

UNIVERSIDADE FUMEC
FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS - FACE

EDUARDO ANDERSON RAMOS

ANTECEDENTES DO COMPORTAMENTO IRREGULAR DE
CONSUMIDORES BRASILEIROS DE ENERGIA ELÉTRICA, SOB A
ÓTICA DA TEORIA DO ESTILO DE VIDA CRIMINAL

Belo Horizonte - MG
2013

EDUARDO ANDERSON RAMOS

ANTECEDENTES DO COMPORTAMENTO IRREGULAR DE
CONSUMIDORES BRASILEIROS DE ENERGIA ELÉTRICA, SOB A
ÓTICA DA TEORIA DO ESTILO DE VIDA CRIMINAL

Dissertação apresentada ao Curso de
Mestrado em Administração, da
UNIVERSIDADE FUMEC, como requisito
parcial para obtenção do título de Mestre em
Administração.

Orientador: Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Área de Concentração: Estratégia e
Tecnologia em Marketing

Belo Horizonte - MG
2013

Ramos, Eduardo Anderson.
R175a Antecedentes do comportamento irregular de consumidores
brasileiros de energia elétrica, sob a ótica da Teoria do Estilo de Vida
Criminal. / Eduardo Anderson Ramos. – Belo Horizonte, 2013

335f : il. ; 30 cm.

Orientador: Cid Gonçalves Filho
Dissertação (mestrado) – Universidade FUMEC. Faculdade
de Ciências Empresariais.

Inclui bibliografia.

1. Comportamento do consumidor - Estudo de casos. 2. Energia
elétrica – Consumo – Estudo de casos. I. Gonçalves Filho, Cid.
II. Universidade FUMEC. Faculdade de Ciências Empresariais.
III. Título.

CDU: 658.89

Dissertação intitulada “**Antecedentes do Comportamento Irregular de Consumidores Brasileiros de Energia Elétrica, Sob a Ótica da Teoria do Estilo de Vida Criminal**”, de autoria do Mestrando *Eduardo Anderson Ramos*, aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:



Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho- Universidade FUMEC
(Orientador)



Prof. Dr. Plínio Rafael Reis Monteiro – Universidade FUMEC



Prof. Dr. Fernando Coutinho Garcia – Faculdade Novos Horizontes



Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Coordenador do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração
Universidade FACE/FUMEC

Belo Horizonte, 14 de maio de 2013.

Dedico este meu trabalho ao meu pai, Antônio Pereira Ramos (in memoriam), conhecido por todos pelo apelido de "Caiá". Homem de muitos amigos, querido por todos e que exerceu uma liderança carismática em todos os locais em que passou. Ele não perdeu nenhuma oportunidade para me incentivar a estudar e, se cheguei até aqui, foi muito por causa dele. Obrigado, Pai!

AGRADECIMENTOS

Muitas foram as mãos e mentes que, de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse a conquistar o grau de Mestre. Esse feito é algo extraordinário para nós, brasileiros, principalmente para aqueles que tiveram a sorte de serem criados no norte de Minas, lugar em que não faltam carinho, simplicidade, amizade e gente de boa índole, mas que ainda deixa muito a desejar nas questões relacionadas à educação superior. Assim, deixo aqui algumas poucas palavras de gratidão em reconhecimento ao apoio recebido em vários momentos da minha vida. Nesse sentido, do fundo do meu coração, agradeço:

Aos meus padrinhos, Dr. José Nacif Antunes e Professor Ayres Geraldo Saraiva Gomes, conhecido como Noca, que desde os meus primeiros dias tiveram o cuidado de contribuir com a minha educação. Eles foram meus heróis de infância e, pelo seu exemplo, aprendi a ter respeito pelas leis e a ter gosto pelo estudo.

À Dona Maria, minha querida mãe. Mulher de opinião, de postura correta e que possui forças que muitos nem imaginam existir ou não tiveram a oportunidade de sentir o gosto de sua aplicação. Sua vida foi marcada por lutas e vitórias e enche de orgulho seus filhos. Espero que um dia eu tenha pelo menos um décimo de toda a sua vitalidade e sabedoria.

À minha amada esposa Flávia e à minha querida filha Maria Eduarda, por me apoiarem o tempo todo e pelos “sequestros” do computador para brincar e passear um pouco. Vocês me dão força para seguir em frente, agora e sempre. Com a chegada de João Guilherme, outro ser cujos primeiros passos na vida terrena Deus está confiando a nós, seremos uma família muito mais feliz.

Aos meus amigos, André Luiz Soares (*in memoriam*), Maria Edilza, Kennya Lana, Luiz Soares Fonseca, Edilson Tadeu, Márcio Vinícius dos Santos, Luiz Fernando Arruda, Carlos Augusto Reis de Oliveira, Nelson Tamiatti, Rodrigo Brasileiro, José Adalberto, Carlos Miranda, Renilson Soares, Luiz Renato Fraga Rios e Adelino Leandro Henriques. Se posso dizer que sei alguma coisa de faturamento de energia e combate às perdas comerciais, tenho de confessar que foram essas pessoas que me ensinaram. A Cleber Esteves Sacramento, que me incentivou a continuar pesquisando o assunto “furto de energia”, provavelmente por já ter descoberto com seus estudos que a evolução das coisas só acontece por meio da educação.

À Aneel que, por meio dos recursos disponibilizados para o P&D – 326, possibilitou a aplicação da metodologia necessária para que eu chegasse às conclusões apresentadas nesta dissertação, além de custear minha bolsa de estudo. Espero ter correspondido à altura do investimento; se fiquei devendo alguma coisa, não foi por falta de empenho ou vontade de fazer o melhor.

De modo muito especial, ao meu orientador, educador e conselheiro, Cid Gonçalves Filho. Qualquer texto que eu fizer não estará à altura da importância dele para esta

dissertação e, principalmente, para o meu desenvolvimento pessoal e acadêmico. De uma maneira singular, fui orientado no aprendizado de um turbilhão de informações de que não tinha ideia existirem e serem necessárias para a compreensão do furto de energia. Enquanto a maioria me aconselhava a recuar ou pegar o caminho mais fácil e sem grandes tarefas a serem cumpridas, meu orientador, com um humor inigualável, me conduzia ao complexo, ao novo, ao desafiador. Por todo tempo, eu não tinha a mínima ideia do final do trabalho e nem tampouco do porquê de tanto esforço, mas sentia-me seguro, confiante e tranquilo por todo o percurso. Talvez seja esse o real sentido de ter um orientador, e não tenho dúvidas de que tive o melhor.

À Juliana e Marcela, irmã e sobrinha, respectivamente, e aos demais familiares que sei que torceram para eu conquistar o meu título de Mestre.

A todos aqueles que não foram citados aqui, mas que, direta ou indiretamente, contribuíram para este trabalho e para o meu desenvolvimento.

Por fim, mas sempre como o mais importante, gostaria de renovar publicamente aquilo que faço regularmente: agradeço a Deus por esta conquista pessoal. Sei que nada acontece sem o Seu consentimento, e, por isso, espero estar fazendo bem feito aquilo que Ele planejou para mim. Espero que, um dia, um representante Dele dedique um tempinho para me explicar o motivo de me envolver com essas coisas de furto de energia e não com a poesia, o teatro, o cinema ou até mesmo por não me conformar em ficar no escritório fazendo meu trabalhinho, sem me envolver diretamente com os problemas da empresa que ora me contrata.

RESUMO

Uma área em crescimento, mas ainda pouco explorada no comportamento do consumidor, refere-se a suas ações ilegais, tais como compra e consumo de produtos falsificados, furto de produtos em lojas, fraude de seguros, fraudes em reclamações, entre outras. Somente em produtos falsificados estima-se a perda de 30 bilhões anuais em impostos e empregos. No caso da energia elétrica, estima-se que as fraudes cometidas nos equipamentos de medição de energia elétrica e ligações clandestinas, que caracterizam crimes, são responsáveis por grande parte dos prejuízos das concessionárias brasileiras de energia, ocasionando, também, perdas de receita para o Estado e municípios referentes aos tributos não recolhidos e à taxa de iluminação pública. O custo da energia furtada é repassado a todos os consumidores sob a forma de tarifas mais elevadas. Este trabalho foi motivado pela necessidade de compreender os antecedentes do comportamento irregular dos consumidores brasileiros de energia, tendo como referencial teórico elementos do comportamento do consumidor e as teorias sobre criminalidade, com ênfase na Teoria Estilo de Vida Criminal. Buscou também conhecer as normas regulamentadas pelos agentes reguladores do setor de energia elétrica nos últimos tempos para identificar fatores que contribuíssem para o comportamento desviante do consumidor de energia. Para atingir o objetivo do trabalho, propôs-se um modelo de pesquisa que foi utilizado em uma triangulação de metodologias, que contou com 105 entrevistas em profundidades com consumidores de energia elétrica residenciais, rurais, comerciais e industriais. Foram utilizados oito grupos focais com clientes adimplentes, inadimplentes e de todas as classes sociais, uma *survey*, que alcançou 291 questionários e uma pesquisa exploratória para validação dos resultados em áreas comerciais e bairros residenciais da região metropolitana de Belo Horizonte. Os resultados desta dissertação deixaram evidências de que os fatores norma subjetiva, justiça social, temperamento volátil, impulsividade, direitos e justificação são relevantes para a compreensão do crime de furto de energia. Também, ao analisar os resultados da triangulação de teorias, percebeu-se o protecionismo praticado pela agência reguladora aos clientes fraudadores. Esse tratamento igualitário dos fraudadores aos clientes lícitos mostrou-se, também, relevante para a prática do crime de furto de energia. Foi sugerida a criação de resoluções exclusivas para tratamento do furto de energia pela agência reguladora, tendo como premissa a necessidade de não permitir ser vantajosa a ação de furtar energia. Também um modelo hipotético qualitativo foi proposto, englobando os elementos identificados como relevantes e classificando-os pelo valor de seu impacto (baixo, médio ou alto) para melhor compreensão das intenções comportamentais dos consumidores de energia. A originalidade deste trabalho reside no fato de utilizar elementos do comportamento do consumidor e teorias sobre a criminalidade para compreender as ações dos consumidores de energia elétrica brasileiro.

Palavras-chave: Furto e fraude de energia elétrica. Triangulação de teorias. *The criminal lifestyle* (Teoria Estilo de Vida Criminal). Intenções comportamentais.

ABSTRACT

A growing area, but still less explored on consumer behavior, refers to their illegal actions, such as buying and consumption of faked goods, theft of goods, insurance fraud, fraud complaints. Only in counterfeit goods, the estimated loss is around R\$30 billion per year in taxes and jobs. In case of electricity, it is estimated that tampering in electrical energy measurement equipment and illegal connections, which characterize crimes, are responsible for the majority of the power utilities commercial losses in Brazil, causing, as well, revenue losses for state and municipalities, related to taxes not collected and the public lighting fee. The cost of stolen energy is transferred to all consumers, in the form of higher fares. This work was motivated by the need to understand the background of the irregular behavior of Brazilian energy consumers, having as theoretical reference, elements of consumer behavior and theories of crime, with an emphasis in Criminal Theory Lifestyle. It was also proposed to study the standards set by the electricity sector regulators in recent times, to identify factors that contribute to the energy consumer deviant behavior. To achieve the work objective, was proposed a research model that was used in a triangulation of methodologies, which included 105 in depth interviews with residential, rural, commercial and industrial electricity consumers. Eight groups of focus were created, considering customers with paid and unpaid bills, of all social classes; one survey, which reached 291 questionnaires and exploratory research to validate the results in commercial and residential neighborhoods in Belo Horizonte Metropolitan Area. The results of this work have left evidence that factors such as subjective norm, social justice, volatile temper, impulsiveness, rights and justification are relevant to understanding the crime of energy theft. Also, when analyzing the results of triangulation of theories, it was perceived protectionism practiced by the regulatory agency, benefiting customers fraudsters. This equal treatment between illegal and legal customers showed up, also, relevant to the crime of energy theft. It was suggested the establishment of resolutions by the regulatory agency, for exclusive treatment of energy theft, taking as premise not be advantageous the action of energy stealing. Finally, was proposed a hypothetical qualitative model, considering the elements identified as relevant and classifying them by the value of impact (low, medium or high) for better understanding of the behavioral intentions of energy consumers. The originality of this work lies in the fact that it uses elements of consumer behavior and crime theories to understand the actions of the Brazilian electricity consumers.

