os comportamentos interpessoais.

Tais plataformas, especialmente as de entrega de refeições, operam como intermediárias na compra e venda de produtos entre o cliente e o estabelecimento, além de gerenciar a entrega do pedido ao cliente por meio de profissionais de entrega, conhecidos como entregadores. Apesar da transação ocorrer no ambiente online, o processo para que o pedido chegue à residência do cliente ocorre no mundo offline, envolvendo uma série de interações entre esses diversos agentes.

Entretanto, essas interações nem sempre são isentas de conflitos. Um exemplo notório disso envolve a demanda de clientes que solicitam que os entregadores subam até seus apartamentos para entregar o pedido na porta. Essa prática, embora comum em cidades como o Rio de Janeiro/RJ e Fortaleza/CE, é bastante incomum em lugares como São Paulo/SP. Isso cria um conflito baseado em normas sociais regionalizadas.

Os entregadores têm resistido a essa norma social, recusando-se a cumprir tais demandas e até mesmo protestando e se posicionando nas redes sociais contra essa exigência. A prevalência dessa prática e sua imposição por parte dos clientes acabam prejudicando o dia a dia dos entregadores, uma vez que as entregas "na porta" consomem mais tempo, os deixam mais vulneráveis ao furto de seus veículos e os expõem a riscos de assédio e abuso por parte de clientes mal-intencionados.

Esse problema crescente levou alguns legisladores a regular a questão, na tentativa de resolver o conflito. Até o momento[1], a cidade de Fortaleza/CE aprovou uma lei municipal (Lei 11.381/2023) para regulamentar esse assunto, e há nove projetos de lei em tramitação na esfera municipal e dez na estadual que abordam a questão. No entanto, mesmo com a regulamentação em Fortaleza, o problema persiste. Isso nos leva à primeira pergunta central de pesquisa: **(i) Em que medida a formulação de leis é eficaz para modificar normas sociais que envolvem interesses distintos de diferentes grupos?**

As normas sociais, embora não façam parte da hierarquia formal das normas legais, exercem uma influência significativa na sociedade, moldando o comportamento das pessoas e as interações sociais. Isso nos leva a questionar se a introdução de uma norma legal é o método mais adequado para modificar uma norma social profundamente enraizada. **Quais elementos uma norma legal precisa considerar para gerar efeitos diante de uma norma social estabelecida?**

Autores como Dan Ariely, em seu livro "Previsivelmente Irracional," abordam o choque entre normas sociais e normas de mercado, bem como a eficácia e a durabilidade das normas sociais. Richard H. Thaler e Cass R. Sunstein, em "Nudge: Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade," discutem o paternalismo libertário e como a arquitetura de escolhas pode influenciar indivíduos a tomarem decisões melhores para si mesmos e para a sociedade. Esses autores trazem valiosas contribuições para o campo da economia comportamental, que pode fornecer insights importantes sobre interações humanas, comportamento e políticas públicas. Com base nisso, surge a segunda pergunta central de pesquisa: **(ii) Como as empresas de tecnologia podem aplicar elementos da economia comportamental para resolver problemas complexos relacionados a normas sociais?**

O objetivo do trabalho é explorar a intersecção entre normas sociais, regulação e tecnologia, através da metodologia de estudo de caso centrado no conflito existente entre clientes e entregadores em relação à entrega “na porta” no serviço de entrega de refeições. O estudo analisará os conflitos de interesses presentes nessa dinâmica, as soluções adotadas e as lições aprendidas, a fim de fornecer recomendações para melhores práticas no futuro.

2. Quesitos, fontes de pesquisa e formas de acesso

Contextualização fática

[Q1] Como se dá a dinâmica de interação entre clientes, estabelecimentos e entregadores nas plataformas?

[F1] A minha própria experiência profissional me permite narrar detalhadamente como acontece a dinâmica de interação nas plataformas e os principais conflitos que podem surgir.

[1] Levantamento realizado no dia 13.10.2023.

[Q2] Quais são os principais motivos pelos quais os clientes preferem que os entregadores entreguem o pedido na porta?
[F2] Serão consultadas pesquisas de mercado realizadas e poderão ser realizadas entrevistas com clientes da plataforma.

[Q3] Como os entregadores estão se manifestando contra essa norma social? Quais são suas principais reivindicações?
[F3] Serão consultadas reportagens, postagens em redes sociais e reportes de monitoramento de mídia, bem como serão realizadas entrevistas com os entregadores.

Referencial teórico-normativo
[Q1] Qual é a distinção entre normas sociais e normas legais?
[F1] Estudo e revisão de bibliografia sobre normas sociais e normas legais.

[Q2] Quais teorias e abordagens da economia comportamental podem ser aplicadas para o estudo de caso?
[F2] Estudo e revisão de bibliografia sobre economia comportamental.

Abordagem analítica
[Q1] Quais são as leis e projetos de lei apresentados envolvendo o tema de entrega na porta?
[F1] Pesquisa de legislação aprovada e de proposituras legislativas no Congresso Nacional, nas Câmaras Municipais de todas as capitas e nas Assembleias Legislativas Estaduais de todos os Estados.

[Q2] Quais são as vantagens e desvantagens das soluções adotadas no caso?
[F2] Formularei uma análise crítica com base nas propostas de regulação vigentes e a seu potencial de eficácia para dirimir o conflito existente no caso concreto.

