



Revista Brasileira de Marketing

E-ISSN: 2177-5184

admin@revistabrasileirmarketing.org

Universidade Nove de Julho

Brasil

Belintani Shigaki, Helena; Gonçalves, Carlos Alberto; Vilar dos Santos, Carolina Pantuza  
NEUROCIÊNCIA DO CONSUMIDOR E NEUROMARKETING: POTENCIAL DE ADOÇÃO  
TEÓRICA COM A APLICAÇÃO DOS MÉTODOS E TÉCNICAS EM NEUROCIÊNCIA  
Revista Brasileira de Marketing, vol. 16, núm. 4, outubro-diciembre, 2017, pp. 439-453  
Universidade Nove de Julho  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471755326002>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## NEUROCIÊNCIA DO CONSUMIDOR E NEUROMARKETING: POTENCIAL DE ADOÇÃO TEÓRICA COM A APLICAÇÃO DOS MÉTODOS E TÉCNICAS EM NEUROCIÊNCIA

### RESUMO

O presente ensaio teórico tem por objetivos apresentar uma discussão sobre os conceitos, opiniões de vários autores sobre os temas Neurociência do Consumidor e Neuromarketing, métodos e técnicas adotados frente aos estímulos produzidos pela oferta de produtos e serviços. As aplicações dos métodos e a adoção de sistemas de medição não invasivos com precisão científica atraem a atenção para explorar esse potencial na análise do comportamento do consumidor, oferecendo novos achados neste campo do conhecimento. Os avanços desses estudos devido aos novos equipamentos, software, desenho de experimentos, teorias já apresentadas e as contribuições interdisciplinares no campo requerem atenção especial dos pesquisadores. Assim, o trabalho apresenta teorias sobre Neurociência do Consumidor e Neuromarketing, bem como uma análise de métodos adotados, suas possíveis aplicações e contribuições para o campo do Marketing. Ainda, apresenta argumentos favoráveis (apoio a tomada de decisão do consumidor; custo *versus* benefícios referente aos métodos de respostas fisiológicas; possibilidade de novas descobertas de pesquisa e; interdisciplinaridade) e desfavoráveis (visão minimalista das pesquisas de comportamento do consumidor a estímulos e resposta; ética; custo elevado dos equipamentos de mensuração de respostas fisiológicas; falta de habilidade dos pesquisadores em relação aos equipamentos e; imprecisão dos equipamentos) à nova metodologia de pesquisa.

**Palavras-chave:** Neurociência do Consumidor; Neuromarketing; Métodos e Técnicas.

## CONSUMER NEUROSCIENCE AND NEUROMARKETING: THEORETICAL ADOPTION POTENTIAL WITH THE APPLICATION OF METHODS AND TECHNIQUES IN NEUROSCIENCE

### ABSTRACT

This essay aims to present a discussion about the concepts, opinions of various authors on Consumer Neuroscience and Neuromarketing topics, methods and techniques adopted face to the stimuli produced by the offer of products, services and marketing communications. The applications of these methods and the adoption of non-invasive measurements with scientific precision attract attention to explore this potential in consumer behavior, offering new findings in this field of knowledge. Advances of these studies due to new equipment, software, design of experiments, theories already presented and interdisciplinary contributions in the field require the special attention of researchers. Thus, this work presents theories about Consumer Neuroscience and Neuromarketing, as well as an analysis of adopted methods, their possible applications and contributions to the marketing field. Yet, we present favorable arguments (support for consumer decision-making, cost-benefit for physiological response methods, possibility of new research findings; and interdisciplinarity) and unfavorable arguments (reduced view of consumer behavior research on stimuli and response; ethics; high cost of equipment of physiological response methods; lack of ability of researchers handling the equipment; and inaccuracy of equipment) to the new methodology of research.

**Keywords:** Consumer Neuroscience; Neuromarketing; Methods and Techniques.

Helena Belintani Shigaki<sup>1</sup>  
Carlos Alberto Gonçalves<sup>2</sup>  
Carolina Pantuza Vilar dos Santos<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Doutoranda em Administração do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais - CEPEAD-FACE/UFMG. Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa, Ensino em Marketing e Estratégias de Operações da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Brasil. E-mail: [belintanihs@gmail.com](mailto:belintanihs@gmail.com)

<sup>2</sup> Doutor em Administração pela Universidade de São Paulo - USP. Professor da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Brasil. E-mail: [carlos@face.ufmg.br](mailto:carlos@face.ufmg.br)

<sup>3</sup> Mestranda em Administração do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais - CEPEAD-FACE/UFMG. Pesquisadora do Núcleo de Estudos do Comportamento do Consumidor - NECC e do Núcleo de Pesquisa e Ensino em Marketing e Estratégia de Operações - NUME, Brasil. E-mail: [carolinapantuza@yahoo.com.br](mailto:carolinapantuza@yahoo.com.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O marketing constitui um campo aberto a contribuições de novos métodos e técnicas de pesquisa vis a vis o entendimento do comportamento do consumidor. Nesse sentido, a Neurociência do Consumidor tem-se apresentado como um novo campo de estudo e, portanto, foco de atenção dos pesquisadores seja no campo de elaboração de novas teorias, seja em potenciais aplicações gerenciais nas firmas e organizações em geral.

Diante de um extenso estudo bibliográfico prévio, pode-se afirmar que os dois termos (Neurociência do consumidor e Neuromarketing) são distintos, porém passíveis de complementação e, em alguns casos, discutidos adiante, utilizados de forma incorreta. Perante a intensa comercialização deste novo campo de estudo, com a criação de palestras, consultorias, cursos de curta duração, surgimento de agências oferecendo soluções com o uso de técnicas em neurociência (Lee, Broderick & Chamberlain, 2007), surgiu a necessidade de diferenciar os termos.

A título de conceito, o primeiro, Neurociência do Consumidor, pode ser entendido como uma abordagem de pesquisa que faz uso de procedimentos neurocientíficos. Já o segundo, Neuromarketing, trata da aplicação dos resultados dos achados da Neurociência do Consumidor dentro de um escopo comercial (Lee, Broderick & Chamberlain, 2007; Babiloni, 2012; Kenning, Hubert, & Linzmajer, 2013; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014). Entende-se, portanto, que a Neurociência do Consumidor produz teorias, conhecimentos; e as ações decorrentes da aplicação “no mundo real” destes saberes são chamadas de Neuromarketing, sem necessariamente o correto entendimento teórico.

Do ponto de vista da Neurociência do Consumidor, é possível, por meio da aplicação de métodos e técnicas de neurociências, “investigar e interpretar os processos inconscientes, instintivos, emocionais e intelectuais” (Neto & Alexandre, 2007, p. 13). Haja vista que as técnicas de neurociências obtêm dados metabólicos, elétricos e biométricos, deve-se considerar, evidentemente, que o comportamento humano vai além do cérebro e corpo. Corroborando a isso, Zaltman (2003), argumenta a favor de um novo paradigma de integração mente-cérebro-corpo-sociedade, considerando que as variáveis culturais, históricas e influências sociais também devem ser analisadas para melhor compreensão do comportamento humano (Zaltman, 2003; Rocha & Rocha, 2011). Nos debates da utilidade e ética do marketing surgem opiniões favoráveis e adversas à sua prática, como em relação à venda e a publicidade desnecessária e apelo ao consumismo exacerbado. Isso seria um

risco aos avanços de métodos que aprofundam o entendimento do comportamento do consumidor, no caso a aplicação da Neurociência do consumidor. Contudo seu objetivo principal é orientar a criação e apresentação de produtos, serviços ou ideias de modo que sejam compatíveis com as preferências do público-alvo, facilitando, assim, o seu processo de escolha e satisfação das necessidades emocionais dos consumidores (Hubert & Kenning, 2008; Murphy, Illes, & Reiner, 2008; Ariely & Berns, 2010).

Este ensaio teórico tem por **objetivos** discutir e diferenciar os conceitos de Neurociência do Consumidor e Neuromarketing, por meio da teoria que sustenta este tema de estudo atrelada a análise das principais ferramentas e suas possíveis aplicações no campo do Marketing. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica pelos autores do artigo nas principais fontes de pesquisa acadêmica (Periódicos Capes, Web of Science, Science Direct, além daquelas voltadas para a grande área da Administração, como *Spell* e *EnAnpad*), o que permitiu de antemão constatar que são poucos aqueles que se atentam a diferenciação dos dois termos ou mesmo da aplicação das ferramentas (Colaferro & Crescitelli, 2004; Fugate, 2007; Ariely & Berns, 2011; Hubert & Kenning, 2008; Khushaba, 2012; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014; Smidts *et al.*, 2014). Diante disso, os autores descreveram as principais ferramentas de neurociência que vêm sendo aplicadas ao marketing, bem como outras possíveis aplicações. Posteriormente, foram apresentados os argumentos favoráveis e desfavoráveis de diversos autores quanto ao uso de novas técnicas de Neurociência do consumidor. A estrutura de organização dos argumentos foi inspirada no artigo de Patrus, Dantas e Shigaki (2015).

