

PREVISIVELMENTE IRRACIONAL

Título original: *Predictably irrational*

Copyright © 2009 por Dan Ariely

Copyright da tradução © 2020 por GMT Editores Ltda.

Publicado originalmente em 2008 pela HarperCollins Publishers em diferente formato.

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou reproduzida sob quaisquer meios existentes sem autorização por escrito dos editores.

tradução: Ivo Korytowski

preparo de originais: Milena Vargas

revisão: Anna Beatriz Seilhe, Flávia Midori e Hermínia Totti

adaptação de projeto gráfico e diagramação: DTPhoenix Editorial

capa: DuatDesign

e-book: Hondana

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

A746p Ariely, Dan, 1967-

Previsivelmente irracional [recurso eletrônico] / Dan Ariely; tradução de Ivo Korytowski. - 1. ed. - Rio de Janeiro: Sextante, 2020.

recurso digital

Tradução de: Predictably irrational

Formato: ebook

Requisitos do sistema:

Modo de acesso: world wide web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-431-1000-4 (recurso eletrônico)

1. Economia - Aspectos psicológicos. 2. Comportamento do consumidor. 3. Processo decisório. 4. Livros eletrônicos. I. Korytowski, Ivo. II. Título.

20-63774

CDD: 658.8342

CDU: 366.1:159.947.2

Meri Gleice Rodrigues de Souza - Bibliotecária CRB-7/6439

Todos os direitos reservados, no Brasil, por
GMT Editores Ltda.

Rua Voluntários da Pátria, 45 – Gr. 1.404 – Botafogo

22270-000 – Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 2538-4100 – Fax: (21) 2286-9244

E-mail: atendimento@sextante.com.br

www.sextante.com.br

*Aos meus mentores, colegas e alunos,
que tornam as pesquisas empolgantes.*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

Como um acidente me levou à irracionalidade e às pesquisas descritas aqui

1 A VERDADE SOBRE A RELATIVIDADE

Por que tudo é relativo – mesmo quando não deveria ser

2 A FALÁCIA DA OFERTA E DA DEMANDA

Por que o preço das pérolas – e de todo o resto – está nas alturas

3 O EFEITO DO PREÇO ZERO

Por que costumamos pagar demais quando não pagamos nada

4 O CUSTO DAS NORMAS SOCIAIS

Por que gostamos de fazer coisas, mas não quando nos pagam para fazê-las

5 O PODER DO BISCOITO GRÁTIS

Como grátis PODE NOS TORNAR MENOS EGOÍSTAS

6 A INFLUÊNCIA DA EXCITAÇÃO

Por que o calor é bem mais quente do que percebemos

7 O PROBLEMA DA PROCRASTINAÇÃO E DO AUTOCONTROLE

Por que não conseguimos nos obrigar a fazer o que queremos fazer

8 O ALTO PREÇO DA PROPRIEDADE

Por que supervalorizamos o que temos

9 MANTER AS PORTAS ABERTAS

Por que opções nos desviam de nosso objetivo principal

10 O EFEITO DAS EXPECTATIVAS

Por que a mente obtém o que espera

11 O PODER DO PREÇO

Por que uma aspirina mais cara consegue fazer o que uma aspirina mais barata não faz

12 O CICLO DA DESCONFIANÇA

Por que não acreditamos no que os marqueteiros dizem

13 O CONTEXTO DE NOSSO CARÁTER, PARTE I

Por que somos desonestos e como lidar com isso

14 O CONTEXTO DE NOSSO CARÁTER, PARTE II

Por que lidar com dinheiro nos torna mais honestos

15 CERVEJA E ALMOÇOS GRÁTIS

O que é a economia comportamental e onde estão os almoços grátis?

Agradecimentos

Lista de colaboradores

Notas

Bibliografia e leituras relacionadas

Sobre o autor

INTRODUÇÃO

*Como um acidente me levou à irracionalidade
e às pesquisas descritas aqui*

Muitas pessoas já me disseram que tenho um jeito incomum de ver o mundo. Em minha carreira como pesquisador, isso permitiu que eu me divertisse bastante tentando descobrir o que *de fato* influencia nossas decisões na vida diária (em oposição ao que acreditamos, às vezes com grande certeza, que as influencia).