Keywords: Fraud and theft of electricity. Triangulation of theories. The criminal lifestyle. Behavioral intentions.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Número de mortes na rede elétrica das distribuidoras brasileiras	23
GRÁFICO 2 - Causas das mortes na rede elétrica das distribuidoras brasileiras	23
GRÁFICO 3 - Estado civil dos entrevistados.....	169
GRÁFICO 4 - Situação do imóvel em que reside atualmente	169
GRÁFICO 5 - Renda familiar.....	170
GRÁFICO 6 - Número de filhos.....	171
GRÁFICO 7 - Percentual de filhos que residem com o entrevistado.....	171
GRÁFICO 8 - Número de pessoas que moram na residência.....	172
GRÁFICO 9 - Faixa etária dos entrevistados	173
GRÁFICO 10 - Faturamento bruto das empresas no ano de 2010 (em R\$)	173
GRÁFICO 11 - Clusters da intenção comportamental de fraudar - Residencial.....	260
GRAFICO 12 - Clusters da Intenção Comportamental de fraudar - P. Jurídica	263

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Situações de cobrança e resumo dos artigos das Resoluções publicadas pelo DNAEE e Aneel nos últimos 25 anos	41
QUADRO 2 - Tipologia universal de valores de Schwartz	58
QUADRO 4 - Exemplos de perguntas relacionadas a atividades, interesses e opiniões com base em AIO	63
QUADRO 5 - 16 Traços-fonte de personalidade identificados por Catell, Eber e Tatsuoka (1970)	66
QUADRO 6 - Resumo das oito teorias consideradas por Walters (1990)	91
QUADRO 7 - Evolução da regulamentação da tarifa social (1974-2003).....	105
QUADRO 8 - Resumo das principais pesquisas empíricas sobre energia elétrica no Brasil	114

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Resultados obtidos com CTS para os 4 fatores	122
TABELA 2 - Análise fatorial confirmatória da CTS	124
TABELA 3 - Realização dos grupos de foco	130
TABELA 4 - Número de entrevistados por cidade.....	168
TABELA 5 - Análise descritiva das variáveis da pesquisa	175
TABELA 6 - Comparação das variáveis entre os entrevistados Residencial e Pessoa Jurídica	179
TABELA 7 - Tabela resumo de desvios da normalidade por variáveis.....	184
TABELA 8 - Análise da assimetria e curtose das variáveis para o grupo Fraude Residencial.....	185
TABELA 9 - Análise da assimetria e curtose das variáveis para o grupo Fraude Pessoa Jurídica	188
TABELA 10 - Distribuição dos <i>outliers</i> pela base	191
TABELA 11 - Distribuição dos <i>outliers</i> de acordo com o tipo de entrevistado (Residencial ou Pessoa Jurídica)	191
TABELA 12 - Solução fatorial do construto Racionalização do Crime para o grupo Residencial.....	194
TABELA 13 - Solução fatorial do construto Racionalização do Crime para o grupo Pessoa Jurídica	195
TABELA 14 - Solução fatorial do construto IA - Cultura do Jeitinho para o grupo Residencial	195
TABELA 15 - Solução fatorial do construto IA - Cultura do Jeitinho para o grupo Pessoa Jurídica	196
TABELA 16 - Solução fatorial do construto Orientação ao Poder para o grupo Residencial	197
TABELA 17 - Solução fatorial do construto Orientação ao Poder para o grupo Pessoa Jurídica	197
TABELA 18 - Solução fatorial do construto TCU - Direitos para o grupo Residencial	198
TABELA 19 - Solução fatorial do construto TCU - Direitos para o grupo Pessoa Jurídica	198
TABELA 20 - Solução fatorial do construto TCU - Justificação para o grupo Residencial	199
TABELA 21 - Solução fatorial do construto TCU - Justificação para o grupo Pessoa Jurídica	199
TABELA 22 - Solução fatorial do construto TCU-Irresponsabilidade Pessoal para o grupo Residencial.....	200
TABELA 23 - Solução fatorial do construto TCU-Irresponsabilidade Pessoal para o grupo Pessoa Jurídica	200
TABELA 24 - Solução fatorial do construto Frieza para o grupo Residencial	201
TABELA 25 - Solução fatorial do construto Frieza para o grupo Pessoa Jurídica...	201
TABELA 26 - Alfa de Cronbach dos fatores do construto Busca de Riscos	202
TABELA 27 - Solução fatorial do construto Busca de Riscos para o grupo Residencial	202
TABELA 28 - Solução fatorial do construto Busca de Riscos para o grupo Pessoa Jurídica	203

TABELA 29 - Solução fatorial do construto Temperamento Volátil para o grupo Residencial	203
TABELA 30 - Solução fatorial do construto Temperamento Volátil para o grupo Pessoa Jurídica	204
TABELA 31 - Solução fatorial do construto Materialismo para o grupo Residencial	204
TABELA 32 - Solução fatorial do construto Materialismo para o grupo Pessoa Jurídica	204
TABELA 33 - Solução fatorial do construto Impulsividade para o grupo Residencial	205
TABELA 34 - Solução fatorial do construto Impulsividade para o grupo Pessoa Jurídica	205
TABELA 35 - Solução fatorial do construto Autoeficácia para o grupo Residencial	206
TABELA 36 - Solução fatorial do construto Autoeficácia para o grupo Pessoa Jurídica	206
TABELA 37 - Solução fatorial do construto Avaliação/Imagem para o grupo Residencial	207
TABELA 38 - Solução fatorial do construto Avaliação/Imagem para o grupo Pessoa Jurídica	207
TABELA 39 - Solução fatorial do construto Medição para o grupo Residencial	208
TABELA 40 - Solução fatorial do construto Satisfação para o grupo Pessoa Jurídica	209
TABELA 41 - Solução fatorial do construto Benefícios da Fraude para o grupo Residencial	209
TABELA 42 - Solução fatorial do construto Benefícios da Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	210
TABELA 43 - Solução fatorial do construto Intenção Comportamental Fraude para o grupo Residencial	211
TABELA 44 - Solução fatorial do construto Intenção Comportamental Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	211
TABELA 45 - Solução fatorial do construto Norma Subjetiva - Fraude para o grupo Residencial	212
TABELA 46 - Solução fatorial do construto Norma Subjetiva - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	212
TABELA 47 - Solução fatorial do construto Custo da Fraude para o grupo Residencial	213
TABELA 48 - Solução fatorial do construto Custo da Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	213
TABELA 49 - Solução fatorial do construto Controle Volitivo - Fraude para o grupo Residencial	214
TABELA 50 - Solução fatorial do construto Controle Volitivo - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	214
TABELA 51 - Solução fatorial do construto Elementos Situacionais - Fraude para o grupo Residencial	215
TABELA 52 - Solução fatorial do construto Elementos Situacionais - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica	215
TABELA 53 - Solução fatorial do construto Valor da Conta - Fraude para o grupo Residencial	216
TABELA 54 - Solução fatorial do construto Valor da conta - Fraude para o grupo Pessoa jurídica	216

TABELA 55 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991).....	220
TABELA 56 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial pelo método de Fornell e Lacker (1981)	223
TABELA 57 - Validade discriminante dos construtos do Modelo Fraude Residencial com base no método de Fornell e Lacker (1981).....	225
TABELA 58 - Confiabilidade composta (CC) e Alfa de Cronbach (AC) dos construtos do Modelo Fraude Residencial	226
TABELA 59 - Modelo Estrutural Fraude Residencial.....	229
TABELA 60 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - somente construto endógeno Intenção Comportamental	231
TABELA 61 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - sem 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	232
TABELA 62 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal e somente o construto endógeno Intenção Comportamental	234
TABELA 63 - Modelo Estrutural Fraude Residencial Alternativo 1 - impactos diretos e indiretos da honestidade, valores e <i>life style</i> na Intenção Comportamental	235
TABELA 64 - Modelo Estrutural Fraude Residencial Alternativo 2 - impactos diretos e indiretos das atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental	237
TABELA 65 - Modelo proposto sem a Norma Subjetiva.....	238
TABELA 66 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991).....	241
TABELA 67 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica pelo método de Fornell e Lacker (1981)	243
TABELA 68 - Validade discriminante dos construtos com base no método de Fornell e Lacker (1981) do Modelo Fraude Pessoa Jurídica	245
TABELA 69 - Confiabilidade composta (CC) e Alfa de Cronbach (AC) dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica	246
TABELA 70 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica.....	249
TABELA 71 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - somente construto endógeno Intenção Comportamental	251
TABELA 72 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	252
TABELA 73 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal e somente o construto endógeno Intenção Comportamental	254
TABELA 74 - Modelo estrutural Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 1 - impactos diretos e indiretos da honestidade, valores e <i>life style</i> na Intenção Comportamental	254
TABELA 75 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 2 - impactos diretos e indiretos da atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental	256
TABELA 76 - Estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis - Residencial	259
TABELA 77 - Teste de diferença de média com correção de Bonferroni para os três clusters de Intenção Comportamental de fraudar em relação aos outros construtos - Residencial.....	261

TABELA 78 - Estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis - Pessoa Jurídica	262
TABELA 79 - Teste de diferença de média com correção de Bonferroni para os três clusters de Intenção comportamental de fraudar em relação aos outros construto - Pessoa Jurídica	264

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Modelo de decisão do consumidor	51
FIGURA 2 - O modelo de Transmissão de Valores.....	57
FIGURA 3 - Os cinco valores que influenciam as escolhas dos consumidores	60
FIGURA 4 - Teoria do Comportamento Planejado e da Ação Racional	77
FIGURA 5 - Diagrama da Teoria Estilo de Vida de Envolvimento Criminal.....	100
FIGURA 6 - Diagrama esquemático da Teoria Estilo de Vida de Eventos Criminais	101
FIGURA 7 - Modelo trabalhado na pesquisa.....	125
FIGURA 8 - Como fazer uma análise de <i>cluster</i>	258
FIGURA 9 - Imagem de residência com irregularidade	267
FIGURA 10 - Situação encontrada. Visão de frente e de fundo do mesmo padrão	271
FIGURA 11 - Situação após regularização	271
FIGURA 12 - Imóveis onde foram realizadas inspeções	273
FIGURA 13 - Visão da Rua com predominância de peixarias e fábricas de gelo ...	274
FIGURA 14 - Atendimento suspeito de eletricista terceirizado.....	275
FIGURA 15 - Doação de água gelada para a comunidade	276
FIGURA 16 - Teoria Estilo de Vida Criminal relacionada ao furto de energia	285
FIGURA 17 - Modelo Hipotético Qualitativo	286