Como **justificativa** teórica deste ensaio, pretende-se com ele contribuir com a literatura na área, de forma teórica e metodológica, visto a escassez de estudos que diferenciam o campo de estudo Neurociência do Consumidor de sua aplicação técnica, o Neuromarketing. Além disso, deseja-se suscitar novos projetos de cunho experimental, dado o caráter inovador do ensaio e ao fato de que pesquisas em neurociências do consumidor são, em sua maioria, teóricas. Tais projetos vêm sendo desenvolvidos, por exemplo, em grupos de estudos - como o NeuroFaces da UFMG; por organizações ou laboratórios de pesquisa (particulares ou de universidades) em várias regiões do Brasil - tais como o NeuroLab, ILumina e o Instituto Brasileiro de Neurobusiness e; em núcleos de pesquisa interdisciplinares coordenados por professores e pesquisadores de diversas áreas do conhecimento na UFMG, USP, UNIFESP, FGV, entre outras. Como justificativa prática, pretende-se

contribuir para a identificação e correlação das ferramentas e técnicas de neurociências com os mais diversos campos de estudo do Marketing. Ainda, a partir da elucidação diferencial dos termos, pretende-se contribuir para o debate ético envolvendo suas aplicações e, dessa forma, facilitar o caminho de construção e disseminação desses conhecimentos livre de amarrações preconceituosas.

Os métodos usuais de estudo de comportamento do consumidor, em grandes linhas, compreendem surveys, entrevista e análise de narrativa, métodos sensoriais, experimentos, métodos de observação, painéis, dentre outros. Cabe ressaltar que pesquisas em marketing, que fazem uso de técnicas de neurociências, introduzem inovações metodológicas de grande impacto contributivo. E, além disso, podem se consorciar com os métodos usuais de pesquisa em marketing (Plassmann *et al.*, 2015).

O presente ensaio está dividido em cinco seções. Após esta breve Introdução, passa-se a Fundamentação Teórica, onde é apresentada uma contextualização das dimensões Neurociência do Consumidor e Neuromarketing, com discussão acerca de seus conceitos, ferramentas e aplicações e, argumentos favoráveis e desfavoráveis quanto à prática desse novo campo de estudo. A seguir são apresentadas as discussões, seguida da conclusão e, por fim, as referências utilizadas para a construção desse ensaio teórico são citadas.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Neurociência do Consumidor e Neuromarketing: Conceitos

Nos últimos anos, têm-se observado um crescente interesse em aplicar as descobertas neurocientíficas, teóricas ou práticas, em várias áreas do conhecimento (Lee, Broderick, & Chamberlain, 2007; Hubert & Kenning, 2008; Sakura & Mizushima, 2011; Vecchiato *et al.*, 2010, 2011), com a aplicação técnica para avançar em nosso entendimento sobre o cérebro e o processo de cognição. No Marketing não poderia ser diferente (Smidts *et al.*, 2014).

Emerge, então, um novo campo de estudo, advindo da junção da Neurociência com o Marketing, denominado por alguns como neurociência do consumidor, e, por outros, como Neuromarketing. Diante de um extenso estudo bibliográfico prévio, pode-se afirmar que os dois termos são distintos, porém complementares e, em alguns casos, discutidos adiante, utilizados de forma incorreta. Isso porque, perante a intensa comercialização deste novo campo de estudo, com a criação de palestras, consultorias, cursos de curta

duração, surgimento de agências oferecendo soluções com o uso de técnicas em neurociência (Lee, Broderick & Chamberlain, 2007), surgiu a necessidade de diferenciar os termos ‘Neurociência do Consumidor’ e ‘Neuromarketing’, uma vez que alguns autores não têm se preocupado com a correta utilização do termo, como é o caso de Agarwal e Dutta (2015), ao utilizarem “Neuromarketing ou Neurociência do consumidor” para se referirem ao mesmo assunto (p. 457).

A título de conceito, o primeiro, Neurociência do Consumidor, pode ser entendido como uma abordagem de pesquisa que faz uso de procedimentos neurocientíficos. Já o segundo, Neuromarketing, trata da aplicação dos resultados dos achados da Neurociência do Consumidor dentro de um escopo comercial, conduzindo estudos específicos para o mercado (Lee, Broderick & Chamberlain, 2007; Plassmann, Ramsay, & Milosavljevic, 2012; Babiloni, 2012; Kenning, Hubert, & Linzmayer, 2013; Fortunato, Giraldo, & Oliveira, 2014). Uma definição de Neuromarketing foi dada por Luttikhuis, coordenadora de marketing da *Neuromarketing Science & Business Association* (NMSBA), que dizia “Neuromarketing tem por objetivo entender o impacto dos estímulos de marketing, pela observação e interpretação das emoções humanas” (Zielinski, 2016).

Entende-se, portanto, que a Neurociência do Consumidor produz teorias, conhecimentos; e as ações decorrentes da aplicação “no mundo real” destes saberes são chamadas de Neuromarketing, sem necessariamente o correto entendimento teórico e correta adequação ética. Uma outra justificativa para a criação e constante utilização do termo, pode ser dada por Plassmann *et al.* (2015), quando anunciam que há um crescimento em aplicações de métodos de neurociências em marketing, em contraste com a baixa relevância que os periódicos em marketing têm dado às neurociências.

Para alguns, os criadores desse campo foram os pesquisadores da Universidade de Harvard, Gerald Zaltman e Stephen Kosslyn, que, em 2000, requereram a patente ‘Neuroimagem como ferramenta de marketing’ (Fisher, Chin, & Klitzman, 2010). Porém, em um artigo de Rothschild e Hyun (1990) e, portanto, dez anos antes, há menção ao artigo ‘*Brain activity and the recall of TV advertising*’, de Appel, Weinstein e Weinstein, de 1979, seguido de outro em 1980, dos mesmos autores, intitulado ‘*Brain activity responses to magazine and television advertising*’, com uso do Eletroencefalograma (EEG) a fim de medir a intensidade de ondas cerebrais de um indivíduo quando exposto a uma propaganda de televisão e outra de revista. Embora diante desses fatos, muitos consideram que seu surgimento ocorreu em 2002, quando o termo Neuromarketing foi primeiramente

mencionado em um *press release* da *BrightHouse*, empresa de publicidade localizada em Atlanta (EUA) que anunciou a criação de uma unidade de negócios usando o fMRI (em português, Imagem de Ressonância Magnética funcional), seguida pela *SalesBrain*, que, no mesmo ano, passou a oferecer pesquisas em Neuromarketing e serviços de consultoria nesta área (Morin, 2011). E, mesmo tendo surgido há mais de 30 anos, a pesquisa nessa área ainda é considerada escassa e inconclusiva, devido ao elevado custo e necessidade de equipamentos e mão de obra especializada (Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014). Há uma série de controvérsias na academia acerca do seu surgimento, o que nos faz chegar à conclusão de que o campo em si não pode ser atribuído somente a um pesquisador ou a uma instituição.

A Neurociência do Consumidor pode ser entendida como um campo interdisciplinar, sendo uma ponte entre a neurociência e o marketing, resultante da associação entre duas ou mais ciências (Mucha, 2005; Fugate, 2007, 2008; Lee, Broderick, & Chamberlain, 2007; Butler, 2008; Garcia & Saad, 2008; Hubert & Kenning, 2008; Senior & Lee, 2008; Wilson, Graines, & Hill, 2008; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010; Morin, 2011; Babiloni, 2012; Ohme & Matukin, 2012; Vecchiato *et al.*, 2012; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014). Pode-se citar como exemplos dessa interdisciplinaridade disciplinas de psicologia social, econometria e ciências sociais (Garcia & Saad, 2008), comportamento do consumidor e neurociência cognitiva, ou seja, neurociências do comportamento e neurobiologia (Hubert & Kenning, 2008; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014). Outras terminologias vêm surgindo à medida que ocorre dissipação do conhecimento e interesse em promover a discussão da neurociência com demais áreas das Ciências Sociais Aplicadas, como, por exemplo, ‘neurostrategy’, ‘neuroeconomics’, ‘neurodecision’, entre outros.