Você sabe por que prometemos começar uma dieta, mas a intenção desaparece quando a primeira sobremesa aparece?

Você sabe por que às vezes ficamos empolgados comprando coisas de que, na verdade, não precisamos?

Sabe por que continuamos com dor de cabeça depois de tomar uma aspirina baratinha, mas ela desaparece quando a aspirina custa mais caro?

Sabe por que as pessoas tendem a ser mais honestas assim que recordam os Dez Mandamentos? Ou por que os códigos de honra reduzem a desonestidade no local de trabalho?

No fim deste livro, você saberá as respostas para essas e muitas outras perguntas que impactam sua vida pessoal, seus negócios e sua visão de mundo. Entender a questão da aspirina, por exemplo, tem implicações não apenas em sua escolha de medicamentos, mas em um dos maiores problemas enfrentados por nossa sociedade: o custo e a eficácia do plano de saúde. Compreender o impacto dos Dez Mandamentos em refrear a desonestidade pode impedir a próxima fraude empresarial. E entender a compulsão por comida nos ajuda a lidar com todas as outras decisões impulsivas de nossa vida – inclusive gastar sem controle, sem poupar dinheiro para as

emergências.

Meu objetivo aqui é ajudá-lo a refletir sobre o que motiva você e as pessoas à sua volta. Vou apresentar uma grande variedade de experimentos científicos, descobertas e relatos, muitos deles engraçados. Quando perceber como certos erros são sistemáticos – e como os repetimos sem parar –, você aprenderá a evitá-los.

Mas, antes que eu conte mais a respeito de minhas pesquisas curiosas, práticas divertidas (e em alguns casos até deliciosas) sobre gula, compras, amor, dinheiro, procrastinação, cerveja, honestidade e outros temas, acho importante falar sobre as origens da minha visão de mundo um tanto heterodoxa – isto é, a origem deste livro. Tragicamente, tudo começou com um acidente muitos anos atrás.

Bastaram poucos segundos para mudar irreversivelmente uma tarde de sexta-feira normal na vida de um israelense de 18 anos. A explosão de um grande sinalizador de magnésio, do tipo usado para iluminar campos de batalha à noite, deixou 70% do meu corpo coberto por queimaduras de terceiro grau.

Passei os três anos seguintes envolto em ataduras num hospital. Depois, saía em público apenas ocasionalmente, usando um traje sintético apertado e uma máscara que me faziam parecer uma versão deformada do Homem-Aranha. Sem poder participar das atividades com meus amigos e familiares, senti-me parcialmente excluído da sociedade. Assim, passei a observar de fora as atividades que, antes, eram do meu cotidiano. Como se tivesse vindo de uma cultura (ou de um planeta) diferente, refletia sobre os objetivos de comportamentos distintos, meus e dos outros. Por exemplo, comecei a me perguntar por que gostava de uma garota e não de outra, por que minha rotina era programada para facilitar a vida dos médicos e não a minha vida, por que eu adorava escaladas mas não estudar história, por que me preocupava tanto com o que outras pessoas pensavam de mim e, acima de tudo, o que motiva as pessoas e faz com que nos comportemos da forma como nos comportamos.

Nos anos que se seguiram ao meu acidente, no hospital, tive ampla experiência com diferentes tipos de dor e muito tempo entre tratamentos e cirurgias para refletir sobre isso tudo. De início, minha agonia diária frequentemente ocorria no “banho”, um procedimento em que me imergiam numa solução de desinfetante, removiam as ataduras e raspavam as partículas mortas da pele. Quando a pele está intacta, o efeito dos desinfetantes é uma ardência discreta, e em geral as ataduras soltam-se com facilidade. Mas, quando a pele é escassa – como no meu caso, devido às graves queimaduras –, seu efeito é insuportável, as ataduras prendem na carne, e removê-las (muitas vezes rasgando) provoca uma dor indescritível.

Logo no início, comecei a conversar com as enfermeiras que ministravam meu banho diário, na ala de queimados, para entender sua abordagem. A rotina delas era pegar uma atadura e arrancá-la o mais rápido possível, criando um pico relativamente breve de dor. Repetiam esse processo por cerca de uma hora até terem removido tudo. Uma vez encerrado esse processo, eu era coberto de unguento e de ataduras novas.