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC	Alfa de <i>Cronbach</i>
AFE	Análise Fatorial Exploratória
AIO	Atividades, Interesses e Opiniões
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
ATB	Atitudes em Relação à Intenção Comportamental
AVE	Variância Média Extraída
CC	Composta
CPMF	Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira
CTS TCU	<i>Criminal Thinking Scales</i>
D2	Distância de Mahalanobis
DNAEE	Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica
EPE	Empresa de Pesquisa Energética
GoF	<i>Goodness of Fit</i>
IPEPC	Inventário Psicológico sobre os Estilos de Pensamento Criminal
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
KMO	Teste de Kaiser-Meyer-Olkin
MEE	Método de Equações Estruturais
ONU	Organização das Nações Unidas
PBC	Controle do Comportamento Percebido
PICTS	Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles
PJ	Pessoa Jurídica
PLS	<i>Partial Least Square</i>
PNT	Perdas não Técnicas
PQ	<i>Portraits Questionnaire</i>
R ²	Construtos Exógenos
RES	Residencial
RMBH	Região Metropolitana de Belo Horizonte
RVS	Escala de Valores de <i>Rokeach</i>
SENDI	Seminário Nacional de Energia Elétrica
SN	Norma Subjetiva
SVS	Escala de Valores <i>Schwartz Value Scale</i>
TAR	Teoria da Ação Racional
TCP	Teoria do Comportamento Planejado
TEB	Teste de Esfericidade de Bartlett
TPB	<i>Theory of Planned Behaviour</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	19
1.1 Justificativa.....	21
1.2 Objetivos	25
1.2.1 Objetivo geral	25
1.2.2 Objetivos específicos.....	25
1.3 Estrutura da dissertação.....	25
2 REFERENCIAL TEÓRICO	28
2.1 O setor elétrico brasileiro.....	28
2.2 Perdas globais de energia elétrica	29
2.3 Fraude e furto de energia elétrica	30
2.4 O poder normativo das agências reguladoras brasileiras.....	36
2.5 Contribuições normativas dos reguladores do setor elétrico nos últimos 25 anos para o combate às perdas comerciais	38
2.5.1 Mercado regulado de energia elétrica	39
2.5.2 Regulação do combate às perdas comerciais no Brasil	39
2.5.3 Análise das contribuições	43
2.5.4 Práticas ilícitas: manipulação de equipamentos de medição e desvio de energia	43
2.5.5 Deficiência em equipamentos de medição	44
2.5.5.1 Período de cobrança de irregularidade e o custo administrativo	45
2.5.5.2 Violação de lacres e a tarifa aplicada nas cobranças	46
2.5.6 Conclusões sobre as contribuições da Aneel.....	46
2.6 Comportamento do consumidor	48
2.6.1 O processo decisório de compra.....	50
2.7 Aspectos culturais: de Portugal ao jeitinho brasileiro	53
2.7.1 Valores para os consumidores	56
2.8 Estilos de vida e AIO (Atividades, Interesses e Opiniões).....	61
2.8.1 Personalidade e Teoria do Fator-Traço.....	64
2.8.2 Valores e personalidade.....	68
2.8.3 Personalidade e crime.....	69
2.8.4 Frieza	70
2.8.5 Impulsividade, busca pelo risco, temperamento volátil e autocontrole	71
2.8.6 Materialismo	73
2.8.7 Autoeficácia.....	75
2.8.8 Teoria do Comportamento Planejado (TCP), norma subjetiva e controle volitivo	76
2.8.9 Intenções comportamentais	80
2.8.10 Elementos situacionais.....	81
2.9 Criminalidade	82
2.10 O crime de furto de energia.....	83
2.11 O debate clássico/positivista	85
2.12 Fundamentos da Teoria Estilo de Vida Criminal	86
2.13 Condições, escolhas e conhecimento	92

2.14 Postulados e termos-chave considerados para o desenvolvimento da Teoria Estilo de Vida Criminal	93
2.15 Crime como estilo de vida e os modelos propostos	98
2.16 Estudos empíricos sobre furto de energia elétrica	103
2.17 Instrumento de avaliação (IPEPC), sua aplicabilidade e eficácia	116
3 MODELO DE PESQUISA PROPOSTO	125
4 METODOLOGIA.....	126
5 FASE QUALITATIVA.....	129
5.1 Planejamento e execução das entrevistas e dos grupos focais	129
5.2 Apresentação dos resultados	131
5.2.1 Atenção dispensada pelo Governo ao bairro e à região de moradia dos pesquisados	132
5.2.2 Imagem dos políticos, da polícia e da Justiça	134
5.2.3 A polícia e a Justiça brasileiras	135
5.2.4 Situação econômica dos pesquisados	138
5.2.5 Valores estimados pela população.....	139
5.2.6 O brasileiro quer levar vantagem em tudo?.....	141
5.2.7 Compromissos financeiros	143
5.2.8 Valor da energia elétrica e o pagamento de contas fixas mensais.....	147
5.2.9 Fraudes	148
5.2.10 Razões para realização de uma fraude.....	152
5.2.11 Fraudes: sua realização e consequências	157
5.2.12 Riscos na realização da fraude	161
5.2.13 Imagem da concessionária.....	162
5.2.14 Fase qualitativa – considerações finais	165
6 FASE QUANTITATIVA	167
6.1 Análise dos dados	167
6.1.1 Análise exploratória dos dados	167
6.1.1.1 Caracterização das amostras.....	167
6.1.1.2 Análise descritiva dos dados	174
6.1.1.3 Dados ausentes	184
6.1.1.4 Avaliação da normalidade	184
6.1.1.5 <i>Outliers</i>	190
6.1.1.6 Análise de linearidade	192
6.1.2 Análise da qualidade da mensuração	192
6.1.2.1 Análise da dimensionalidade.....	192
6.1.2.2 Construto Racionalização do Crime	194
6.1.2.3 Construto Orientação ao Poder.....	196
6.1.2.5 Construto TCU - Justificação.....	198
6.1.2.6 Construto TCU - Irresponsabilidade Pessoal	199
6.1.2.7 Construto Frieza.....	200
6.1.2.8 Construto Busca de Riscos	201
6.1.2.9 Construto Temperamento Volátil.....	203
6.1.2.10 Construto Materialismo.....	204

6.1.2.11 Construto Impulsividade	205
6.1.2.12 Construto Autoeficácia	205
6.1.2.13 Construto Honestidade	206
6.1.2.14 Construto Avaliação/Imagem	207
6.1.2.15 Construto Medição	207
6.1.2.16 Construto Benefícios da Fraude	209
6.1.2.17 Construto Intenção Comportamental - Fraude	210
6.1.2.18 Construto Norma Subjetiva - Fraude	211
6.1.2.19 Construto Custo da Fraude	212
6.1.2.20 Construto Controle Volitivo - Fraude	213
6.1.2.21 Construto AIO - Fraude	214
6.1.2.22 Construto Elementos Situacionais - Fraude	214
6.1.2.23 Construto Valor da Conta - Fraude.....	215
6.2 Análise dos modelos estruturais sobre fraude.....	216
6.2.1 Modelo Fraude Residencial.....	220
6.4 Modelo Fraude Pessoa Jurídica.....	240
6.5.1 Cluster Fraude Residencial	259
6.5.2 Cluster Fraude Pessoa Jurídica	262
7 PESQUISAS EXPLORATÓRIAS PARA VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS	265
7.1 Bairros nobres	265
7.1.1 Bairros nobres com predominância de unidades consumidoras residenciais	265
7.1.2 Bairro nobre com predominância de bares, restaurantes e padarias de alto luxo	267
7.2 Bairros de classe média e baixa.....	269
7.3 Regiões com predominância comercial.....	273
7.3.1 Primeiro caso	275
7.3.2 Segundo caso	277
8 CONCLUSÃO.....	279
8.1 Limitações da pesquisa	287
8.2 Sugestões de pesquisas futuras	287
REFERÊNCIAS	289
APÊNDICES.....	303
APÊNDICE A.....	303
APÊNDICE B.....	309
ANEXO	321

1 INTRODUÇÃO

Uma área em crescimento, mas ainda pouco explorada no comportamento do consumidor, refere-se a suas ações ilegais, tais como compra e consumo de produtos falsificados, furto de produtos em lojas, fraude de seguros, fraudes em reclamações, entre outras. Somente em produtos falsificados estima-se a perda de 30 bilhões anuais em impostos e empregos (GIGLIO; RYNGELBLUM, 2007). A pirataria de produtos como roupas e tênis, tira do país valor suficiente para cobrir 20% do déficit da Previdência Social e seria equivalente a quase 40% da arrecadação anual de Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira (CPMF), caso este tributo ainda incidisse no país com o propósito de ser uma contribuição provisória cuja extinção aconteceria quando as contas do governo estivessem equilibradas (DANTAS et al., 2012).

No caso da energia elétrica as perdas comerciais ou perdas não técnicas (PNT) de energia elétrica devido ao furto ou fraudes têm sido matéria prioritária das empresas de energia elétrica brasileira, bem como dos órgãos reguladores, tanto pelo crescimento dessas perdas nos últimos anos quanto pelos impactos no setor elétrico brasileiro e nas sociedades de um modo geral (PENIN, 2008). Estudo recente da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), empresa pública e vinculada ao Ministério das Minas e Energia, estimou que 16,8% ou, aproximadamente, 8 bilhões de reais da energia injetada nas redes de energia elétrica do Brasil em 2010 não foram faturados pelas concessionárias do setor. Essa é, portanto, a perda global de energia do país. O mesmo estudo projetou uma estimativa para a próxima década, com perspectiva de uma pequena redução percentual das perdas de energia não faturada, mas com um aumento das perdas financeiras. A justificativa para isso é de que o mercado e a tecnologia estão crescendo em um ritmo acelerado. Por isso, espera-se vender uma maior quantidade de energia na próxima década (BRASIL, 2011).

O Brasil conta com mais de 61,5 milhões de unidades consumidoras de energia, em 99% dos municípios brasileiros, sendo que 85% são residenciais. Entre todos os segmentos de infraestrutura, a energia elétrica é o serviço mais universalizado no país (ANEEL, 2009). Embora o Brasil esteja em uma situação confortável no que tange ao fato de sua população ter acesso à energia, essa não é

a realidade mundial. Estima-se que 1,4 bilhão de pessoas, 20% da população mundial, não tem acesso à eletricidade. Por isso, em abril de 2011, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) declarou 2012 como o Ano Internacional de Desenvolvimento Sustentável com Energia para Todos. A declaração da ONU se destina a levar os atores dos setores público e privado a agirem diretamente para a extensão dos serviços energéticos modernos para os bilhões de pessoas que ainda não os possuem. Dois aspectos dessa declaração merecem atenção especial: a inclusão de energia na agenda de desenvolvimento e o reconhecimento de que ela é essencial para permitir o crescimento econômico, aumentando a produtividade e promovendo a melhoria da saúde global e do bem-estar das pessoas. A palavra "sustentável" enfatiza a necessidade de produzir e consumir energia de forma a contribuir para os esforços globais a fim de mitigar os efeitos das mudanças climáticas, mudar e melhorar a gestão dos recursos naturais. A Declaração aborda também a necessidade de os países e regiões reconhecerem que um alto nível de segurança energética é necessário para garantir os serviços modernos. A energia contribuirá significativamente para as metas de desenvolvimentos dos países. Considera ainda que significativos investimentos em tecnologia serão necessários para cumprir esses objetivos (ELZINGA et al., 2011).

Este trabalho visitou algumas das teorias sobre o comportamento do consumidor e o comportamento criminal com ênfase na Teoria do Estilo de Vida Criminal, a fim de encontrar base teórica para adentrar parte da cognição humana, buscando desvendar como são feitas as escolhas para praticar furto ou fraudes de energia e em quais condições geralmente elas ocorrem. A Teoria do Estilo de Vida Criminal trata o crime como um conceito multidimensional, divergindo fortemente da prática mais comum de aproximar-se do tema crime tratando-o unitariamente (WALTERS, 1990).