O propósito da Neurociência do Consumidor é a aplicação de métodos neurocientíficos para analisar e entender o comportamento do consumidor frente aos estímulos de marketing, fornecendo em tempo real observações diretas das áreas cerebrais reagentes por tais estímulos e suas consequentes reações fisiológicas, associadas aos processos cognitivos, psicológicos e emocionais (Lee, Broderick, & Chamberlain, 2007; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014). Complementarmente, mede-se a intensidade e resposta do cérebro com técnicas já existentes de neurociências, tendo como respostas dados quantitativos de reações cerebrais e medições biométricas.

Os primeiros trabalhos em Neurociência do Consumidor concentraram-se no comportamento do consumidor e na pesquisa de marcas (Lee, Broderick, & Chamberlain, 2007; Fugate, 2007; Kenning, Hubert, & Linzmajer, 2013; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014; Santos *et al.*, 2014). Atualmente o campo diversificou-se e outros estudos teóricos surgiram, como, por exemplo, discussão sobre sua origem e importância, potencial de aplicação das técnicas de neurociência no marketing e ética (Mucha, 2005; Fugate, 2007; Senior *et al.*, 2007; Hubert & Kenning, 2008; Murphy, Illes, & Reiner, 2008; Wilson, Gaines, & Hill, 2008; Arussy, 2009; Ariely & Berns, 2010; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010; Morin, 2011; Dias, 2012; Kenning, Hubert, & Linzmajer, 2013; Fortunato, Giral di, & Oliveira, 2014; Smidts *et al.*, 2014; Ullman, Cakar, & Yildiz, 2015). Além dos artigos teóricos, os temas mais comuns em pesquisas empíricas tem sido: (a) produtos e serviços (Erk *et al.*, 2002; Lee, Broderick, & Chamberlain, 2007; Fugate, 2008; Reimann *et al.*, 2010), (b) práticas gerenciais (Hubert & Kenning, 2008; Hubert & Linzmajer, 2013) e interações entre manifestações organizacionais e comportamentos dos indivíduos (Senior *et al.*, 2011; Becker *et al.*, 2011; Lee *et al.*, 2012), (c) tomada de decisão (Knutson *et al.*, 2007; Rangel, Camerer, & Montague, 2008; Khushaba *et al.*, 2012), (d) preferências (O’Doherty *et al.*, 2002), (e) política (Garcia & Saad, 2008), (f) percepção (Butler, 2008; McCabe & Castel, 2008; Mostafa, 2012), (g) endosso de celebridades (Stallen *et al.*, 2010) e (h) análise de comerciais, programas de televisão e filmes (Rossiter *et al.*, 2001; Astolfi *et al.*, 2008; Zhang *et al.*, 2008; Vecchiato *et al.*, 2014). Não obstante, observou-se nas pesquisas realizadas que os estudos voltados à compreensão das emoções e memória frente às campanhas de marketing ainda são escassos.

Além da diversificação dos temas estudados, percebe-se um crescimento exponencial das publicações acadêmicas com foco neste novo campo de estudo, conforme Tabela 1. Para a construção dessa contextualização, foram feitas buscas nos portais Periódicos da Capes e Google Scholar e, nas bases de dados da Web of Science e Science Direct da Elsevier. Os dois principais termos de busca foram Neuromarketing e *Consumer Neuroscience* (neurociência do consumidor), entre aspas, excluindo a busca por citações e patentes e repetições, e o segundo termo em inglês e português. Os resultados indicam que a proporção de publicação entre os dois temas é em média de 6 artigos para Neuromarketing para cada publicação em *Consumer Neuroscience*.

**Tabela 1** - Publicações acadêmicas sobre Neuromarketing e Neurociência do consumidor

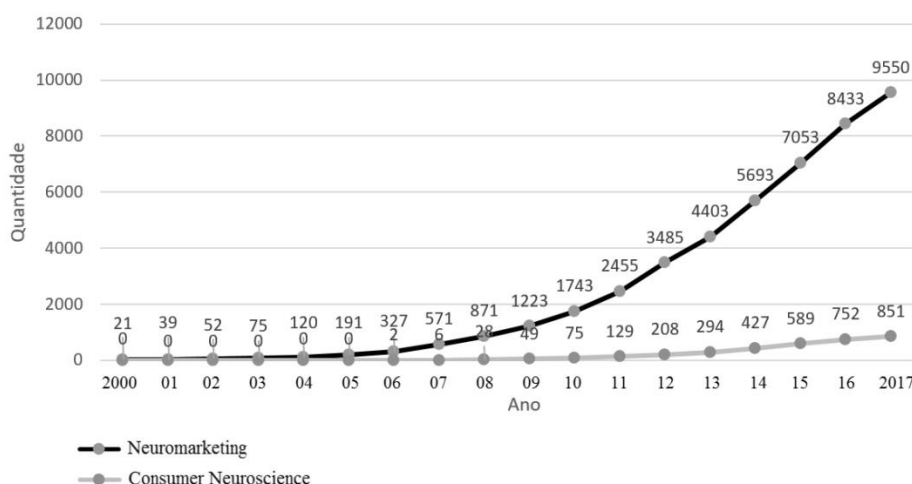
Termo pesquisado/ Portal	Periódicos Capes*	Google Scholar*	Web of Science*	Science Direct*
Neuromarketing	275	9330	195	226
<i>Consumer Neuroscience</i>	88	895	41	38
Proporção de publicação	3,12	10,42	4,75	5,94

Nota: \* Até Maio de 2017  
Fonte: Elaborado pelos autores

Tomando como base os resultados mais expressivos da Tabela 1, foi realizado um levantamento, ano a ano, desde a primeira publicação de cada tema, pelo Google Scholar (Figura 1). Com isso, pode-se observar que em menos de 5 anos a quantidade de publicação duplicou. E, de 2000 a 2016, como ilustra a Figura

1, a produção cresceu em 401 vezes para o termo Neuromarketing. O termo Neurociência do Consumidor foi escrito, primeiramente, por Yoon *et al.* (2006), segundo dados obtidos pela pesquisa documental no Google Scholar, e a partir dessa data até o final de 2016, a quantidade de publicações aumentou em 376 vezes.

**Figura 1** - Quantidade de publicações dos termos Neuromarketing e Neurociência do consumidor



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nos dados de busca no Google Scholar.  
Nota: Pesquisa realizada até maio de 2017.

Os dados apresentados endossam a relevância crescente dos termos trabalhados, assim como a importância da diferenciação conceitual descrita nesta seção. Plassmann, Ramsoy e Milosavljevic (2012) corroboram o resultado afirmando, por meio de um estudo similar de publicações de artigos, hits no Google e Companhias de Neuromarketing, que o tema tem recebido considerável atenção no mundo corporativo e que o surgimento de empresas em Neuromarketing, durante a última década, tem sido expressivo.

## 2.2 Ferramentas e suas Aplicações

Nesta seção, as ferramentas que comumente são mais utilizadas em pesquisas realizadas nas atividades mercadológicas, comportamentais e

estratégicas, podem ser segmentadas em dois diferentes grupos: (a) relacionadas às atividades cerebrais (sendo metabólica e/ou elétrica) e (b) atividades biométricas, que não medem diretamente as atividades cerebrais (Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Um estudo realizado por Sousa *et al.* (2016), identificou, entre as publicações existentes, nacionais e internacionais, as técnicas mais utilizadas em pesquisas de Marketing. Os resultados da pesquisa evidenciaram, por exemplo que a Ressonância Magnética Funcional (fMRI) estava presente em 89% dos artigos que fizeram uso de alguns métodos, o eletroencefalograma (EEG) em 20%, o Eletrocardiograma (ECG) em 7%, o Rastreamento ocular ou *Eye Tracking* em 5% e, a Condutância cutânea ou Resposta Galvânica da Pele em 4% dos casos.

Em relação a exemplos dos usos mais promissores, destaca-se o uso de técnicas que permitem verificar respostas cerebrais frente a estímulos (propagandas, mensagens, imagens, entre outros), campo de destaque para as atividades de neuromarketing relacionadas a comportamentos de consumo, como em Lin, Tuan e Chiu (2010) e Knutson *et al.* (2007), ambas pesquisas empíricas que evidenciam que “o cérebro é responsável por todos os nossos comportamentos de consumo” (Morin, 2011, p. 133).

Ao englobar os mais diversos campos de pesquisas em comportamento do consumidor, deve-se ressaltar que pesquisas em Marketing com técnicas em Neurociências não têm por objetivo substituírem, a curto ou longo prazo, as pesquisas tradicionais em Marketing, mas sim auxiliarem no avanço do entendimento. Como exemplos de áreas que podem ser estudadas, Plassmann *et al.* (2015) mencionam a identificação de mecanismos - falhas de auto-controle, mensuração de processos implícitos - racionalidade, dissociação entre processos psicológicos, entendimento das diferenças individuais e, melhora da previsão de comportamentos.