Percebi que as enfermeiras haviam teorizado que um puxão vigoroso das ataduras era preferível (para o paciente) a vários puxões lentos, que poderiam não levar a uma dor extrema, mas estenderiam o procedimento e, portanto, acabariam sendo mais dolorosos. Elas também concluíram que não havia diferença entre dois métodos possíveis: começar pela parte mais sensível do corpo e avançar até a região menos dolorosa ou começar pela parte menos dolorosa e ir até as áreas mais torturantes.

Como alguém que havia de fato sentido a dor do processo, eu não compartilhava dessas crenças (que nunca foram cientificamente testadas). Além disso, as enfermeiras não levavam em consideração o medo que o paciente sentia ao antever o tratamento, as dificuldades de lidar com as flutuações da dor ao longo do tempo, a falta de noção de quando a dor começaria e diminuiria ou os benefícios de ser confortado com a redução gradual da dor. Mas, dada minha posição impotente, eu tinha pouca influência sobre a forma como cuidavam de mim.

Assim que pude deixar o hospital por um período prolongado (ainda precisei retornar para cirurgias e tratamentos adicionais por mais cinco anos), comecei a estudar na Universidade de Tel Aviv. No primeiro semestre, fiz uma matéria que mudou profundamente minha perspectiva sobre a pesquisa e em grande parte determinou meu futuro. Ela tratava da fisiologia do cérebro e era lecionada pelo professor Hanan Frenk. Além do material fascinante apresentado sobre o funcionamento do cérebro, o que mais me impressionou no professor foi sua atitude em relação às perguntas e teorias alternativas. Muitas vezes, quando eu levantava a mão na aula ou passava no gabinete dele para sugerir uma interpretação diferente de alguns resultados que ele apresentara, Frenk respondia que minha teoria era de fato uma possibilidade (algo improvável, mas, ainda assim, uma possibilidade) e me desafiava a propor um teste empírico para distingui-la da teoria convencional.

Não era fácil preparar aqueles testes, mas a ideia de que a ciência é uma atividade empírica na qual todos os participantes, inclusive um novato como eu, podem apresentar teorias alternativas, desde que achem meios empíricos de testá-las, me mostrou um novo mundo. Em uma de minhas visitas ao gabinete de Frenk, apresentei uma teoria explicando como determinado estágio da epilepsia se desenvolvia e propus que fosse testada em ratos.

O professor gostou da ideia e, nos três meses seguintes, operei uns 50 ratos, implantando cateteres em sua medula espinhal e dando-lhes diferentes substâncias para criar e reduzir seus ataques epiléticos. Um dos problemas práticos da abordagem foi a limitação dos movimentos de minha mão, devido às queimaduras, o que dificultou segurar os animais. Por sorte, meu melhor amigo, Ron Weisberg (um vegetariano entusiasmado e amante dos animais), concordou em ir comigo ao laboratório por vários fins de semana e me ajudou nos procedimentos – um verdadeiro teste de amizade.

No fim, descobrimos que minha teoria não se aplicava, mas aquilo não diminuiu meu entusiasmo. Afinal, fui capaz de aprender algo sobre o que havia proposto e, ainda que estivesse errado, foi bom ter certeza disso. Eu sempre tive muitas dúvidas sobre como as coisas funcionavam e como as

peças se comportavam, e minha nova compreensão – de que a ciência fornece as ferramentas e as oportunidades para examinar tudo que eu achasse interessante – atraiu-me para o estudo comportamental.

Com aquelas ferramentas novas, concentrei grande parte de meus esforços iniciais em entender como sentimos a dor. Por motivos óbvios, eu estava mais preocupado com situações como o tratamento do banho, em que a dor precisa ser infligida a um paciente por um longo período. Seria possível reduzir a agonia geral dessa dor? Nos anos seguintes, consegui realizar um conjunto de experimentos de laboratório sobre mim e sobre meus amigos e voluntários – usando dor física induzida por calor, água fria, pressão, som alto e até a dor psicológica de perder dinheiro no mercado de ações – em busca de respostas.