Recomendações finais
[Q1] Em que medida a formulação dessas leis foi eficaz para modificar normas sociais que envolvem interesses distintos de diferentes grupos?
[F1] Formularei uma análise crítica com base no estudo de caso, apontando quais seriam as características que a regulação deveria ter considerado para um maior potencial de aplicação prática e cumprimento efetivo.

[Q2] Quais características são necessárias para uma norma legal influenciar uma norma social?
[F2] Com base no estudo de caso e na revisão bibliográfica, formularei recomendações gerais para que uma norma legal tenha potencial de impacto em uma norma social.

[Q3] Como as empresas de tecnologia podem aplicar elementos da economia comportamental para resolver problemas complexos relacionados a normas sociais?

[F3] Com base no estudo de caso e na revisão bibliográfica, formularei recomendações gerais de abordagens e insights advindos da economia comportamental que possuem aplicação prática e efetiva no ambiente digital com o potencial de impactar normas sociais.

2. Relevância prática, caráter inovador e potencial de impacto

O trabalho se mostra relevante pois, a partir do estudo de caso de um problema atual e complexo, busca-se enfrentar a dicotomia entre normas legais e normas sociais, apontando caminhos para que a regulação seja mais eficiente; além disso, traz recomendações advindas do campo da economia comportamental com aplicação prática para empresas de tecnologia com o potencial de solucionar ou minimizar os problemas que envolvem o conflito de interesses distintos perante normas sociais – permitindo, portanto, que estas empresas não dependam única e exclusivamente de uma regulação estatal para dirimir o conflito.

Destina-se a acadêmicos, profissionais de tecnologia, juristas e formuladores de políticas públicas; bem como aos próprios entregadores e clientes e a sociedade civil interessada no tema.

O componente de inovação se vê presente não só pela análise detalhada que permitirá o registro das lições aprendidas para melhores práticas futuras, mas a aplicação de soluções alternativas para dirimir o conflito estudado por si só.

3. Familiaridade com objeto da pesquisa

A minha experiência profissional é marcada pela relação do direito com as novas tecnologias, especialmente as plataformas digitais - trabalho há mais de quatro anos na empresa de tecnologia que é líder no segmento de entregas no Brasil. Minha atuação sempre foi pautada por equilibrar os desafios existentes entre o impacto gerado pelas novas tecnologias, as normas postas, as regras de negócio estabelecidas e a demanda social envolvida.

Atuei tanto no departamento jurídico, onde pude adquirir conhecimento acerca do referencial teórico-normativo, quanto em áreas voltadas para a construção de políticas públicas, onde pude entender os desafios do poder público em compreender a atividade e formular propostas adequadas. Atualmente, trabalho na área de impacto e social, tendo contato direto com os próprios entregadores para entender a sua experiência e o desafio de construir projetos e melhorias voltadas para a melhoria das condições de trabalho dos entregadores.

Existe um possível viés considerando o fato de que a minha experiência profissional sempre se deu no âmbito da iniciativa empresarial. Todavia, hoje o meu papel é contribuir para a criação de soluções que tenham um potencial de impacto positivo para os principais agentes envolvidos na dinâmica de plataforma, combatendo vieses e garantindo equidade nos processos estabelecidos. Portanto, a pesquisa também terá um potencial de impacto imediato na resolução deste problema hoje vivido no meu ambiente profissional.

4. Bibliografia preliminar

BICCHIERI, C. (2005). *The Grammar of Society*: The Nature and Dynamics of Social Norms. Cambridge University Press.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Conflito Negativo de Competência nº 164.544 (MG 2019/0079952-0). Relator: Ministro Moura Ribeiro. Processo. Data de Publicação: 04 de setembro de 2019*.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Reclamação trabalhista nº 0010140-79.2022.5.03.0110. Relator: Ministro Alexandre de Moraes. Data de Publicação: 16 de maio de 2023.*

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. *Agravo de Instrumento em Recurso de Revista Processo nº 10575-88.2019.5.03.0003. Relator: Ministro Alexandre Luiz Ramos. Data de publicação: 11 de setembro de 2020*.

CHUNG, A., & RIMALl, R. N. (2016). *Social norms*: a review. Review of Communication Research, 4, 1-28. https:// doi.org/10.12840/issn.2255-4165.2016.04.01.008.

ELLICKSON, R. C. (1991). *Order without law*: How neighbors settle disputes. Harvard University Press.

GIGERENZER, G., and GAISSMAIER, W. (2011). *Heuristic decision making*. Annu. Rev. Psychol. 62, 451–482.

KAHNEMAN, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Macmillan.

POSNER, E. A. (2000). *Law and social norms*. Harvard University Press.

SUNSTEIN, Cass (1996). *Social norms and social roles.* Columbia Law Review, 96, 903–968.

THALER, R. H., & SUNSTEIN, C. R. (2008). *Nudge*: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness. Penguin.

6. **Cronograma de execução**

	2023			2024												
Atividade	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Horas
Revisão bibliográfica																90h
Pesquisa e sistematização das leis e projetos de lei																45h
Pesquisa de apoio: artigos, pesquisas mercadológicas, relatórios e reportagens																45h
Entrevista com trabalhadores e clientes																45h
Elaboração do sumário provisório																10h
Desenvolvimento textual																100h
Desenvolvimento da introdução, nota metodológica e conclusão																35h
Revisão ortográfica e ABNT																10h
Depósito do projeto final																5h
Total																**385h**