A maioria dos equipamentos utilizados com esse fim são não invasivos, usados de maneira complementar com pesquisas qualitativas tradicionais (Colaferro & Crescitelli, 2014). A exceção que tem sido vista em alguns estudos internacionais é a Tomografia por Emissão de Positron (PET, ou PET-SCAN, do inglês *Positron Emission Tomography*), utilizado, por exemplo, em um dos primeiros estudos que demonstraram o potencial das pesquisas utilizando imagens do cérebro, em Harvard, nos anos 1990 (Zaltman, 1997). Segundo Ariely e Berns (2010), de maneira geral, quanto maior a resolução espacial, como é o caso do PET e do fMRI, menor será a resolução temporal de um aparelho. No caso do PET, entretanto, para a coleta de resultados, é necessário que partículas radioativas, os pósitrons, passem pelos participantes, o que torna a técnica invasiva e de difícil uso (Lin, Tuan & Chiu, 2010).

### 2.2.1 Atividades Metabólicas

(a) Imagem de Ressonância Magnética funcional, *functional Magnetic Resonance Imaging* (fMRI)

Na técnica de fMRI é utilizado um *scanner* de ressonância magnética para medir a mudança do fluxo sanguíneo no cérebro, provocada por um estímulo, como uma propaganda, por exemplo, o que cria uma distorção no campo magnético emitido (Morin, 2011). Quando os neurônios se ativam, eles precisam usar a energia que é transportada pelo sangue e metabolizada (Morin, 2011), permitindo ao

aparelho evidenciar a resposta do cérebro dependente do nível de oxigenação do sangue (*Blood Oxygen Level Dependant* - BOLD), utilizada, neste caso, como um padrão para a atividade neuronal (Ariely & Berns, 2010). Sua medição é feita por meio das propriedades magnéticas da hemoglobina, componente dos glóbulos vermelhos do sangue que transportam oxigênio pelo corpo (Lindstrom, 2009).

O fMRI é o aparelho mais sofisticado disponível hoje no mercado (Colaferro & Crescitelli, 2014), e tem como vantagem o fato de conseguir marcar áreas profundas e muito pequenas que foram estimuladas, envolvidas em respostas emocionais, com resolução de 1-10mm, ou um voxel (Volume – Pixel) (Morin, 2011). Tais peculiaridades permitem seu uso para investigações relacionadas a estudos de tomada de decisão, como no clássico exemplo do estudo Coca Cola e Pepsi, em que, vinte e oito anos depois do Desafio Pepsi original, o Dr. Read Montague sondou os resultados com profundidade, e percebeu que as áreas responsáveis pela emoção e pensamento racional interagem durante nossas decisões, tomando-as mais complexas do que o inicialmente esperado (Lindstrom, 2009). A possibilidade da investigação de estruturas profundas, ligadas à emoção, abre portas para estudos que permitam uma modulação da comunicação comercial, baseada na exploração dos mecanismos descobertos envolvidos na escolha, tais como campanhas de bancos que recentemente têm explorado esse conteúdo de cunho emocional e de ligação com a marca. Esse pode ser um recurso frutífero na exploração do papel complexo de emoções e memória, ainda pouco explorado na literatura. A desvantagem é a velocidade da resposta, que varia de 1 a 10 segundos.

### 2.2.2 Atividades Elétricas

(b) Eletroencefalograma,  
*Electroencephalography* (EEG)

Na presença de um estímulo particular, os neurônios produzem uma pequena corrente elétrica que pode ser amplificada. Esta corrente possui diferentes padrões de frequências chamadas ondas cerebrais, que são associadas com diferentes estados de excitação (Morin, 2011). Eletrodos de eletroencefalograma são aplicados ao couro cabeludo, que captam alterações de medidas no campo elétrico da região abaixo localizada, com resolução temporal da ordem de milissegundos. Esta alta resolução temporal permite detectar eventos neuronais breves e constitui-se uma vantagem em relação a fMRI (Colaferro & Crescitelli, 2014). Isto faz com que a técnica seja ideal para registrar a atividade cerebral de pessoas que estão assistindo a comerciais ou respondendo a qualquer estímulo

visual em tempo real (Lindstrom, 2009). A resolução espacial é de aproximadamente 1 cm (Ariely & Berns, 2010), e depende da quantidade de eletrodos aplicada. O aparelho possui baixa sensibilidade para estruturas profundas do cérebro. Além disso, como o cérebro mantém um estado de ativação padrão para as funções basais, torna-se difícil diferenciar reações específicas provocadas por um determinado estímulo daquelas necessárias para outras funções (Morin, 2011).

Dentre suas possíveis aplicações, visto a sua especificidade, é possível trabalhar em conjunto com outros métodos, como por exemplo, o *eye tracking*, para identificar o elemento exato de retenção do olhar no momento da ativação da área cerebral investigada. Outras possíveis aplicações seria medir o nível de atração ou repulsão emocional pelo voluntário da pesquisa, diante de um estímulo de marketing (Colaferro, & Crescitelli, 2004) ou mesmo aprofundar em estudos de posicionamento ou reposicionamento de marcas. Mais recentemente, Deitz *et al.* (2016) exploraram o entendimento do comportamento do consumidor a partir das respostas desses às campanhas de marketing divulgadas no intervalo do Super Bowl, disponível no Youtube.

A Topografia do Estado Estável (TEE), ou *Steady State Topography* (SST) é uma versão avançada do EEG, rastreia ondas cerebrais rápidas em tempo real (Lindstrom, 2009) e é capaz de revelar as reações do cérebro de maneira instantânea (Colaferro & Crescitelli, 2014). O estudo de mensagem subliminar seria adequado para esse método, devido a sua alta resolução temporal.

(c) Magnetoencefalografia, *Magnetoencephalography* (MEG)

A atividade neuronal cria um campo magnético que pode ser ampliado e mapeado pelo aparelho (Morin, 2011). O MEG é um *scanner* que registra estes sinais magnéticos que os neurônios emitem ou transmitem para outros quando se comunicam (Camargo, 2013) e possui uma aplicação semelhante ao EEG. Embora meça as alterações nos campos magnéticos produzidas pela atividade neuronal, em oposição ao campo elétrico monitorado pelo EEG, também pode ser considerado como uma resposta rápida. É mais caro quando comparado ao EEG, entretanto, o campo magnético é menos distorcido pelo crânio do que o campo elétrico, o que confere ao equipamento uma melhor resolução espacial (Ariely & Berns, 2010). Além disso, ele permite entender como as redes neuronais comunicam sinais em tempo real (Camargo, 2013). Mediante sua capacidade de mapear circuitos neuronais, pode ser usado em estudos de tomada de decisão ou mesmo análise de risco, tanto em nível

empresarial estratégico quanto em nível de relações de consumo (Colaferro, & Crescitelli, 2004).

### 2.2.3 Atividades Biométricas

A Biometria é a ciência que identifica os indivíduos com base em suas características fisiológicas ou comportamentais, baseada nas propriedades fundamentais de universalidade, unicidade, permanência, mensuração e evasão (Jain *et al.*, 2002). Utilizada como técnica na Neurociência do Consumidor, ela permite a medição de reações corporais de natureza elétrica, química ou mecânica. Cada um dos equipamentos destina-se ao monitoramento de uma ou algumas expressões específicas, como foco ocular, contração muscular, condutância elétrica, respostas faciais ou temperatura da pele.

(d) Eyetracking

O equipamento é utilizado para pesquisas no sistema visual, na psicologia, na linguística cognitiva e no design de produtos (Sutherland, 2007). A variação mais popular utiliza imagens de vídeo em que a posição do olho é monitorada (Nasr, 2014). O aparelho grava o movimento dos olhos mostrando que a atenção do observador é normalmente retida somente por certos elementos da campanha e por um determinado tempo (Nasr, 2014), e, para isso, faz uso de câmera, aparelho acoplado ao monitor e óculos 3D com o objetivo de capturar o foco e a localização do olhar, assim como o tempo de duração (Colaferro, 2011). Seu uso, a partir da criação de mapas de calor, revela o engajamento do cliente com cada elemento visual, seja o logotipo, a marca, a legenda ou o produto, e, de maneira ampla, a efetividade do anúncio (Nasr, 2014).

(e) Resposta Galvânica da Pele, *Galvanic Skin Response* (GSR)

O aparelho mede a resistência elétrica da pele, mostrando a atividade eletro-dermal (Nasr, 2014). O voluntário é submetido à técnica para medir a condutância da pele em reação ao estímulo apresentado (Colaferro, 2011). Embora não muito utilizado, quando comparado com outros métodos mais conhecidos e difundidos, o GSR pode ser empregado para estudos relacionados a questões gerenciais ou estratégicas, por exemplo. Devido a sua possibilidade de detecção de emoções e respostas ao estímulo dado, uma aplicação plausível pode se dar com uma campanha de marketing social com apelo educativo ou mesmo na avaliação da afinidade ou não de um voluntário na resolução de um problema.