Como a Teoria Estilo de Vida Criminal foi desenvolvida predominantemente com pesquisas aplicadas nos Estados Unidos da América, foi preciso considerar também aspectos da cultura brasileira no desenvolvimento deste estudo. Com isso, formulou-se a seguinte questão de pesquisa: **“É possível identificar os antecedentes do comportamento irregular de consumidores brasileiros de energia elétrica, analisando-o à luz das teorias relativas ao comportamento do consumidor e da Teoria Estilo de Vida Criminal?”**.

1.1 Justificativa

Araujo (2007), em seu estudo, dedicou-se a compreender o que talvez seja a trilogia de preocupações do setor comercial energético brasileiro: as tarifas praticadas, as perdas comerciais com furtos e fraudes e a inadimplência. Para testar suas hipóteses de pesquisa, foram detalhadas as variáveis: socioeconômicas, urbanização, infraestrutura, escolaridade, habitação, renda *per capita*, pobreza, posse de equipamentos, desorganização social, desigualdade, violência urbana e favelização. Esse autor buscou, também, aprofundar no complexo assunto “tarifa de energia elétrica brasileira” que, na época da pesquisa, passava por mudanças na metodologia de aplicação, em que as revisões tarifárias tinham como premissa que os investimentos eficientes seriam reconhecidos nas tarifas. Entre suas conclusões, ele comenta que tarifas mais altas geram inadimplência maior, que, por sua vez, gera irregularidades nos sistemas de medição com furtos e fraudes. (ARAÚJO, 2007).

Estudos desenvolvidos por França (1999), Tavares (2003), Peano (2005), Kessler (2006), Aneel (2008), Abradee (2008) e Carção (2011), entre outros, também contribuíram significativamente para a compreensão do fenômeno furto de energia, explicando que uma parcela significativa das PNT é influenciada pelos fatores socioeconômicos e pelas tarifas praticadas pelas concessionárias de energia elétrica. Por esses estudos, buscou-se justificar as perdas de energia das concessionárias e a inadimplência.

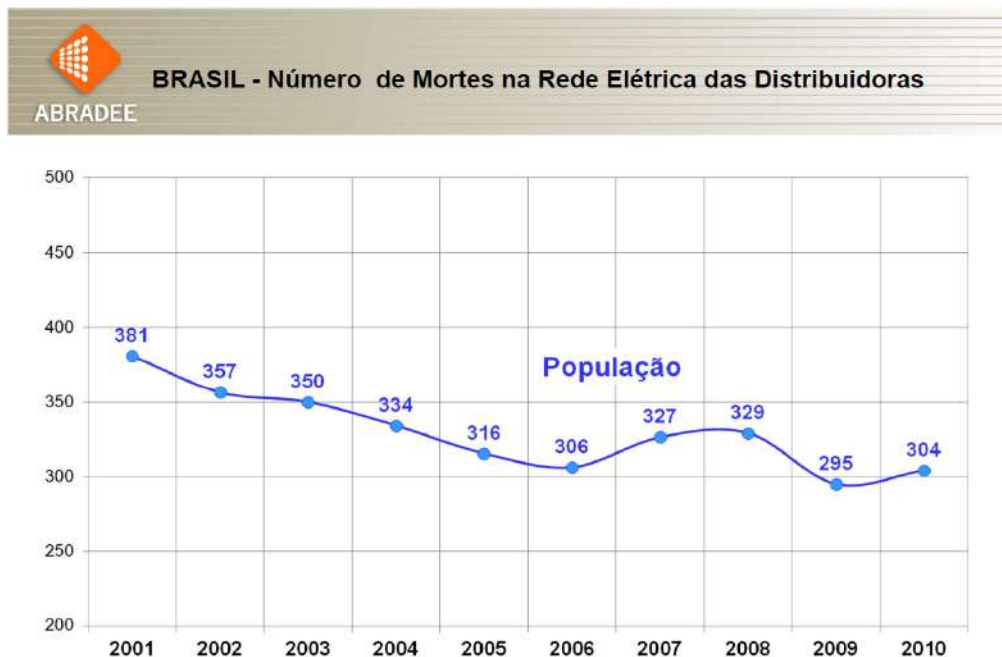
Com a necessidade de compreensão do ser humano interagindo com o mercado de energia elétrica, Yaccoub (2010), em uma pesquisa antropológica, deu visibilidade a uma parte considerável do assunto, estudando as pessoas numa favela no Rio de Janeiro. Ela apresentou a perspectiva de quem pratica o furto de energia, conhecido como “gato”, nas classes menos favorecidas. Uma das suas conclusões foi de que as pessoas envolvidas com essa prática ilegal estão longe de serem pessoas passivas, devido às condições de desfavorecimento sociocultural ou econômico. Pelo contrário, essa rede cria meios de utilizar e reinventar serviços a seu favor, usos e contrausos. O “gato” é um exemplo, a comprovação de que, mesmo perante a norma oficial (lei) e a repressão institucionalizada (combate), há uma regra social tácita sendo colocada em prática (YACCOUB, 2010).

Entretanto os estudos de Araujo (2007), Aneel (2008), Abradee (2008) mostram que uma parcela significativa da perda não técnica é explicada por fatores socioeconômicos. Esses estudos buscavam justificar a perda ou a inadimplência. Yaccoub (2010) contribuiu com estudo antropológico, por meio de pesquisas focadas nas classes menos favorecidas das grandes cidades. Entretanto, tais estudos não foram baseados em dados coletados em campo envolvendo todas as classes sociais nem baseados em instrumentos como entrevistas e grupos focais com consumidores de energia. Assim, observa-se uma lacuna nesses estudos, já que eles, ao se centrarem nas variáveis socioeconômicas, não consideraram o comportamento do consumidor, suas percepções e atitudes, o que dificulta a compreensão global do fenômeno, essencial para a implementação de ações que resultem em redução dos prejuízos causados pelas perdas comerciais.

Nesse sentido, este projeto se diferencia dos demais, pois visa associar o problema das PNT de energia com teorias do comportamento do consumidor, incluindo suas atitudes e percepções, bem como com a Teoria do Crime de forma mais holística, mais especificamente com a Teoria Estilo de Vida Criminal, possibilitando a proposição de modelos explicativos que permitirão uma melhor compreensão do comportamento humano, seus desvio de conduta e as variáveis envolvidas no construto.

Uma justificativa valorosa para abordar o tema reside nas questões de segurança da população. Abradee (2011), em um seminário de segurança no trabalho, apresentou informações sobre as mortes ocorridas nas redes elétricas das concessionárias do país. Embora os números apresentados sejam apenas aqueles que chegaram ao conhecimento da Associação, o GRAF. 1 apresenta uma tendência de redução no decorrer dos anos. Ainda assim, são pelo menos 300 pessoas por ano que perdem suas vidas no Brasil por questões relacionadas à energia elétrica.

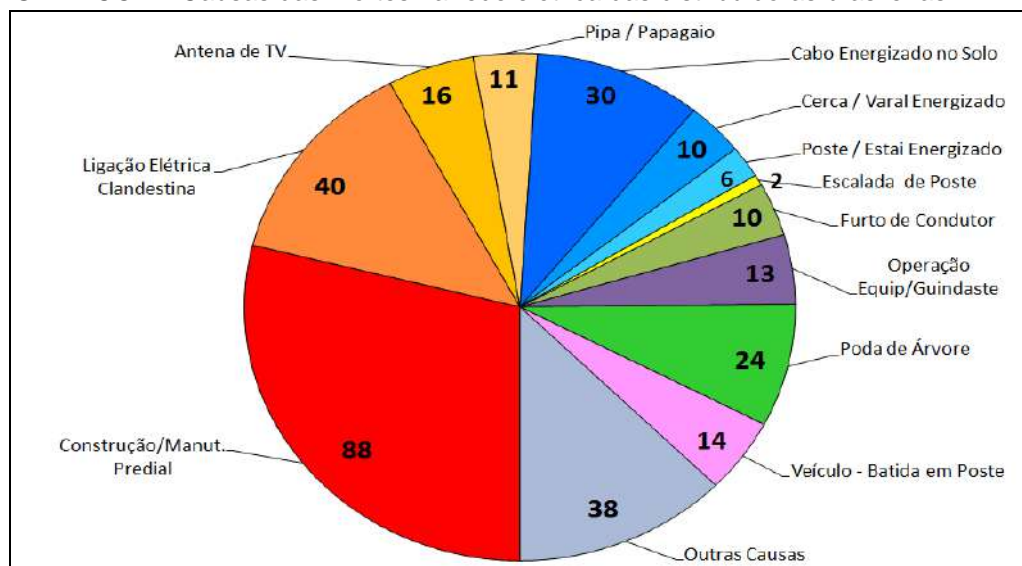
GRÁFICO 1 - Número de mortes na rede elétrica das distribuidoras brasileiras



Fonte: ABRADDEE, 2011.

O GRAF. 2 detalha as causas das mortes. Observa-se que, com o furto de condutores e ligações clandestinas, foram registradas 50 mortes ou 16% do total.

GRÁFICO 2 - Causas das mortes na rede elétrica das distribuidoras brasileiras



Fonte: ABRADDEE, 2011.

Por fim, outra justificativa importante para se desenvolverem pesquisas direcionadas para o furto de energia seria concentrar esforços para compreendê-lo como fenômeno comportamental, desvio de conduta e transgressão das leis existentes. Nesse contexto, pessoas estariam envolvidas com as práticas ilegais de

furto de energia, e muitas outras pessoas seriam afetadas por arcarem com os custos dos furtos praticados, tendo em vista que parte dos custos com o furto de energia é repassado para as tarifas de energia elétrica das concessionárias brasileiras (SCHMIDT, 2010). Também, cada vez mais os investimentos das concessionárias são maiores, buscando minimizar esses prejuízos. As empresas investem em blindagem de redes e medidores, no desenvolvimento de programas de computador cada vez mais caros e complexos para localizar as unidades fraudadas, e alocam-se mais pessoas nos processos de gestão, cobrança, negociação, pesquisas e nos procedimentos judiciais referentes ao furto de energia.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Esta pesquisa busca explicar os antecedentes do comportamento irregular de consumidores brasileiros de energia elétrica, sob a ótica da Teoria Estilo de Vida Criminal e considerando as teorias do comportamento do consumidor que envolvem: processo decisório de compra; cultura, com foco no “jeitinho brasileiro”; valores; estilo de vida; atividades, interesses e opiniões (AIO); personalidade; frieza; impulsividade; busca pelo risco; temperamento volátil; autocontrole; materialismo; autoeficácia; norma subjetiva; controle volitivo; teoria do comportamento planejado; intenções comportamentais e elementos situacionais.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- Propor um modelo explicativo integrador dos antecedentes do comportamento irregular de consumidores de energia elétrica, com base nas teorias do comportamento do consumidor e do estilo de vida criminal.
- Verificar os impactos dos elementos componentes do modelo proposto, em cadeia nomológica estruturada, nas intenções comportamentais de fraude de consumidores de energia elétrica.

1.3 Estrutura da dissertação

O trabalho se estrutura em oito capítulos. Na introdução, são apresentados o tema proposto, a justificativa para este estudo e os objetivos geral e específicos que se pretendem alcançar.