Quando terminei os tratamentos, percebi que as enfermeiras na ala de queimados eram pessoas gentis e generosas (bem, houve uma exceção) com bastante experiência em embeber e remover ataduras, mas ainda assim sem uma teoria plausível sobre como minimizar a dor de seus pacientes. Como poderiam estar tão erradas, eu me perguntei, sendo tão experientes? Como eu passei a conhecer aquelas enfermeiras, sabia que o comportamento delas não se devia a maldade, estupidez ou negligência. Pelo contrário, eram provavelmente vítimas de pressupostos inerentes a suas percepções da dor dos pacientes – pressupostos que, ao que parecia, se mantinham inalterados mesmo depois de tantos anos.

Por tudo isso, fiquei particularmente empolgado ao retornar à ala de queimados certa manhã e apresentar meus resultados, na esperança de influenciar os procedimentos de remoção de ataduras de outros pacientes. Conte às enfermeiras e aos médicos que as pessoas sentem menos dor se os tratamentos são realizados com menos intensidade e maior duração do que quando se imprime alta intensidade com menor duração. Em outras palavras, eu teria sofrido menos se tivessem puxado as ataduras lentamente, em vez de terem usado o método do puxão rápido.

As enfermeiras ficaram genuinamente surpresas com minhas conclusões, mas me surpreendi com o que disse Ety, minha enfermeira favorita. Ela

admitiu que sua compreensão havia sido falha e que deveriam mudar seus métodos. Mas também observou que uma discussão da dor infligida no tratamento do banho precisava levar em conta a dor psicológica que as enfermeiras sentiam quando seus pacientes berravam em agonia. Segundo ela, era compreensível que elas puxassem as ataduras depressa numa tentativa de amenizar o próprio tormento (e o rosto delas com frequência transmitia sofrimento). No fim, porém, todos concordamos que os procedimentos deveriam ser alterados, e de fato algumas das enfermeiras seguiram minhas recomendações.

Minhas sugestões nunca mudaram o processo de remoção de ataduras em uma escala maior (ao que me consta), mas o episódio deixou em mim uma impressão especial. Se as enfermeiras, com toda a sua experiência, não entendiam direito a realidade dos pacientes com quem tanto se importavam, talvez outras pessoas também não entendessem as consequências de suas condutas e, por esse motivo, repetidamente tomassem as decisões erradas. Decidi expandir o escopo da pesquisa da dor para a análise de casos em que os indivíduos cometem erros repetitivos – sem aprender grande coisa com suas experiências.

A jornada pelas várias maneiras como podemos ser irracionais é o tema deste livro. A disciplina que me permite lidar com esse tema chama-se *economia comportamental* (ou julgamento e tomada de decisões).

A economia comportamental é um campo relativamente novo que recorre a aspectos tanto da psicologia quanto da economia. Ela me fez estudar tudo, desde nossa relutância em poupar para a aposentadoria até a incapacidade de pensar claramente durante a excitação sexual. Não foi só o comportamento que tentei entender, mas também os processos de tomada de decisão por trás de tal comportamento – o seu, o meu e o de todos os outros. Antes de prosseguir, vou tentar explicar brevemente em que consiste a economia comportamental e como difere da economia tradicional. Vou começar com um trecho de Shakespeare:

Que obra-prima é o homem! Como é nobre pela razão! Como é infinito em faculdade! Em forma e movimentos, como é expressivo e maravilhoso! Nas ações, como se parece com um anjo! Na inteligência, como se parece com um deus! A maravilha do mundo! Protótipo dos animais! (*Hamlet*, ato II, cena 2)

A visão predominante da natureza humana, compartilhada em grande parte por economistas, formuladores de políticas, leigos e pessoas comuns, é aquela refletida nessa citação. Essa visão, é claro, está quase totalmente correta. Nossa mente e nosso corpo são capazes de atos incríveis. Ao vermos uma bola lançada a distância, podemos calcular instantaneamente sua trajetória e seu impacto e depois mover nosso corpo e nossas mãos para pegá-la. Podemos aprender novos idiomas com facilidade, em particular na infância. Podemos ser mestres do xadrez. Podemos reconhecer milhares de rostos sem confundi-los. Podemos produzir música, literatura, tecnologia e arte – a lista é enorme.