- (f) Reconhecimento Facial ou Eletromiografia, Facial Recognition, Electromyography

É uma técnica que, atualmente, vem sendo considerada em novos estudos, responsável pela medição dos movimentos dos músculos faciais que não são normalmente percebidos pelos olhos humanos. Há duas formas de se usar tal técnica. A primeira e mais usual em pesquisas mercadológicas utiliza um *software* que irá identificar até 8 emoções distintas, bem como sua valência e intensidade, chamado *face reader*. Essa aferição pode ser realizada tanto em ambiente real como no virtual, no qual o indivíduo é convidado a assistir a um vídeo ou observar uma imagem por um determinado tempo. Aplicações nesse sentido vão desde a exposição de campanhas estáticas ou não, e problemas gerenciais para medir as emoções que muitas vezes não são conscientes e perceptíveis, embora tenham uma atuação relevante no estímulo dado. Esse método pode ser utilizado em conjunto com outros, o que é aconselhado, por exemplo, com o fMRI, visto a possibilidade de identificação de uma área específica cerebral relacionada a uma emoção específica mapeada pelo *face reader*. Tecnicamente, uma foto do rosto do participante é feita a cada 0,33 segundos e, posteriormente, o *software* inicia a análise das emoções. A segunda forma, menos usual em pesquisas de Marketing, coloca eletrodos nos músculos da boca (zigomático maior e menor), no occipitofrontal e no músculo orbicular com o objetivo de verificar o tipo de emoção causada, como felicidade, indiferença, dor, tristeza, etc (Melillo, 2006).

Possui alta resolução espacial, uma crescente credibilidade na avaliação de reações afetivas a estímulos visuais, a reações de gosto, cheiro e audição, além de interações humanas e comportamentos. Estes atributos permitem a utilização da técnica para verificar as reações envolvidas na apreciação de uma imagem, um produto, apelo social em relação a precificação (explorado a partir de possibilidades sensoriais distintas), ou uma celebridade, como um político ou um artista. O ponto negativo que pode ser citado, referente a segunda forma de uso, é que os eletrodos fixados na face podem inibir alguns movimentos e o duplo significado de algumas expressões, o que dificulta uma padronização de expressões correlacionadas com emoções específicas (Jones, & Beer, 2009).

### 2.3 Argumentos Favoráveis e Desfavoráveis à Neurociência do Consumidor

É fato que o assunto acerca deste novo campo de estudo tem despertado a atenção da

academia (por exemplo, comprovado pelo aumento de publicações na área) e do mercado (divulgação de palestras e consultoria com a utilização de eletroencefalograma e biometria, e em casos mais restritos, o uso de estudos de imagem), segundo afirmam Colaferro e Crescitelli (2014). Entre seus vários defensores, podemos dividir os **argumentos favoráveis** (fatores contributivos à ciência do comportamento do consumidor e, notadamente, a adoção de novos métodos de pesquisa de respostas fisiológicas, que podem compor interdisciplinar com outros métodos usualmente praticados neste campo de estudo) que são apontados em quatro tipos: (a) apoiar a tomada de decisão do consumidor em processo de compra; (b) custo *versus* benefício referente aos métodos de respostas fisiológicas; (c) possibilidade de novas descobertas de pesquisa e; (d) interdisciplinaridade com outros campos temáticos e métodos de pesquisa.

O principal argumento refere-se ao benefício aos consumidores, mediante a criação de produtos e serviços conduzidos a eles, bem como campanhas especializadas, fazendo-os poupar tempo e dinheiro, por promover maior competitividade entre as empresas (Fugate, 2008; Lindstrom, 2011; Morin, 2011; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Ao permitir que o pesquisador tenha acesso às reações físicas e emocionais do consumidor, por meio das técnicas de neurociência aplicadas ao estudo do marketing, permite-se também a abertura de um novo campo de investigação. Sua finalidade é a de melhorar o desenvolvimento estratégico de uma empresa (Mendonça, Kozicki, & Coelho, 2014), principalmente no que tange a estratégia de precificação, de serviços, produtos e campanhas publicitárias (Fugate, 2008).

O segundo argumento centra-se no componente metodológico de todo o processo, podendo ser compreendido por dois enfoques: melhoria dos procedimentos metodológicos e custo. Para Fortunato, Giraldi e Oliveira (2014), o indivíduo que participa de uma pesquisa não é totalmente capaz de realizar uma auto avaliação, de expressar seus sentimentos e informar ao entrevistador outros fatores subjetivos que se fizerem necessários, podendo até mesmo transmitir uma informação inválida por considerar que o assunto é sensível, intrusivo, por necessidade de aceitação social ou, simplesmente, por má interpretação do entrevistado (Colaferro e Crescitelli, 2004; Hubert & Kenning, 2008; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Do outro ponto de vista, é natural que o próprio entrevistador ou mesmo o pesquisador não sejam capazes de identificar uma emoção, descrever sua valência e, em último caso, aferir se o entrevistado está passando informações com veracidade ou não.

Diante disso, podemos afirmar que o uso das técnicas de neurociência oferece ao marketing *insights* “ricos e menos preconceituosos do que outras técnicas de pesquisa tradicional”, tais como entrevista ou grupo focal (Fugate, 2007; Fugate 2008; Hubert e Kenning, 2008; Morin, 2011; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014, p. 208). Fugate (2008) argumenta que avanços na tecnologia, futuramente, fornecerão dispositivos mais baratos, menores e menos intrusivos, o que possibilitará a realização de testes em larga escala, com triangulação dos dados e maior confiabilidade nas publicações (Fugate, 2008; Hubert & Kenning, 2008).

Quanto ao custo, especificamente, espera-se que, com o constante uso das técnicas de neurociência, ocorra uma otimização dos processos de marketing, o que proporcionaria redução no custo de realização de pesquisas por seu retorno confiável, rapidez na elaboração dos dados para análise, benefício ao consumidor e consequente aumento de vendas da empresa (Ariely & Berns, 2011; Vecchiato, Kong, & Maglione, 2012; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). É notório o alto custo dos *softwares* e *hardwares* para a realização de pesquisas neste campo, no entanto nos atentamos aqui quanto ao custo benefício de todo o processo.

O terceiro argumento favorável diz respeito ao potencial de descoberta em uma pesquisa, o que contribui para que haja evolução nos conceitos de marketing e expansão dos resultados estratégicos, desde que respeitados os princípios metodológicos, éticos e os protocolos de pesquisas científicas (Colaferro & Crescitelli, 2014; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014), o que contribuirá para o aumento do caráter exploratório de pesquisas em marketing (Hubert & Kenning, 2008).

Por fim, o último argumento pauta-se na interdisciplinaridade e na combinação de objetivos entre as partes interessadas. A partir de teorias e descobertas de diversas áreas de conhecimento, poder-se-á com o tempo traçar novos caminhos para pesquisas, correlacionar funções específicas do cérebro com diversas áreas do conhecimento (Colaferro & Crescitelli, 2014; Fugate, 2007), prever um determinado comportamento do consumidor ao invés de entender o ‘porquê’ (Ariely & Berns, 2011) e possibilitar o ganho para ambas partes (Wilson, Gaines, & Hill, 2008).

Entender o comportamento do consumidor em uma sociedade complexa é uma tarefa desafiadora, apesar de ser o propósito mais recorrente na literatura revisada (Colaferro & Crescitelli, 2014; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Além dos desafios já conhecidos no Marketing, outros surgem com a Neurociência do Consumidor. Os **argumentos desfavoráveis** (que

geram externalidades negativas e/ ou reduzem a precisão da pesquisa) foram divididos em cinco tipos: (a) visão minimalista das pesquisas de comportamento do consumidor a estímulos e respostas, (b) ética – causar efeitos negativos na unidade de observação, (c) custo elevado dos equipamentos de mensuração de respostas fisiológicas, (d) falta de habilidade dos pesquisadores em relação aos equipamentos, complexidade do campo fisiológico humano, desde a coleta até a análise dos dados, e (e) imprecisão das medidas obtidas pelos equipamentos.