No segundo capítulo, é apresentado o referencial teórico, que se inicia com uma visão geral do setor elétrico brasileiro e dos conceitos de perdas globais, furtos e fraudes de energia elétrica. Depois se aprofundam as questões que envolvem as

agências reguladoras brasileiras, detalhando seu poder normativo e faz uma análise das contribuições normativas para o combate a perdas comerciais nos últimos 25 anos. A seguir, são apresentados os estudos referentes ao comportamento do consumidor, detalhando: processo decisório de compra; cultura, com foco no “jeitinho brasileiro”; valores; estilo de vida; atividades, interesses e opiniões; personalidade; frieza; impulsividade; busca pelo risco; temperamento volátil; autocontrole; materialismo; autoeficácia; norma subjetiva; controle volitivo; teoria do comportamento planejado; intenções comportamentais e elementos situacionais. Após essa etapa, abordam-se os temas relacionados à criminalidade, dando ênfase ao crime de furto de energia e às teorias que precederam o desenvolvimento da Teoria Estilo de Vida Criminal. Por fim, apresentam-se alguns estudos empíricos sobre energia elétrica no Brasil que podem contribuir para melhor entender o comportamento ilícito do consumidor brasileiro de energia elétrica, finalizando com a apresentação do instrumento de avaliação Inventário Psicológico sobre os Estilos de Pensamento Criminal (IPEPC), desenvolvido por Walters (1995b).

O terceiro capítulo contém o modelo de pesquisa proposto neste trabalho.

O quarto capítulo apresenta a metodologia da pesquisa, que consistiu em uma triangulação de metodologias com aplicação de entrevistas em profundidade, oito grupos focais, pesquisas *survey*, finalizando com pesquisas empíricas exploratórias em bairros e áreas comerciais da região metropolitana de Belo Horizonte.

O quinto capítulo apresenta os resultados das entrevistas em profundidade e grupos focais. Foi detalhada a visão dos pesquisados sobre temas como: atuação e imagem dos políticos, polícia e justiça do Brasil, situação econômica dos pesquisados, valores estimados por eles, fraudes – seus riscos e consequências, Imagem da concessionária e uma conclusão do capítulo.

No sexto capítulo, detalhou-se a fase quantitativa apresentando a tratativa feita com os dados para a garantia de resultados fidedignos. Foram apresentados os perfis dos pesquisados, tais como sexo, idade e renda. Depois disso, detalharam-se todos os fatores envolvidos na pesquisa, separando-os entre pessoas físicas e jurídicas.

O capítulo sétimo retoma a fase qualitativa com a apresentação dos resultados das pesquisas exploratórias em bairros e áreas comerciais da região metropolitana de Belo Horizonte.

No oitavo e último capítulo, apresenta-se a conclusão do trabalho, em que é considerada a forte presença da agência reguladora nas atitudes dos consumidores de energia pesquisados, a relevância dos construtos norma subjetiva e justiça social, além de propor um modelo referente à Teoria Estilo de Vida Criminal e um modelo hipotético qualitativo para entender melhor o comportamento do consumidor de energia fraudulenta. Também são apresentadas algumas limitações da pesquisa e sugestões para pesquisas futuras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico foi construído com estudos sobre o setor elétrico brasileiro, conceitos de perdas globais, perdas técnicas e perdas não técnicas. Buscou-se base científica nas teorias do comportamento do consumidor e nas teorias relacionada à criminalidade, principalmente, na Teoria Estilo de Vida Criminal proposta por Walters (1990) para compreender as atitudes irregulares dos consumidores e criminosos em geral. Abordaram-se teorias da cultura brasileira e do comportamento humano para dar visibilidade ao comportamento cultural brasileiro, já que a teoria predominante na pesquisa possui fortes laços com a cultura do EUA. Por fim, aprofundou-se a análise da regulamentação do setor energético brasileiro, buscando entender as contribuições legislativas para minimizar as perdas comerciais.

Com este arcabouço científico proposto, acredita-se ser possível desvendar aspectos do fenômeno “furto de energia”, contribuindo para estudos futuros e novas estratégias de combate às perdas comerciais no setor elétrico brasileiro.

2.1 O setor elétrico brasileiro

Para regulamentar o setor elétrico brasileiro, a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, instituiu a agência reguladora do setor (BRASIL, 1996). A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério das Minas e Energia, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as Políticas e Diretrizes do Governo Federal (ANEEL, 2011). Segundo a Aneel (2008, p. 8), sua missão é “proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”.

De acordo com a nota técnica nº 0031/2011, a visão da Aneel sobre as concessionárias, no que tange ao combate das perdas de energia, é de que

Na prática, quando se analisa o histórico das ações de combate às perdas das 63 concessionárias de energia elétrica, observa-se uma grande heterogeneidade das ações. Tal heterogeneidade evidencia, por um lado, o que parece ser o maior determinante da heterogeneidade: as concessionárias se encontram em diferentes estágios de avanço no combate às perdas não técnicas [...].

Outro fator que reforça o entendimento de que as concessionárias possuem uma forte capacidade de gestão das perdas não técnicas é a atual diferença nos patamares dessas perdas. Mesmo operando dentro de uma mesma região, com condições socioeconômicas semelhantes, os patamares de perdas são diferenciados, o que evidencia a gestão como a principal, senão única, explicação para as diferenças observadas (ANEEL, 2011, p. 6).

Diante dessas informações, é razoável acreditar que pesquisas sobre o furto de energia contribuiriam para a melhoria do desempenho econômico e técnico das concessionárias e o aprofundamento nos estudos do tema, com foco no furto de energia sob a ótica criminal, pois estados, cidades, bairros, mesmo em condições socioeconômicas semelhantes podem apresentar diferenças nos furtos de energia motivadas por variáveis relacionadas à criminalidade.

2.2 Perdas globais de energia elétrica

As perdas globais são definidas por Penin (2008) e Aneel (2008) como a diferença entre a energia fornecida a uma determinada rede elétrica e a energia entregue nessa mesma rede. As perdas globais de potência podem ser divididas em dois tipos, as perdas técnicas e as perdas não técnicas. As perdas técnicas ocorrem naturalmente nos sistemas elétricos, causadas por ações internas nos materiais e consistem, principalmente, na dissipação de energia nos diversos equipamentos que compõem a rede elétrica de energia. As perdas técnicas podem ter seus valores estimados por modelos matemáticos, considerando o fluxo de potência, a carga e as características do sistema elétrico. Já as perdas não técnicas, ou perdas comerciais, são causadas pela falta de faturamento da energia consumida pelos usuários. Elas ocorrem pela deficiência em equipamentos de medição, falhas no cadastro ou no

faturamento, furto de energia (“gatos”) ou fraudes nos equipamentos de medição. É possível fazer o cálculo das perdas comerciais, identificando as perdas globais e subtraindo dela o valor referente às perdas técnicas. A diferença é referente às perdas comerciais (PENIN, 2008; BRASIL, 2008).

2.3 Fraude e furto de energia elétrica

Fraudes acontecem em todos os ramos de negócios. No entanto alguns setores como cartões de crédito, telefonia (móvel e fixa), concessionárias de água e energia, seguros, planos de saúde e bancos têm destaque como vítimas delas.

De acordo com Foiatto (2009), há mais de cem anos medidores são utilizados para contabilizar o consumo de energia elétrica. As fraudes desse tipo de energia são conhecidas e detectáveis, envolvendo violação do lacre e alteração do seu funcionamento ou até mesmo sua destruição física. Elas representam a maior causa de perda de receita para as companhias de energia elétrica (SCHMIDT, 2010).

Reis Filho (2006) esclarece que, no âmbito jurídico e administrativo, quando uma fraude é descoberta, normalmente, as concessionárias de energia podem:

- repassar para a autoridade policial as informações e evidências necessárias para instauração de um inquérito policial;
- fazer denúncia no Ministério Público, iniciando uma ação penal;
- emitir um termo de ocorrência de irregularidade durante uma inspeção, fotografar, gravar vídeos e arquivos com a memória de massa do equipamento de medição para documentar a irregularidade, bem como outras informações que possam contribuir para evidenciar a fraude;
- realizar uma ação administrativa com base nas resoluções vigentes emitidas pela Aneel, que possibilite a recuperação da energia elétrica consumida, ou parte dela, ou até mesmo a suspensão do fornecimento de energia elétrica;
- realizar uma sanção administrativa, com a finalidade de recuperar o prejuízo pela irregularidade.

Acredita-se que as irregularidades nos padrões e redes elétricas se iniciaram no período de formação dos bairros. Telles e Hirata (2007) comentam sobre o surgimento de um bairro e das ligações clandestinas:

[...] esse bairro também foi uma área de ocupação ilegal de terras. Mas acontece que apareceram uns e outros, também moradores da região, que atuavam como uma espécie de grileiro popular, apossando-se de um terreno para, depois, alugar ou vender o ponto para os recém-chegados. O rapaz e seus parceiros (aliás, todos eles moradores antigos do pedaço) ponderaram que era preciso garantir que as coisas funcionassem, como se diz (eles dizem), “pelo certo”. Expulsaram esses mercadores da desgraça alheia, dividiram os lotes direitinho e estabeleceram as regras para a sua distribuição entre os que, de fato, deles precisavam. Depois, trataram de garantir os “serviços urbanos”, de luz e água, lançando mão, claro está, dos serviços profissionais de quem entende do assunto e é capaz de fazer bem o serviço – e lá estão as gambiarras de luz e as ligações clandestinas de água, tudo funcionando direito para o bem-estar de todos...

Portanto o ciclo se inicia com a ocupação ilegal de terras, passando pela divisão dessas terras griladas em lotes, chegando ao fornecimento dos serviços básicos (luz, água), normalmente por meio de ligações clandestinas. Nasce, dessa forma, as favelas, que se urbanizam a partir de práticas ilegais, das quais surgiu a formação dos chamados “gatos”. Nesse contexto, mesmo serviços ilegais como o dos perueiros e os “gatos” de TV a cabo também são práticas aceitas socialmente pela comunidade. Em sua visão, eles fornecem ou complementam serviços que melhoram a qualidade de vida dos moradores (TELLES; HIRATA, 2007).

De acordo com Reis Filho (2006), é inviável inspecionar todos os consumidores do local porque a infraestrutura necessária para tal inspeção, além de onerosa, não traria melhorias significativas no resultado final da avaliação de consumo. A questão está na seleção adequada dos domicílios e estabelecimentos comerciais a serem inspecionados, buscando identificar aqueles que registram as maiores perdas financeiras com furto de energia, com índices de acerto elevados por inspeção.

Em 2005, as perdas de energia elétrica no Brasil, reconhecidas pelas 64 concessionárias de energia, foram da ordem de 15% do total de energia que circulou no país, sendo que 32% desse percentual corresponderam a PNT, ou seja, foram geradas por fraudes, furtos e falhas de cadastro. As maiores causas das PNT são desvios de energia elétrica (sem passar pelo medidor), ligações elétricas clandestinas, construções ilegais e inadimplência no pagamento das contas

(FOIATTO, 2009). Corrobora esses dados o fato de que, nos vinte e quatro municípios que formam a região metropolitana de São Paulo, 300 mil gambiarras fornecem luz para 1 milhão de pessoas, segundo estudo de Telles e Hirata (2007).

Segundo dados do *site* Monitor Mercantil (2011), as perdas de receita no setor somam aproximadamente R\$ 10 bilhões ao ano. No ano de 2010, as perdas de energia elétrica geradas por “gatos” somaram 5,8% do total produzido no país. Reis Filho (2006) afirma que as PNT totalizam aproximadamente 10% do faturamento das concessionárias do setor.

Não existe uma divisão simples entre fraudador e não fraudador. Procurando entender melhor essa questão, Reis Filho (2006) separou as unidades consumidoras de energia em sete classes distintas: Normal, Fraude, Falha na Medição, Irregularidade Técnica, Irregularidade Comercial, Autorreligação e Impedimentos que causam faturamento a menor.

No tocante às ligações clandestinas, Telles e Hirata (2007, p. 178) comentam que

A expansão das redes urbanas aconteceu nas últimas décadas. Porém, no mesmo passo e no mesmo ritmo, multiplicaram-se as ligações clandestinas. Junto com o “progresso urbano”, o reinado das gambiarras também se espalhou por todos os lados. Nada muito diferente do que acontece desde muito tempo, compondo o que foi convencional discutir nos termos do descompasso entre a cidade legal e a cidade real.