Shakespeare não está sozinho em sua apreciação da mente humana. Na verdade, todos nos imaginamos dentro do espírito da sua descrição (embora percebamos que nossos vizinhos, cônjuges e chefes nem sempre correspondam a esse padrão). Dentro do domínio da ciência, esses pressupostos sobre nossa capacidade de raciocínio perfeito chegaram à economia. Essa ideia bem básica, chamada *racionalidade*, fornece o fundamento para teorias, previsões e recomendações econômicas.

A partir dessa perspectiva, e na medida em que acreditamos na racionalidade humana, somos todos economistas. Não estou dizendo que cada um de nós consegue desenvolver intuitivamente modelos complexos de teoria dos jogos ou entender o axioma generalizado da preferência revelada. Ao contrário, quero dizer que mantemos as crenças básicas sobre a natureza humana em que se baseia a economia. Neste livro, quando menciono o modelo da economia *racional*, estou me referindo ao pressuposto básico que a maioria dos economistas e muitos de nós mantemos sobre a natureza

humana: a simples e irresistível ideia de que somos capazes de tomar as decisões certas.

Embora seja justificável a admiração pelo que o ser humano é capaz de fazer, existe uma grande diferença entre esse sentimento e a afirmação de que nossas capacidades de raciocínio são perfeitas. Na verdade, este livro é sobre a *irracionalidade humana*, sobre quão distantes estamos da perfeição. Reconhecer em que ponto nos afastamos do ideal é importante para entender a nós mesmos, e isso promete muitos benefícios práticos. Compreender a irracionalidade é fundamental para nossas ações e decisões do dia a dia e para perceber como projetamos nosso ambiente e as opções que se apresentam.

Minha observação adicional é que não apenas somos irracionais, mas também *previsivelmente irracionais* – nossa irracionalidade ocorre sempre da mesma maneira, repetidas vezes. Quer estejamos agindo como consumidores, negociantes ou formuladores de políticas, entender como somos previsivelmente irracionais fornece um ponto de partida para melhorar nossa tomada de decisões e mudar a forma como vivemos.

Isso me leva ao conflito real entre a economia convencional e a economia comportamental. Na economia convencional, o pressuposto de que somos todos racionais implica que, na vida diária, calculamos o valor de todas as opções com que nos defrontamos e então seguimos o caminho mais viável possível em nossa ação. E se cometermos um erro e fizermos algo irracional? Também aqui a economia tradicional tem uma resposta: as “forças do mercado” vão se impor a nós e logo nos recolocarão no caminho da virtude e da racionalidade. Com base nisso, gerações de economistas desde Adam Smith conseguiram desenvolver conclusões abrangentes sobre tudo, desde tributação e políticas de saúde a precificação de bens e serviços.

No entanto, como você verá neste livro, somos na verdade bem menos racionais do que presume a teoria econômica padrão. Além disso, nossos comportamentos irracionais não são aleatórios nem sem sentido, e sim sistemáticos e previsíveis, já que sempre os repetimos. Assim, não faria sentido modificar a economia tradicional, afastando-a da psicologia ingênua,

que muitas vezes não passa pelo teste da razão, da introspecção e – o mais importante – do escrutínio empírico? É exatamente o que o campo emergente da economia comportamental e este livro como uma pequena parte dessa iniciativa estão tentando realizar.

Conforme você verá nas páginas a seguir, cada um dos capítulos baseia-se em experimentos realizados com alguns excelentes colegas (no fim, incluí breves biografias de meus incríveis colaboradores). Para que experimentos? A vida é complexa, com várias forças que exercem simultaneamente suas influências sobre nós, e essa complexidade torna difícil descobrir com exatidão como cada uma dessas forças molda nosso comportamento. Para os cientistas sociais, experimentos são como microscópios ou luzes estroboscópicas. Ajudam-nos a reduzir o comportamento humano a uma narrativa quadro a quadro dos eventos, isolar forças individuais e examiná-las cuidadosamente e em mais detalhes. Eles nos permitem testar, de forma direta e inequívoca, o que nos motiva.

Há outro ponto que quero enfatizar sobre isso. Se as lições aprendidas com esses experimentos se restringissem ao seu ambiente exato, seu valor seria limitado. Em vez disso, gostaria que você pensasse neles como a ilustração de um princípio geral, fornecendo um vislumbre de como pensamos e tomamos decisões – não somente naquele contexto específico, mas, por extensão, em muitos contextos da vida.