Alguns autores têm defendido a existência de um ‘*buy button*’ (botão de compra)<sup>i</sup> no cérebro humano. No entanto, “evidências sugerem que os processos cognitivos associados às decisões de compra são multifatoriais e não podem ser reduzidas a uma única área de ativação” (Ariely & Berns, 2010, p. 4). Em um breve artigo de Arussy (2009), cujo título é *Neuromarketing isn’t marketing* (Neuromarketing não é marketing), o autor corrobora com a afirmação, assumindo que o botão de compra não existe, já que o foco do marketing “deve ser no coração do consumidor e não no cérebro” (p. 12). No entanto, esse argumento foi a base para uma nova crítica, a de que a prática do Neuromarketing tem reduzido os consumidores a não mais que estímulos e respostas. Por sua vez, críticos e céticos às novas práticas de pesquisa creem que o uso de tais técnicas poderia afetar a capacidade de decisão do consumidor, ou até mesmo que seria impossível encontrar pessoas com pensamentos idênticos em todo o mundo, uma vez que o pensamento é mutável (Fortunato, Giraldi & Oliveira, 2014) e uma tomada de decisão é realizada a partir de muitas variáveis, o que vai de encontro ao argumento de Arussy (2009). Os dois argumentos finais podem ser considerados contraditórios entre si, visto que, se a capacidade de decisão do consumidor é comprometida por meio da manipulação do marketing com as novas descobertas, então a contribuição estratégica da metodologia foi, de fato, generalizável, e, portanto, não há porque criticar a possibilidade de existência de padrões identificáveis.

Em 2004, a revista *Nature Neuroscience* publicou o artigo *Scam brain* que levantou uma série de questões éticas acerca do uso da Neurociência do Consumidor para fins comerciais (Fugate, 2007; Morin, 2011). Diante disso, houve uma crescente preocupação moral quanto ao uso de técnicas da neurociência para se obter informações ‘ocultas’ que, em teoria, poderiam ser usadas para influenciar o comportamento de compra do consumidor (Wilson, Gaines, & Hill, 2008; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010). A principal questão ética está centrada na violação da privacidade dos consumidores voluntários na pesquisa, pela

capacidade de leitura do cérebro desses (Colaferro & Crescitelli, 2004; Lee, Broderick & Chamberlain, 2007; Hubert & Kenning, 2008; Murphy, Illes, & Reiner, 2008; Morin, 2011; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Outras questões relacionam-se às possíveis pesquisas tendenciosas devido a possibilidade do indivíduo esconder algum problema de saúde ou mesmo não ter reconhecimento desse (Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014), e da utilização das técnicas de neurociência para a comercialização dos resultados obtidos (Fugate, 2007; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014; Ulman, Cakar, & Yildiz, 2015). Diante dessas e outras preocupações, como o possível vício em compras e excesso de consumo, foi proposto por meio da Neuroética um conjunto de princípios éticos: confidencialidade e proteção dos voluntários participantes, interpretação honesta e confiável dos achados da pesquisa, validação interna e externa dos resultados e atenção à representação midiática desses (Murphy, Illes, & Reiner, 2008; Ariely & Berns, 2010; Santos *et al.*, 2014; Ulman, Cakar & Yildiz, 2015).

Outro argumento desfavorável refere-se ao custo relativamente elevado dos equipamentos e dos *softwares*, além da habilidade técnica necessária composta por várias especialidades científicas (Hubert & Kenning, 2008; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010; Colaferro & Crescitelli, 2014; Fortunato, Giraldi & Oliveira, 2014), o que ocasionou, por exemplo, uma falta de modelos comportamentais consolidados, construídos a partir de vários estudos práticos com viabilidade e confiabilidade para futuras aplicações. O alto custo obriga, em muitos casos, pesquisadores individuais ou mesmo universidades a se apoiarem em empresas, fato esse que pode limitar a quantidade dos estudos ou mesmo haver uma comunicação parcial e incompleta dos resultados (Wilson, Gaines, & Hill, 2008; Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Porém, a cada descoberta surgem novas oportunidades para correção e melhoria nas decisões estratégicas de marketing (Fugate, 2007).

A falta de habilidade dos pesquisadores ou profissionais não relacionados à área de neurociência é também considerada um argumento desfavorável, apesar de menos discutido que os demais. São poucos os profissionais de marketing com treinamento formal em neurociência cognitiva (Morin, 2011). E há controvérsias, segundo Fisher, Chin e Klitzman (2010) quanto à participação de médicos e profissionais da área da saúde, por se tratar de pesquisas mercadológicas, inicialmente não envolvidas na área de conhecimento e, possivelmente, conflitantes eticamente com sua atuação. Outros dois fatores quanto à habilidade devem ser considerados: primeiro, por se tratar de um campo de estudo complexo e considerando que

estamos em uma era produtivista, a generalização de pesquisa, para Fortunato, Giraldi e Oliveira (2014) é um fator preocupante. Segundo, o ambiente de coleta dos dados deve ser padronizado em uma mesma pesquisa (Fortunato, Giraldi, & Oliveira, 2014). Se o experimento é realizado em um laboratório, visto como um ambiente calmo, ou mesmo na residência ou local de trabalho do indivíduo, tomado como um ambiente real, os procedimentos padrões éticos devem ser considerados para ambos os casos.

O último argumento pauta-se nos instrumentos de pesquisa. Fugate (2007) menciona que Medina (2004) é o responsável por fazer uma das críticas mais concisa, que consiste na imprecisão dos instrumentos de pesquisa e até mesmo do conhecimento que se tem hoje no campo da neurociência, considerando-o insuficiente para a complexidade que é analisar o comportamento de um consumidor.

### 3 DISCUSSÃO

Perante o que foi apresentado, a discussão será concentrada nos argumentos favoráveis e desfavoráveis, bem como no uso dos equipamentos e suas aplicações.

Primeiramente, frente aos argumentos favoráveis (benefício para o consumidor, custo *versus* benefício referente aos procedimentos metodológicos, possibilidade de novas descobertas de pesquisa e interdisciplinaridade), tem-se uma visão otimista quanto ao novo campo de estudo. Fugate (2007) corrobora afirmando que esse campo é intrigante, por interligar a atividade cerebral ao comportamento externo de um indivíduo e podemos complementar ao alegar que a cada nova descoberta de conceito, modelos ou técnicas, é uma nova oportunidade para avançar nos estudos, não só nessas duas ciências per si (Neurociência e Marketing), como em outras que integram um estudo em neurociência do consumidor.

A Neurociência do Consumidor não deve ser vista como um retrocesso para o marketing tradicional, mas sim um avanço complementar para futuras investigações (Kenning, Hubert & Linzmajer, 2013). Embora muitos estudiosos em Neuromarketing se preocupem com o desenvolvimento dos estudos mencionados anteriormente, suas técnicas podem ser usadas em vários domínios (Ariely & Berns, 2010), entre eles, permitindo a criação de modelos computacionais que reproduzam respostas comportamentais à determinados estímulos (Kawato, 2007). A expansão dessa nova área se dará fundamentalmente na promessa de que, futuramente, as técnicas e os processos estejam mais acessíveis e possibilitem aos profissionais de marketing uma avaliação do

contexto de forma eficiente e eficaz (Lee, Broderick & Chamberlain, 2007; Santos *et al.*, 2014), além de ajudar a melhorar a compreensão do comportamento humano em situações que constituem uma grande parte da vida moderna e do desenvolvimento durável do bem-estar social (Touhami *et al.*, 2011).

Lee, Broderick e Chamberlain (2006), Fugate (2007, 2008) e Hubert e Kenning (2008), asseguram que este campo de estudo se tornará legitimado mediante a construção de um modelo comportamental a ser validado e melhorado mediante as teorias existentes, principalmente se houver a participação de pesquisadores em outras regiões ou países, com vista a melhorar os experimentos e, principalmente, para se chegar a um padrão de modelo que considere não só as diferenças sociais, psicográficas e demográficas, mas também culturais.

Outro ponto que vem sendo discutido pela maioria dos pesquisadores é a ética. As preocupações vão desde a aplicação correta das técnicas de Neurociência, proteção dos voluntários na pesquisa, transparência na divulgação dos resultados da pesquisa e manutenção da integridade comercial (Lee, Broderick, & Chamberlain, 2006; Murphy, Illes, & Reiner, 2008; Fisher, Chin, & Klitzman, 2010). A suspeita em relação ao uso indiscriminado das metodologias, principalmente no sentido de contribuir com relações de consumo imponderadas e insustentáveis, também foi agravada por autores com foco comercial, como Roger Dooley, em seu livro *Brainfluence: 100 Ways to Persuade and Convince Consumers with Neuromarketing*. Como solução para este visível problema, Murphy, Illes e Reiner (2008) foram pioneiros em sugerir um código de ética para a Neurociência do consumidor, chamada de Neuroética, a fim de evitar danos e preservar a integridade da empresa e do consumidor; seguidos por Ariely e Berns (2011).