As ligações clandestinas são, portanto, um reflexo do crescimento desordenado das cidades, das condições precárias de infraestrutura que, em um primeiro momento, tornam os “gatos” quase uma condição *sine qua non* para o acesso à energia e que, em um momento posterior, tornam-se uma prática institucionalizada pela comunidade.

Yaccoub (2010, p. 1) explica o sentido do termo “gato” empregado em referência a ligações clandestinas:

O “gato” é uma gíria (categoria nativa) utilizada para fazer referência a qualquer tipo de ligação clandestina nos mais variados setores, desde energia elétrica, TV a cabo, água e internet. No futebol, assume um significado diverso, mas também de caráter ilícito: relaciona-se à falsidade ideológica.

Quanto à energia elétrica, a irregularidade pode ser executada de duas maneiras: ou por meio de ligação elétrica na fiação do poste de energia, ou por adulteração dos equipamentos de medição da energia elétrica consumida (Yaccoub, 2010). No que se refere ao senso comum de que geralmente as irregularidades no setor elétrico são realizadas somente pelos pobres, Yaccoub (2010, p. 2) diz que:

Não há relação causal direta e exclusiva entre o “gato” e a pobreza. A prática é encontrada em qualquer setor, residencial ou comercial, sejam indústrias ou botecos, um carrinho de pipoca ou um cinema de *shopping center* em área nobre. Segundo reportagem de O Globo *on line* publicada em 18 de fevereiro de 2008, o então diretor de relações institucionais da Ampla afirma que, no caso da empresa, “40% dos furtos de energia elétrica são praticados por pequenos e médios comerciantes e 15%, por consumidores de alta renda”.

Há uma indicação de que as irregularidades feitas por ricos e pobres são diferentes, sendo que as realizadas por aqueles são mais difíceis de serem detectadas, e as perpetradas por estes são mais simples, porque, muitas vezes, estão visíveis. Outro ponto é que o “gato” de energia elétrica é visto como algo informal, um “jeitinho” de baratear a conta de luz e não um crime. Para muitas pessoas, a noção de crime está ligada ao conceito de vítima. Sendo o Estado e a concessionária de energia elétrica atores “sem rosto”, para o senso comum, nesse caso, não há vítimas (YACCOUB, 2010).

Essa malandragem, ou “jeitinho” que o brasileiro dá para fraudar a conta de energia elétrica, está ligada ao imaginário brasileiro no que diz respeito à figura do malandro:

Do mesmo modo, o *malandro* recobre um espaço social igualmente complexo, onde encontramos desde o simples gesto de sagacidade, que, afinal, pode ser feito por qualquer pessoa, até o profissional dos pequenos golpes. O campo do *malandro* vai, numa gradação, da *malandragem* socialmente aprovada e vista entre nós como esperteza e vivacidade, ao ponto mais pesado do gesto francamente desonesto. É quando o *malandro* corre o risco de deixar de viver do *jeito* e do expediente para viver dos golpes, virando então um autêntico *marginal* ou *bandido*. (DA MATTA, 1997, p. 269).

Para Telles e Hirata (2007), há uma grande zona cinzenta que torna incertas as fronteiras entre o trabalho precário e o temporário, expedientes de sobrevivência e atividades ilegais, clandestinas ou fraudulentas.

É justamente nas fronteiras porosas entre o legal e o ilegal, o formal e o informal que transitam, de forma descontínua e intermitente, as figuras modernas do trabalhador urbano, lançando mão das oportunidades legais e ilegais que coexistem e se superpõem nos mercados de trabalho (TELLES; HIRATA, 2007, p. 174).

Na visão de Yaccoub (2010, p. 3),

Não há uma conexão entre as práticas de controle, de fiscalização ou repressão da empresa concessionária e do Estado como modo de entendimento da sociedade acerca das noções de crime. Enquanto não houver esta conexão, não haverá mudança, o problema não será resolvido. Persistirá a tática, o mercado paralelo da venda de gatos de energia elétrica, visto como algo normal, conveniente – todo mundo sempre fez e não vê mal em continuar fazendo.

Essa conexão se dá pelo que o antropólogo Roberto da Matta (1997) considera como uma visão da diferenciação entre a esfera pública (a rua) e a esfera privada (a casa). Para Da Matta (1997, p. 235),

[...] é preciso reconhecer que a vertente individualizante também existe entre nós. Ela está presente em nosso aparato legal, pois as leis foram feitas para os indivíduos e em função da igualdade básica de todos os indivíduos perante a lei. Numa palavra, o universo dos indivíduos é constituído daquele plano da impessoalidade das leis, decretos e regulamentos na sua aplicação e operação prática.

Tal visão é secundada pela visão de Holanda (1995), que vê o brasileiro como um ser formado nos quadros da estrutura familiar, recebendo o peso das “relações de simpatia”, que dificultam a sua incorporação normal a outros agrupamentos. Por isso, não acha agradáveis as relações impessoais, características do Estado, procurando reduzi-las ao padrão pessoal e afetivo.

Isso porque, para Da Matta (1997, p. 91),

[...] na *rua* é preciso estar atento para não violar hierarquias não sabidas e não percebidas. E para escapar do cerco daqueles que nos querem iludir e submeter, pois a regra básica do universo da *rua* é o engano, a decepção e a malandragem, essa arte brasileira de usar o ambíguo como instrumento de vida [...]

Ao vir da “rua”, de uma pessoa jurídica, sem um “rosto” de fato, o furto de energia elétrica é visto como um ato de personalizar o público – embora boa parte

das concessionárias seja privada hoje em dia – e, portanto, como algo que é passível de apropriação sem maiores questões morais. (DA MATTA, 1997; YACCOUB, 2010). Segue-se a afirmação de Da Matta (1997, p. 96) “a própria rua pode ser vista e manipulada como se fosse um prolongamento ou parte da casa, ao passo que zonas de uma casa podem ser percebidas em certas situações como parte da rua”.

Portanto, para Yaccoub (2010, p. 6),

Dentro desta lógica, cada um procura levar para casa aquilo que a necessidade individual exige, como a energia elétrica para manter o ar condicionado ligado e trazer conforto. Isso se choca com a noção de cidadania do indivíduo que compreende uma identidade social de caráter nivelador e igualitário.

Isso também perpassa a definição da personalidade, que faz com que uma pessoa queira se estabelecer como diferenciada, acima das leis e das regras, podendo recorrer a “padrinhos” e “carteiradas” sempre que possível, burlando, assim, as regras sociais para poder sustentar sobrenomes, títulos e *status* pessoais. (DA MATTA, 1997; FOIATO, 2009; YACCOUB, 2010). Essa questão de *status* também se reflete no consumo de energia, mesmo entre as classes mais pobres, conforme observado por Yaccoub (2010, p. 83) em seu trabalho de campo:

É adequação de um bem intangível (energia elétrica), realizado por um serviço considerado no passado (pré-privatização) corriqueiro, para que seus objetos de desejo que conferem status, prazer, conforto, estetização, passam (sic) a ser mantidos em funcionamento. Anteriormente, encontravam por meio do “jeitinho”, e atualmente, por meio da “tática” uma forma de manter um padrão socioeconômico na forma de aquisição de bens de consumo eletroeletrônicos e as consequências de seu uso contínuo (a taxa elevada de consumo de energia elétrica). Os consumidores deste grupo estudado querem o padrão de consumo da classe média (visto em novelas, na casa de seus patrões ou amigos mais abastados), que significa melhorar de vida (SARTI, 2003), mas não querem, ou não conseguem, arcar com o preço (o ônus) exigido, embutido em seu uso.

Reis Filho (2006) acrescenta que, durante as inspeções, muitos clientes sentem-se desconfortáveis com a visita dos fiscais, por entenderem que existe desconfiança por parte da concessionária. Isso gera um grau de insatisfação e um conflito entre a sociedade e a concessionária de energia.

Outro ponto indicado é o momento do corte de energia, que transmite a sensação de invasão do espaço privado (a casa) pela concessionária de energia

(que pertence à rua), porque esta priva o cidadão de seu conforto, de sua segurança e diversão. Tal ato sempre coloca a empresa em uma posição de vilã em relação à população (DA MATTA, 1997; YACCOUB, 2010).

As ações de coerção da concessionária então passam a tornar a prática de irregularidades mais sutil, mais escondida, uma vez que o consumo das classes populares aumentou consideravelmente na última década e o acesso a novos eletrodomésticos catapultou o valor da conta de luz. No entanto, tal prática ainda existe graças às pessoas que fazem o serviço de ligação clandestina. Por conta disto, a concessionária teve que assumir também um papel de vigiar e punir seus consumidores, o que eleva o sentimento de ressentimento em relação à mesma, reduzindo ou eliminando totalmente o apoio da comunidade para eliminar as irregularidades. (FOUCAULT, 1999; YACCOUB, 2010).

2.4 O poder normativo das agências reguladoras brasileiras

O artigo 175 da Constituição Federal de 1988 expõe que incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, a prestação de serviços públicos. Esse comando constitucional enfatiza ainda que a lei disporá sobre o regime das empresas concessionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como sobre as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão (BRASIL, 1988).

A União é detentora da titularidade do serviço público de energia elétrica, conforme artigo 21 da Constituição Federal, porém a prestação do serviço tem sido feita cada vez mais de forma descentralizada, por meio de particulares delegatários, nas modalidades de concessão ou de permissão, sempre precedidas de licitação.

A competência para regular a prestação do serviço público de energia elétrica é da União, por ser ela a detentora da titularidade do serviço, conforme artigo 22, XXVII, e parágrafo único do artigo 175, ambos da Constituição Federal de 1988. Coube, dessa forma, ao Poder Legislativo federal a edição de normas contendo as diretrizes mais gerais de regulação, o que, no caso do serviço de energia elétrica, deu-se pela lei nº 8987/1995, em atendimento ao parágrafo único do artigo 175 da Constituição Federal, conforme mencionado.

A mencionada atividade de regulação inclui o conjunto dos atos legislativos, administrativos normativos, administrativos concretos, necessários para estabelecer todas as condições de prestação do serviço, para delinear o chamado “marco regulatório”, inclusive, quando for o caso, para determinar condições pertinentes à outorga das concessões, às instâncias aptas a promover mediação e à solução de conflitos, aos investimentos em infraestrutura a serem realizados pelo poder público, que sejam de interesse dos agentes privados delegatários, às diretrizes gerais da política tarifária e assim por diante (ALEXANDRINO; PAULO, 2009).

Ressalta-se que a lei nº 8987/1995 atribuiu à Aneel um amplo poder normativo, mediante o qual são estabelecidas inúmeras regras complementares à lei, no âmbito da denominada “discricionariedade técnica”.

Para entender a Aneel à frente do mercado energético, necessário se faz detalhar um pouco mais os mecanismos do direito que estabelecem o poder das agências reguladoras e as razões de concentrar em uma única entidade pública mecanismos de responsabilidade dos poderes legislativo, executivo e judiciário.

Conforme Andrade (2008), costuma-se chamar “poder normativo” das agências reguladoras a competência a elas atribuída para a expedição de normas gerais e abstratas pertinentes a sua área de atuação, muito embora essas agências se valham de normas individuais e concretas para exercer suas funções, a reserva da expressão “poder normativo”.

O papel das agências reguladoras foi citado por Monteiro (2006) como sendo o de realizar o equilíbrio dos contratos de serviço, monitorando o processo de negociação contratual entre os prestadores do serviço e os usuários. Nesse contexto, deve agir como um terceiro imparcial que controla a relação de consumo do serviço público, com o nítido escopo de harmonizar os interesses opostos, concretizando, dessa maneira, a função estatal nos setores objeto de regulação. As agências foram criadas como autarquias sob regime especial, com independência administrativa, fundamentada na estabilidade de seus dirigentes, que possuem mandato fixo, autonomia financeira com renda própria e liberdade de sua aplicação, bem como no poder normativo para regulamentação das matérias de sua competência (MONTEIRO, 2006).