Por isso, em cada capítulo, decidi extrapolar o que descobri para outros contextos, tentando descrever algumas de suas implicações possíveis para a vida, os negócios e a política pública.

Para obter o valor real deste livro e da ciência social em geral, é importante que você dedique algum tempo para pensar sobre como os princípios do comportamento humano, identificados nos experimentos, se aplicam a você. Minha sugestão é que, no fim de cada capítulo, você reflita se o que foi revelado poderia melhorar ou piorar sua vida e, o mais importante, o que poderia fazer de forma diferente diante de sua nova compreensão da

natureza humana. É aí que reside a verdadeira aventura.

A jornada vai começar.

A VERDADE SOBRE A RELATIVIDADE

*Por que tudo é relativo –
mesmo quando não deveria ser*

Um dia, ao navegar pela internet (a serviço, não apenas por diversão), deparei com o seguinte anúncio no site da revista *The Economist*:

Economist.com	ASSINATURAS
OPINIÃO	<p>Bem-vindo ao Centro de Assinaturas <i>The Economist</i></p> <p>Escolha o tipo de assinatura que deseja adquirir ou renovar:</p> <p><input type="checkbox"/> Assinatura digital – 59 dólares</p> <p>Assinatura anual de Economist.com. Inclui acesso on-line a todos os artigos da <i>The Economist</i> desde 1997.</p> <p><input type="checkbox"/> Assinatura impressa – 125 dólares</p> <p>Assinatura anual da edição impressa da <i>The Economist</i>.</p> <p><input type="checkbox"/> Assinatura impressa & digital – 125 dólares</p> <p>Assinatura anual da edição impressa da <i>The Economist</i> e acesso on-line a todos os artigos da <i>The Economist</i> desde 1997.</p>
MUNDO	
NEGÓCIOS	
FINANÇAS & ECONOMIA	
CIÊNCIA & TECNOLOGIA	
PESSOAS	
LIVROS & ARTES	
MERCADOS & DADOS	
DIVERSÕES	

Li essas ofertas uma de cada vez. A primeira delas – a assinatura digital por 59 dólares – pareceu razoável. A segunda opção – a assinatura impressa por 125 dólares – pareceu um pouco cara, mas ainda assim razoável.

Em seguida, li a terceira opção: uma assinatura impressa *com* acesso online por 125 dólares. Li duas vezes antes que meus olhos voltassem às opções anteriores. Quem desejaria comprar apenas a opção impressa, eu me perguntei, quando a assinatura digital e impressa era oferecida pelo mesmo preço? Ora, a opção por adquirir apenas a edição impressa pode ter sido um erro de digitação, mas suspeito que o pessoal esperto da *The Economist* em Londres (e eles são espertos mesmo – e um tanto sarcásticos, daquele jeito britânico) estava me manipulando. Tenho certeza de que queriam que eu deixasse de lado a opção apenas digital (que pressupunham ser minha escolha, já que eu estava lendo o anúncio na internet) e focasse na opção mais cara: digital e impressa.

Mas como isso seria manipulação? Talvez porque os gênios do marketing da *The Economist* (e eu conseguia imaginá-los com suas gravatas e seus blazers universitários) sabiam algo importante sobre o comportamento humano: as pessoas raramente escolhem coisas em termos absolutos. Não possuímos um medidor de valor interno que nos informe quanto valem de fato as coisas. Ao contrário, comparamos a vantagem de uma coisa em relação a outra e, de acordo com isso, estimamos seu valor. (Por exemplo, não sabemos quanto vale um carro de seis cilindros, mas podemos supor que seja mais caro do que o modelo de quatro cilindros.)

No caso da *The Economist*, talvez eu não soubesse que a assinatura digital por 59 dólares era um negócio melhor do que a opção impressa por 125 dólares. Mas com certeza eu sabia que a opção impressa e digital por 125 dólares era melhor do que a opção só impressa por 125 dólares. Na verdade, você poderia deduzir que, no pacote combinado, a assinatura digital é grátis! Uma oferta irrecusável! E tenho que admitir: se quisesse assinar a revista, provavelmente escolheria o pacote com as duas opções. (Mais tarde, quando testei a oferta com um grande grupo de participantes, a maioria preferiu a