

As Heurísticas na Decisão do Consumidor

Júlio Lobão

(Faculdade de Economia do Porto – FEP)

Outubro de 2014

1. Introdução às heurísticas

Ao longo das centenas de milhares de anos da sua evolução enquanto espécie, o ser humano viu-se confrontado com a necessidade de tomar boas decisões. Era necessário decidir de forma rápida para distinguir amigos de inimigos, escapar dos predadores, perseguir presas e encontrar alimentação, procurar abrigo e protecção. Nesses tempos, a diferença entre decidir depressa e bem e decidir lentamente (e, logo, mal) era a diferença entre sobreviver e não sobreviver. Mas como tomar boas decisões num ambiente em que a quantidade da informação ultrapassava em muito as capacidades cognitivas (de memória, atenção, etc.) necessárias para a processar? A resposta foi encontrada pela evolução na forma de regras de decisão que se concentravam apenas na informação mais relevante. Se não é possível processar rapidamente toda a informação disponível, então a melhor solução é atender apenas a algumas parcelas dessa informação, e simplesmente ignorar todas as outras. Essas formas simplificadas de decisão, que permitiram que o ser humano sobrevivesse, chegaram até hoje e são designadas de regras heurísticas.

Assim, uma heurística pode ser definida como uma estratégia simples que, por ignorar parte da informação disponível, permite decidir de forma rápida e com pouco esforço cognitivo. A utilização das heurísticas dá-se de forma inconsciente e espontânea e é o sistema que utilizamos habitualmente nas escolhas que fazemos no dia-a-dia, por exemplo quando decidimos o melhor momento para atravessar a rua ou quando escolhemos o que almoçar no restaurante.

Apesar de ser mais frequente decidirmos com base em heurísticas, estas não são o único sistema de que dispomos. Quando sentimos as escolhas como sendo mais difíceis, tentamos recolher toda a informação que julgamos ser relevante para o problema e pensamos com cuidado nas implicações da decisão a tomar. Neste caso, estaremos a usar o raciocínio sistemático. O raciocínio sistemático apresenta diferenças importantes em relação às heurísticas. Enquanto que as heurísticas são aplicadas de forma rápida, inconsciente e sem esforço e fazem uso da informação concreta que existe no ambiente em que a decisão tem lugar, o raciocínio sistemático é um mecanismo lento que é aplicado de forma consciente, implica esforço e baseia-se em representações abstractas dos