Aragão (2004) comenta que as agências reguladoras estão adstritas, naturalmente, às políticas públicas traçadas na Constituição. Em segundo lugar, devem observar as políticas preconizadas nas respectivas leis setoriais. Por

derradeiro, devem atender às políticas do Governo para o setor. Esta última vinculação com o Governo central é uma manifestação do poder de tutela/direção deste sobre a Administração Indireta, que só existe quando expressamente prevista em lei, o que, *in casu* (fixação de políticas públicas), verifica-se em relação a todas as agências reguladoras (ARAGÃO, 2004).

Dessa maneira, pode-se considerar que as agências reguladoras possuem autonomia para conduzirem os mercados regulados por elas, estabelecendo as normas, fiscalizando sua aplicabilidade e estabelecendo sanções administrativas nas concessionárias não conformes com regulamentos estabelecidos.

2.5 Contribuições normativas dos reguladores do setor elétrico nos últimos 25 anos para o combate às perdas comerciais

Este item propõe-se analisar as contribuições das agências reguladoras do setor de energia do país para combater as perdas não técnicas de energia que, conforme apresentado anteriormente, geram anualmente prejuízos bilionários ao país. O objetivo é auxiliar o entendimento de como as mudanças nas regras de cálculos das irregularidades de energia podem contribuir para o comportamento do consumidor, bem como analisar se as alterações que aconteceram no decorrer do tempo trouxeram maior rigor às regras de cobranças de irregularidades ou não. Essa pesquisa torna-se fundamental para a compreensão do cenário em que ocorre o crime de furto de energia.

Para atingir o propósito do item, foram analisados os artigos das resoluções publicadas pelos órgãos reguladores brasileiros, nos últimos 25 anos, referentes à cobrança de irregularidade. No final, à guisa de conclusão do item, ilumina-se o caminho percorrido pelos órgãos reguladores das políticas de energia nos últimos 25 anos.

2.5.1 Mercado regulado de energia elétrica

Antes de aprofundar no estudo das regulamentações referentes à energia, é necessário trazer para a análise do ambiente regulado uma contribuição do direito administrativo que faz toda a diferença. Diferentemente do mercado aberto ou não regulado, em que se pode fazer tudo aquilo que a lei não proíbe, os administradores públicos fazem somente aquilo que a lei permite ou determina. Trata-se do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que rege o princípio básico da legalidade pública. Portanto, quando um órgão como a Aneel regulamenta as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, na prática ele estabelece os limites de atuação das concessionárias de energia naquele assunto. Como regra, pode-se fazer somente aquilo que foi definido, nem mais, nem menos (BRASIL, 1988).

2.5.2 Regulação do combate às perdas comerciais no Brasil

Duarte (2005), Penin (2008) e Schmidt (2010) citam como situações mais comuns de perdas comerciais a ligação sem medidor, as falhas em equipamentos de medição, os erros de leitura ou de faturamento, a iluminação pública acesa durante o dia, o furto e a fraude de energia. Pode-se então considerar que contribuem para as perdas comerciais de energia: falhas em equipamento de medição; falhas por procedimentos internos das concessionárias, caracterizando sua ineficácia ou incompetência, e práticas de meios fraudulentos por usuários para furtar energia. Quando os eventos citados acontecem e são descobertos pelas concessionárias de energia, em alguns casos, elas podem tentar recuperar, de forma retroativa, parte da energia não faturada. Para isso, as agências reguladoras publicam resoluções normativas que estabelecem as regras e procedimentos para promover a recuperação da energia não faturada.

A regulação do setor elétrico brasileiro iniciou-se com a Lei nº 4.904, de 17 de dezembro de 1965, que criou o Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE) que, entre outras atribuições direcionadas à regulamentação da utilização das águas brasileiras, tinha a finalidade de fiscalizar e controlar os serviços de eletricidade. O DNAEE orientou o mercado de energia até 1996, quando, conforme a

Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, foi instituída a Aneel, que assumiu essa responsabilidade a partir de então (DNAEE, 1965).

Durante a gestão do DNAEE e da Aneel, foram publicadas as Portarias 222 e 466 do DNAEE e as Resoluções 456 e 414 da Aneel. Nelas, estabeleceram-se as condições gerais de fornecimento de energia, ou seja, os direitos e deveres das concessionárias e consumidores para a comercialização de energia elétrica no Brasil. Embora tais documentos tenham regulamentado todas as condições que envolvem o fornecimento de energia, esta pesquisa se restringirá aos artigos relativos à regulamentação das cobranças das perdas comerciais. Para melhor visualização das contribuições das regulamentações em cada momento, o QUADRO 1 relaciona situações de cobrança com a regulamentação e o período de vigência da resolução. O objetivo é elucidar o ritmo em que as mudanças regulamentares foram promovidas, seu conteúdo, bem como os seus prováveis propósitos.

QUADRO 1 - Situações de cobrança e resumo dos artigos das Resoluções publicadas pelo DNAEE e Aneel nos últimos 25 anos (continua...)

Situação	Portaria 222 do DNAEE Vigência: 1987 a 1997	Portaria 466 do DNAEE Vigência: 1997 a 2000	Resolução 456 da Aneel Vigência: 2000 a 2010	Resolução 414 da Aneel Vigente
Práticas ilícitas: Desvio de energia; manipulação de equipamento de medição e defeito em equipamento de medição cuja responsabilidade pode ser imputada ao consumidor	Artigo 51 - Três possibilidades aplicadas de forma sucessiva: 1º - Aplicação de fator de correção apurado a partir da avaliação do erro de medição; 2º - Identificação do maior consumo verificado em até 12 meses anteriores; 3º - Quantificação do consumo estimado com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade	Artigo 51 - Manteve as regras da Portaria 222	Artigo 72 - Manteve as regras da Portaria 222	Artigo 130 - Cinco possibilidades aplicadas de forma sucessiva, ou seja, acrescentaram as possibilidades: utilização do consumo apurado por medição fiscalizadora e utilização dos valores máximos de consumo, proporcionalizados em 30 dias, dentre os ocorridos nos 3 ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição
Deficiências dos equipamentos de medição	Artigos 54 - Cobrança de até 6 meses, utilizando a média de consumo dos últimos 3 meses faturados corretamente	Artigos 50 - Manteve as regras da Portaria 222	Artigo 71 - Cobrança de até um ciclo de faturamento	Artigo 113 - Cobrança de até três faturamentos, utilizando a média de até 12 meses faturados corretos ou consumos posteriores à irregularidade
Período de cobrança de irregularidades	Artigo 53 - Determinado tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. Caso não fosse possível identificar o período, seriam cobrados 24 meses. Era possível a cobrança de todo o período irregular	Artigo 52 - Determinado tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. Limitada a cobrança de até 24 meses para média tensão e 36 para a baixa tensão. Caso não fosse possível identificar o período seriam cobrados 24 meses	Artigo 75 - Determinado tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. Caso não fosse possível identificar seria solicitado autoridade competente para identificar a materialidade da irregularidade. Era prevista a cobrança de todo o período irregular	Artigo 132 - Determinado tecnicamente ou pela análise do histórico de consumo. Caso não seja possível identificar o período, podem-se cobrar 6 meses. O prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 meses
Cobrança de custo administrativo	Artigo 51 - 30% do consumo	Artigo 74 - Até 30% do valor líquido da conta	Artigo 73 - Manteve as regras da Resolução 466	Artigo 131 - De acordo com o tipo de ligação (valores com pequenas variações entre as concessionárias). Para Cemig D os valores são: Ligações Grupo "B" R\$71,34 Monofásicas; R\$107,04 Bifásicas; R\$178,44 Trifásicas e Ligações Grupo "A" R\$2.379,20
Violação de lacres	Não contemplava	Não contemplava	Artigo 36 - Cobrança de 10% do valor da fatura posterior. A violação deveria acontecer juntamente com alterações	Não contempla

			nas características da instalação	
Tarifa aplicada	Artigo 55 - Tarifa em vigor na data do pagamento	Artigo 54 - Tarifa em vigor na data da apresentação da fatura	Artigo 77 - Manteve a regra da Resolução 466	Artigo 116 - Manteve a regra da Resolução 466

Fonte: Elaborado pelo autor baseado nos seguintes documentos: Portaria do DNAEE nº 222, de 22 de dezembro de 1987; Portaria do DNAEE nº 466, de 12 de novembro de 1997; Resolução da Aneel nº 456, de 29 de novembro de 2000; Resolução Normativa da Aneel nº 414, de 9 de setembro de 2010; Resolução Homologatória da Aneel nº 1.058, de 9 de setembro de 2010 e Resolução Normativa da Aneel nº 479, de 3 de abril de 2012.

O QUADRO 1 apresenta informações de quatro resoluções normativas, perfazendo em média uma resolução a cada seis anos. Entretanto ocorreram períodos com dez anos entre resoluções, casos de manutenção da regra anterior, situações de alteração da regra e retrocesso à mesma regra aplicada no passado.

2.5.3 Análise das contribuições

A seguir, são analisadas as informações apresentadas no QUADRO 1.

2.5.4 Práticas ilícitas: manipulação de equipamentos de medição e desvio de energia

As regras estabelecidas em 1987 pelo DNAEE se mantiveram até a Resolução 414, publicada em 2010. Com as mudanças efetuadas nas regras, após quase 23 anos, ficou menos difícil quantificar os valores a serem cobrados dos consumidores com irregularidades, pois essa Resolução incluiu uma modalidade nova para evidenciar uma irregularidade, utilizando o consumo de medição fiscalizadora. Além disso, possibilitou considerar o consumo posterior à regularização para estabelecer o consumo de referência devido (ANEEL, 2012).

A regulamentação desses dois itens contribuiu positivamente nos extremos das regras de cobranças. Inicialmente, pode-se utilizar a medição fiscalizadora para medir o consumo de uma unidade consumidora suspeita de furtar energia antes da atuação das equipes técnicas, bem como utilizar esse consumo para efetivar a cobrança. Caso não seja possível o acerto pelos resultados da medição fiscalizadora nem pelas outras três disponíveis anteriormente pela Resolução Aneel 456/2000, autorizou-se a cobrança pelo consumo posterior à constatação e regularização da situação. Por causa disso, tais mecanismos aumentaram consideravelmente as possibilidades de as concessionárias de energia conseguirem cobrar dos consumidores a energia consumida de forma irregular, reduzindo as perdas comerciais (ANEEL, 2012).

Outra alteração foi a aplicação da média dos três maiores consumos dos últimos 12 faturamentos anteriores à irregularidade e a sua proporcionalização em

30 dias, em vez de utilizar o maior consumo faturado no período de 12 meses. A alteração introduzida no sentido de apurar uma média dos três maiores consumos evidencia que o agente regulador adequou a regra na busca pelo valor justo, evitando que um registro de consumo anormal em um determinado mês fosse utilizado como o consumo de referência para o período com irregularidade (ANEEL, 2012).

2.5.5 Deficiência em equipamentos de medição

As regras sofreram alterações nas duas resoluções mais recentes. Inicialmente, eram recuperados até seis meses de faturamento a menor. Depois, estabeleceu-se a recuperação de até um ciclo de faturamento, ou seja, no máximo um mês de faturamento. Na legislação vigente, foi aumentado para três faturamentos o período a recuperar. Em todas as resoluções, as concessionárias arcariam com os prejuízos dos meses que extrapolassem os limites máximos de cobranças (ANEEL, 2010).