O desconforto que vem sendo causado na sociedade e na academia em muito se deve ao interesse de exploração e curiosidade do mercado no comportamento do consumidor mediante técnicas que, em muitos casos, são inconclusivas ou não são aplicadas de forma correta (Murphy *et al.*, 2008; Fortunato, Giraldo, & Oliveira, 2014). Entretanto, não restam dúvidas de que a Neurociência do Consumidor pode ser considerada uma forma revolucionária de pesquisa na grande área das Ciências Sociais Aplicadas.

Outra questão relevante é o fato de que, embora os métodos e técnicas utilizados nas investigações tenham evoluído muito nos últimos anos, persiste uma falta de padronização e protocolos, o que dificulta a replicação dos estudos, conforme ressaltado por Colaferro e Crescitelli (2014). Além disso, como as normas brasileiras

estabelecem restrições à publicidade de produtos como bebidas alcoólicas, fumo, medicamentos e agrotóxicos, com vistas a proteger a vulnerabilidade do consumidor (Mendonça, Kozicki & Coelho, 2014), tornam-se limitados quaisquer estudos que objetivem investigar interações mais completas e complexas envolvidas na escolha pelo uso de tais produtos.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na última década, “pesquisadores de marketing foram informados que mediante uma interação com as Neurociências, os ajudaria a gerar uma percepção mais profunda do comportamento do consumidor” (Agarwal & Dutta, p. 457). Diante do que foi exposto até o momento, pode-se resumir o conceito de Neurociência do Consumidor como um novo campo de estudo que visa utilizar avanços da Neurociência, com o interesse tanto da academia quanto da empresa, segundo afirmam Murphy, Illes e Reiner (2008).

Nesse artigo, procurou-se ressaltar a dualização dos conceitos Neurociência do Consumidor e Neuromarketing do ponto de vista de suas aplicações, enfatizando os argumentos discriminantes de cada um. Esse foi um dos objetivos do estudo, o que o caracteriza como inovador, diante do fato de não terem sido encontrados estudos que abordaram essas questões de maneira sistematizada.

Para isso, foi realizado um amplo trabalho de pesquisa exploratória no que tange a busca, identificação e interpretação dos estudos nacionais e internacionais, acerca do tema, que raramente é definido com clareza na literatura. Essa lacuna permitiu que fosse feito aqui essa diferenciação dos conceitos, de modo a permitir a sua correta utilização. O outro objetivo alcançado foi apresentar uma lista das principais técnicas metodológicas e equipamentos de mensuração aplicados à Neurociência do Consumidor e ao Neuromarketing, tais como fMRI, EEG, MEG, *Eyetracking*, GSR, *Facial Recognition*, buscou diversificar na medida em que oferece sugestões de aplicações práticas de tais instrumentos.

O entendimento desses conceitos e conhecimento de seus principais métodos de aplicação, sugere-se a possibilidade de ampliar o campo de utilização e análise de equipamentos atualmente disponíveis. E, como apresentado por Lee, Broderick e Chamberlain (2007), trabalhar a economia do escopo dos métodos e técnicas na pesquisa de marketing, na explicação do comportamento do consumidor em suas decisões sobre produtos, marcas e ações.

## REFERÊNCIAS

- Agarwal, S., & Dutta, T. Neuromarketing and consumer neuroscience: current understanding and the way forward. *Decision*, v. 42, n. 4, 457-462.
- Ariely, D. & Berns, G.S. (2010). Neuromarketing: the hope and hype of neuroimaging in business. *Nature Reviews Neuroscience*. 11 (4). 284-292.
- Arussy, L. (2009). Neuromarketing isn't marketing. *Customer centricity*. p. 12.
- Astolfi, L., Fallani, V., Cincotti, F., Mattis, D., Bianchi, L., Marciani, M.G., Salinari, S., Colosimo, A., Tocci, A., Soranzo, R., Babiloni, F. (2008). Neural Basis for brain responses to TV Commercials: a high-resolution EEG study. *IEEE Transactions on Neural Systems and rehabilitation engineering*. 16 (6). 522-531.
- Babiloni, F. (2012). Consumer Neuroscience. *IEEE Pulse*. 21-23.
- Becker, W.J., Cropanzano, R., Sanfey, A.G. (2011). Organizational neuroscience: taking organizational theory inside the neural blackbox. *J.Manag.* 37, 933-961.
- Blakeslee, S. (2004). If your brain has a buy button, Whats pushes it? *The New York Times*.
- Butler, M.J.R. (2008). Neuromarketing and the perception of Knowledge. *Journal of Consumer Behaviour*. 7. 415-419.
- Camargo, P.C.J. (2013). Neuromarketing: A Nova Pesquisa do Comportamento do Consumidor. São Paulo: Editora Atlas.
- Colaferro, C.A. (2011). A contribuição do Neuromarketing para o estudo do comportamento do consumidor. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo.
- Colaferro, C.A. & Crescitelli, E. (2014). A contribuição do Neuromarketing para o estudo do comportamento do consumidor. *Brazilian Business Review*. 11 (3). 130-153.
- Deitz, G.D., Royne, M.B., Peasley, M.C., Huang, J.C., & Coleman, J.T. (2016). EEG-Based Measures versus Panel Ratings: predicting social media-based behavioral responses to Super Bowl Ads. *Journal of Advertising Research*, 217-227.
- Dias, A.M. (2012). Das 'neurociências aplicadas ao Marketing' ao 'Neuromarketing integrativo'. *Ciências e Cognição*. 17(1). 178-189.
- Dooley, R. (2011). Brainfluence: 100 Ways to Persuade and Convince Consumers with Neuromarketing. 304.
- Erk, S., Spitzer, M., Wunderlich, A., Galley, L., Walter, H. (2002). Cultural objects modulate reward circuitry. *NeuroReport*. 13 (18). 2499-2503.
- Espinoza, F.S. (2004). *O impacto de experiências emocionais na atitude e intenção de comportamento do consumidor*. Dissertação (mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Fisher, C.E., Chin, L. & Klitzman, R. (2010) Defining Neuromarketing: practices and professional challenges. *Harvard Review Psychiatry Perspectives*. 18 (4). 230-237.
- Fortunato, V., Giraldo, J.M.E. & Oliveira, J.H.C. (2014). A review of studies on Neuromarketing: practical results, techniques, contribution and limitations. *Journal of Management Research*. 6 (2). 201-220.
- Fugate, D.L. (2007). Neuromarketing: a layman's look at neuroscience and its potential application to marketing practice. *Journal of Consumer Marketing*. 24 (7). 385-394.
- Fugate, D.L. (2008). Marketing services more effectively with Neuromarketing research: a look in the future. *Journal of Services Marketing*. 22 (2). 170-173.
- Garcia, J.R., Saad, G. (2008). Evolutionary Neuromarketing: darwinizing the neuroimaging paradigm for consumer behavior. *Journal of consumer behavior*. 7. 397-414.
- Hubert, M. & Kenning, P. (2008). A current overview of consumer neuroscience. *Journal of consumer behavior*. (7). 272-292.
- Jain, A.K., Bolle, R.M., Pankanti, S. (2002). Biometrics personal identification in networked society. *Kluwer Academic Publishers*. Massachussets.
- Kawato, M. (2007). Towards manipulative neuroscience based on Brain Network Interface. International Congress Series. Kyoto: Japan.
- Kenning, P., Hubert, M., Linzmayer, M. (2013). Consumer Neuroscience. In: Wells, V., Foxall,

- G. Handbook of developments in consumer behavior. Edward Elgar: UK.
- Khushaba, R.N., Greenacre, L., Kodagoda, S., Louviere, J., Burke, S. & Dissanayake, G. (2012). Choise modeling and the brain: a study on the electroencephalogram (EEG) of preferences. *Expert systems with application: Elsevier*. 39.
- Knutson, B., Rick, S., Wimmer, G.E., Prelec, D. & Loewenstein, G. (2007). Neural Predictors of purchases. *Neuron*. (53). 147-156.
- Lin, C.H., Tuan, H.P., & Chiu, Y.C. (2010). Medial frontal activity in brand-loyal consumers: A behavior and near-infrared ray study. *Journal of Neuroscience, Psychology, and Economics*, 3(2), 59-73.
- Lindstrom, M. (2009). A lógica do consumo: verdades e mentiras sobre porque compramos. Nova Fronteira. Rio de Janeiro
- Lindstrom, M. (2011). Brandwashed – o Lado Oculto do Marketing. HSM editora.
- Lee, N., Broderick, A.J. & Chamberlain, L. (2007). What is ‘Neuromarketing’? A discussion and agenda for future research. *International Journal of Psychophysiology*. 63. 199-204.
- Lee, N., Senior, C., Butler, M. J. R. (2012). The domain of organisational Cognitive neuroscience: Theoretical and empirical challenges. *J.Manag.* 38, 921–931.
- Melillo, W. (2006). Inside the consumer mind: What neuroscience can tell us about marketing. *Adweek*, 47(3).
- Mendonça, G.M., Kozicki, K., & Coelho, S.R. (2014). O princípio da vulnerabilidade e as técnicas de Neuromarketing: aprofundando o consumo como vontade irrefletida. *Scientia Iuris*. 18(1). 135-152.
- McCabe, D.P. & Castel, A.D. (2008). Seeing is believing: the effect of brain images on judgments of scientific reasoning. *ScienceDirect*. 343-352.
- Morin, C. (2011). Neuromarketing: the new science of consumer behavior. *Symposium Consumer culture in global perspective*. (48). 131-135.
- Mostafa, M. (2012). Brain processing of vocal sounds in advertisings: a functional magnetic resonance imaging (fMRI) study. *Expert Systems with Applications: Elsevier*. 39.
- Mucha, T. (2005). This is your brain on advertising. *Business 2.0*. 6 (7). 35-37.
- Murphy, E.R., Illes, J. & Reiner, P.B. (2008). Neuroethics of Neuromarketing. *Journal of Consumer Behaviour*. 7. 293-302.
- Nasr, L.B. (2014). Neuroscience Techniques and the priming processes significance to Neuromarketing advertising. *European Scientific Journal*.
- Neto, J.B.S. & Alexandre, M.L. (2007). Neuromarketing: conceitos e técnicas de análise do cérebro de consumidores. Anais... EnAnpad.
- O’Doherty, J.P., Deichmann, R., Critchley, H. & Dolan, R. (2002). Neural Responses during anticipation of a primary taste reward. *Neuron Cell Press*. (33). 815-826.
- Ohme, R., & Matukin, M. (2012). A small frog that makes a big difference: Brain wave testing of TV advertisements. *IEEE Pulse*, 3(3), 28-33.
- Patrus, R., Dantas, D. C., & Shigaki, H. B. (2015). O produtivismo acadêmico e seus impactos na pósgraduação stricto sensu: uma ameaça à solidariedade entre pares? . *Cadernos EBAPE.BR*, 13(1), 1-18.
- Plassmann, H., Ramsøy, T.Z., & Milosavljevic, M. (2012). Branding the brain: a critical review and outlook. *Journal of consumer psychology*, n.22, 18-36.
- Plassmann, H., Venkatraman, V., Huettel, S., & Yoon, C. (2015). Consumer Neuroscience: applications, challenges, and possible solutions. *Journal of Marketing Research*, v. 52, 427-435.
- Rangel, A., Camerer, C., Montague, P.R. (2008). A framework for studying the neurobiology of value-based decision making. *Nature Reviews*.9. 545-556.
- Reimann, M., Zaichkowsky, J., Neuhaus, C., Bender, T. & Weber, B. (2010). Aesthetic package design: a behavioral, neural, and psychological investigation. *Journal of consumer psychology*. 20. 431-441.
- Rocha, A.F. & Rocha, F.T. (2011). Neuroeconomia e processo decisório: de que maneira o seu cérebro toma decisões. Rio de Janeiro: LTC.

- Rossiter, J.R., Silberman, R.B., Harris, P.G. & Nield, G. (2001). Brain-Imaging detection of visual scene encoding in long-term memory for TV commercials. *Journal of Advertising research*. 13-21.
- Rothschild, M.L. & Hyun, Y.J. (1990). Predicting Memory of components of TV commercials from EEG. *Journal of Consumer Research*. 16. 472-477.
- Sakura, O., Mizushima, N.(2010). Towards the Governance of Neuroscience: Neuroethics in Japan with Special Reference to Brain-Machine Interface (BMI). *East Asian Science, Technology and Society: an International Journal*. 4.137-144.
- Santos, M.F., Gonçalves, C.A., Monteiro, P.R.R., Filho, C.G. (2014). Refletindo sobre a ética na prática do Neuromarketing: a neuroética. *Revista brasileira de marketing*. 13 (3). 49-62.
- Senior, C., Smyth, H., Cooke, R., Shaw, R. & Peel, E. (2007). Mapping the mind for the modern market researcher. *Qualitative Market Research: An International Journal*. 10 (2).
- Senior, C. & Lee, N. (2008). Editorial: A manifesto for Neuromarketing science. *Journal of Consumer Behaviour*. 7. 263-271.
- Senior, C., Lee, N., Butler, M.J.R. (2011). Organizational cognitive neuroscience. *Org.Sci*. 22, 804-815.
- Smidts, A., Hsu, M., Sanfey, A., Boksem, M.A.S., Ebstein, R., Huettel, S., Kable, J.W., Karmarkar, U.R., Kitayama, S., Knutson, B., Liberzon, I., Lohrenz, T., Stallen, M., Yoon, C. (2014). Advancing consumer neuroscience. *Mark Lett*. 25. 257-267.
- Sousa, C.V., Lara, J.E., Sousa, E.V., & Pereira, J.R. (2016). Estado da arte da publicação nacional e internacional sobre neuromarketing e neuroeconomia. *Revista Brasileira de Marketing – ReMark*. 15 (1), 28-41.
- Stallen, M., Smidts, A., Rijpkema, M., Smit, G., Klucharev, V., Fernández, G. (2010). Celebrities and shows on the female brain: the neural correlates of product evaluation in the context of fame. *Journal of Economic Psychology*. 31. 802-811.
- Sutherland, M. (2007). Neuromarketing: What's it all about? Retirado de [http://www.sutherlandsurvey.com/Column\\_pages/Neuromarketing\\_whats\\_it\\_all\\_about.htm](http://www.sutherlandsurvey.com/Column_pages/Neuromarketing_whats_it_all_about.htm)
- Touhami, Z.O., Benlafkih, L., Jiddane, M., Cherrah, Y., Malki, E., Benomar, A. (2011). Neuromarketing when marketing meet neuroscience. *Review Neurologist*. 167. 135-140.
- Ulman, Y.I., Cakar, T., Yildiz, G. (2015). Ethical issues in Neuromarketing: 'I consume, therefore I am!'. *Sci Eng Ethics*. 21. 1271-1284.
- Vecchiato, G., Astolfi, L., allani, F.V., Cincotti, F., Mattia, D., Sallinari, S., Soranzo, R., Babiloni, F. (2010). Changes in brain activity during the observation of TV commercials by using EEG, GRS and HR measurements. *Brain Topogr*. 23. 165-179.
- Vecchiato, G., Toppi, J, Astolfi, L., Fallani, F.V., Cincotti, F., Mattia, D., Bez, F., Babiloni, F. (2011). Spectral EEG frontal asymmetries correlate with the experienced pleasantness of TV commercial advertisements. *Med Biol Eng Comput*. 49. 579-583.
- Vecchiato, G., Kong, W., Maglione, A.G., Wei, D. (2012). Understanding the impact of TV commercials. *IEEE Pulse*. 42-47.
- Vecchiato, G., Cherubino, P., Maglione, A.G., Ezquierro, M.T.H., Marinozzi, F., Bini, F., Trettel, A., Babiloni, F. (2014). How to measure cerebral correlates of emotions in marketing relevant tasks. *Cogn Comput*. 6. 856-871.
- Wilson, M., Gaines, J. & Hill, R.P. (2008). *The Journal of Consumer Affairs*. 42 (3). 389-410.
- Yoon, C., Gutchess, A.H., Feinberg, F., Polk, T. (2006). A functional Magnetic Resonance Imaging study of neural dissociations between brand and person judgments. *Journal of Consumer Research*. 33(1). 31-40.
- Zaltman, Gerald. (2003). Afinal, o que os clientes querem? O que os consumidores não contam e os concorrentes não sabem. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Zaltman, G. (1997). Rethinking market research: Putting people back in. *Journal of Marketing Research*, 34(4), 424-437.
- Zhang, S., Tian, Q., Jiang, S., Huang, Q., Gao, W. (2008). Affective MTV Analysis based on arousal and valence features. *IEEE*. 1369-1372.

Zielinski, L. (2016). Neuromarketing: going beyond focus groups. *Brandpacking*. Recuperado de:

<http://www.brandpackaging.com/articles/85427-neuromarketing-going-beyond-focus-groups>

---

A jornalista Sandra Blakeslee, cunhou o termo *buy button* em seu artigo “*If your brain has a buy button, Whats pushes it?*”, para a seção de ciências do The New York

Times, em 2004, levantando dúvidas sobre a aplicação de técnicas de neurociências no Marketing.