Para avaliar se tais alterações foram justas ou aconteceram, é necessário analisar o ambiente e as características em que a deficiência do equipamento de medição aconteceu. Defeito em equipamento de medição pode ocorrer em qualquer unidade consumidora de energia no país. Isso leva a pensar em imóveis situados em áreas rurais, dentro de condomínios, locais fechados ou sem acesso, favelas, áreas de riscos naturais ou de calamidade pública. É necessário considerar, também, que a concessionária, para eliminar uma falha dessa natureza, precisa ter acesso à medição em dois momentos: por ocasião da leitura do medidor, para identificar uma evidência de queda de consumo ou falha de equipamento, e, em outro momento, com uma equipe de inspeção, para identificar os motivos da queda de consumo e regularizar a situação. Devem-se ainda considerar todas as possibilidades de uma alteração na rotina ou nos equipamentos elétricos da instalação que influenciariam a análise do consumo. Assim, a troca de uma geladeira defeituosa por uma mais econômica geraria uma dúvida para a concessionária, acarretando uma inspeção sem necessidade. O mesmo acontece com casas, sítios e pontos comerciais de aluguel. Diariamente pessoas mudam de imóveis, alguns ficam por curtos períodos

sem habitantes, outros recebem habitantes mais econômicos, e esse tabuleiro de xadrez é modificado diariamente, deixando os empregados das concessionárias atordoados e dependentes de regras matemáticas cada vez mais complexas para maximizarem seus acertos, sejam eles no caso de defeito ou de fraude.

Assim, no que tange à redução de perdas não técnicas de energia por defeito em equipamentos de medição, existe ainda uma necessidade de melhor explorar o assunto, buscando atingir uma situação razoável para concessionárias e consumidores de energia.

2.5.5.1 Período de cobrança de irregularidade e o custo administrativo

Inicialmente, era possível cobrar todo o período de uma irregularidade, mas, com o decorrer das publicações das resoluções normativas, o período foi estabelecido para, no máximo, 36 meses. Se o objetivo foi exigir uma maior eficácia das concessionárias de energia para localizar as irregularidades antes de 36 meses, a política aplicada trará benefícios para a sociedade. Por outro lado, corre-se o risco de aumentar a prática do furto de energia, uma vez que a regra traz um indicativo de vantagem para o procedimento irregular cuja descoberta venha a ultrapassar 36 meses, o que pode ocorrer, uma vez que as irregularidades são feitas com técnicas cada vez mais sofisticadas para que não sejam descobertas pelos empregados das concessionárias ou para que sejam confundidas com defeito de equipamentos (WERNECK, 2012).

Com relação ao custo administrativo, os consumidores ilícitos foram beneficiados. Isso porque, se se partir da premissa de que as cobranças são feitas somente para aqueles que comprovadamente furtam ou manipulam equipamentos de medição, verifica-se que a trajetória de redução dos valores a serem cobrados como custo administrativo para patamares quase irrisórios tirou do contexto todo o caráter punitivo contra o ato irregular. Com isso, a ação irregular, que prejudica toda a sociedade e é caracterizada como crime, torna-se, em alguns casos, um bom negócio, pois o risco financeiro do ato irregular passará pela cobrança por estimativa do consumo irregular de até 36 meses e o pagamento de um pequeno valor como custo administrativo.

2.5.5.2 Violação de lacres e a tarifa aplicada nas cobranças

A possibilidade de cobrança de violação de lacres foi um procedimento estabelecido pela resolução 456, que entrou em vigor em novembro de 2000. Consistia em caracterizar uma ação em que aconteceu a violação dos lacres e a alteração de algum componente dentro da caixa de medição, mesmo que a ação não tivesse levado a registros de consumos menores que os reais. A cobrança era de 10% sobre o valor líquido da próxima fatura após a constatação e tinha uma conotação mais educativa do que financeira. Com a publicação da Resolução 414, em setembro de 2010, o procedimento foi eliminado. Entende-se que a estratégia implantada na resolução 456 não teve os efeitos desejados, justificando a exclusão do procedimento. Dessa forma, pode-se concluir que os lacres das concessionárias perderam importância. Não existem mais nem o caráter educativo nem o estabelecimento de limites para as ações do consumidor de energia, correndo-se o risco até de acontecerem mais acidentes nas caixas de medições e cubículos de média e alta tensão.

Com relação às tarifas aplicadas nas cobranças, a política implantada desde a primeira portaria estudada se mantém, ou seja, a aplicação da tarifa em vigor no momento da cobrança. Essa regra, com a lei de número 12.783, que extinguiu impostos e baixou os preços das tarifas de energia elétrica a partir de fevereiro de 2013 (BRASIL, 2013), trouxe para as cobranças de irregularidades um caso inusitado de deflação, ou seja, para um consumidor que tiver praticado uma fraude para pagar menos energia nos últimos 36 meses, a cobrança retroativa será feita com a tarifa em vigor; assim, ele receberá uma fatura com um desconto que pode chegar até a 20% do valor (BRASIL, 2013).

2.5.6 Conclusões sobre as contribuições da Aneel

O histórico apresentado nos documentos que regulamentaram o setor energético brasileiro, aliado à análise individualizada de alguns dos fenômenos que causam perdas comerciais de energia, possibilitou posicionar sobre alguns pontos

relevantes para a regulação do setor e a promoção do equilíbrio entre as concessionárias e os consumidores.

Evidenciou-se a ação efetiva da agência reguladora no sentido de promover a melhoria do desempenho das concessionárias, anulando a possibilidade de cobranças de irregularidades com períodos superiores a 36 meses. Tal ação exige maior competência e recursos financeiros por parte das distribuidoras que precisam elaborar melhor seus procedimentos e direcionar mais pessoas para o combate às perdas comerciais, buscando minimizar suas perdas financeiras. Por outro lado, a redução do período de cobrança para apenas 36 meses, a redução dos valores cobrados como custo administrativo para encontrar a irregularidade e a aplicação da tarifa atual, em que ocorreu redução nos preços no início de 2013, são fatores que contribuem negativamente para o combate às práticas ilegais de furto de energia, reduzindo as possibilidades de recuperação total e, em algumas situações, até parcialmente, da energia furtada, deixando o crime de furto de energia com grandes possibilidades de ser sempre vantajoso.

Com relação às possibilidades de recuperação de energia perdida com medidores defeituosos, continua bastante difícil algum desempenho razoável por parte das concessionárias, tendo em vista toda a complexidade envolvida na localização desse tipo de problema. Acredita-se que seria um ponto de análise futuro da Aneel a possibilidade de, pelo menos, retroceder às regras de cobrança do passado, quando era possível recuperar até seis meses de faturamento a menor. Outro ponto desfavorável foi a redução do valor do custo administrativo. Trata-se de tema que deveria ser considerado nas análises exploratórias, pois contribui para obter vantagens econômicas com a execução de irregularidades.

Conclui-se que a Aneel, com a Resolução 414, estabeleceu novos procedimentos para cálculos das irregularidades com o propósito de ser mais justa nas regras de cobrança de consumo irregular, as quais, muitas vezes, protegem o praticante do crime de furto de energia. Assim, com base na análise das resoluções publicadas nos últimos 25 anos, a conclusão a que se chega é de que ainda é necessário implantar outras formas de cobrança para consumo irregular e encontrar uma fórmula de estabelecer o equilíbrio do setor sem proteger consumidores ilícitos, que são aqueles que furtam energia, fazem todos pagarem pelos seus atos e, quando descobertos, têm grandes possibilidades de não arcarem com uma cobrança

justa daquilo que consumiram de forma irregular e, tampouco, de serem responsabilizados pelos seus atos criminosos de furtar energia.

2.6 Comportamento do consumidor

O contexto para o desenvolvimento do marketing de massa foi o surgimento da geração do *baby boom* a partir de 1946, com o acréscimo de 4 milhões de bebês por ano, que geraram aproximadamente 76 milhões de novos consumidores 19 anos depois. Foi nessa época que o marketing incorporou definitivamente métodos científicos quantitativos e a abordagem behaviorista. Na esteira do movimento behaviorista, os estudos de comportamento do consumidor organizaram-se e adquiriram status no campo do marketing (WILKIE; MOORE, 2003).

Segundo Kotler (1998), a finalidade do marketing é atender e satisfazer as necessidades e desejos dos consumidores. Na visão desse autor, a área de comportamento do consumidor estuda como os indivíduos, grupos e organizações selecionam, compram, usam e dispõem de bens, serviços, ideias ou experiências para satisfazer as suas necessidades e desejos. Para Giglio (2004), na área de comportamento do consumidor, os pesquisadores observam os fatos (o consumo) e o sujeito dos fatos (o consumidor) para criar as teorias. Como se trata de uma ciência social, pode haver erros, novas descobertas ou transformações sociais ao longo do tempo que invalidem as teorias vigentes.

A questão das práticas éticas de consumo e seus desdobramentos perpassa várias áreas do conhecimento, partindo da área da mercadologia, na qual o comportamento do consumidor tradicionalmente está inserido, e pelas áreas que contribuem para o estudo do comportamento do consumidor, como Economia, Antropologia, Sociologia, Psicologia, Demografia, entre outras (GIGLIO, 2004; MEIRELES *et al.* 2006).

Para Casali *et al.* (2010), comportamentos antiéticos ou dilemas éticos podem ser enfrentados por qualquer um dos *stakeholders* envolvidos em atividades econômicas. Conforme Santos e Souza (2010), a postura ética tem sido cobrada cada vez mais no âmbito empresarial e governamental, no entanto a exigência de um consumo responsável da parte do consumidor ainda não é uma realidade no Brasil.

Na visão de Engel, Miniard e Blackwell (2000), o grande dilema de qualquer filosofia ética e também do consumerismo é determinar o que é certo e o que é errado. Os grandes desafios da empresa são: preparar os gerentes para essa filosofia, organizar-se para responder adequadamente às demandas decorrentes da legislação, melhorar o contato com o cliente, reparar ressentimentos e fornecer educação e informação ao consumidor.

De acordo com Portilho (2005), os cidadãos foram reduzidos à condição de consumidores, consumindo muitas vezes sem se preocuparem com as consequências de seu consumo. Esse é um resultado da invasão do mercado em uma gama de esferas de vida e da consequente mistura de valores de mercado com valores cívicos. Se o cidadão é reduzido a consumidor, espera-se que ele cumpra seu papel cívico “votando com a carteira”, o que indica que o exercício dessa nova cidadania fica circunscrito aos que estão incluídos no mercado de trabalho.

No entanto há ações políticas com reflexos na esfera do consumo, como as organizações de defesa de consumidor, boicotes, economia solidária, redes e cooperativas de consumidores que procuram recuperar espaços perdidos e se contrapor ao mercado. Visto por esse lado, o consumo não pode ser considerado como uma atividade despolitizada. Esse pensamento se contrapõe à noção de que os consumidores são irracionais e alienados ou que atuam somente a partir de uma racionalidade econômica, e abre espaço para o consumidor ser considerado como o ator social crítico ou consumidor crítico (PORTILHO, 2005).

Segundo Richers (1984), o comportamento do consumidor é caracterizado pelas atividades mentais e emocionais inerentes à seleção, compra e uso de bens e serviços para a satisfação de necessidades e desejos. Blackwell, Miniard e Engel (2008) definem o comportamento do consumidor como “atividades com que as pessoas se ocupam quando obtêm, consomem e dispõem de bens e serviços”. Para Tomanari (2003, p. 312) o comportamento pode ser sintetizado como “a maneira de agir ou reagir, como a atividade observável de um indivíduo”. O comportamento do consumidor é pensado para identificar por que as pessoas compram, sob a premissa de ser mais fácil desenvolver estratégias para influenciar os consumidores depois que se entende por que as pessoas compram certos produtos, serviços ou marcas.

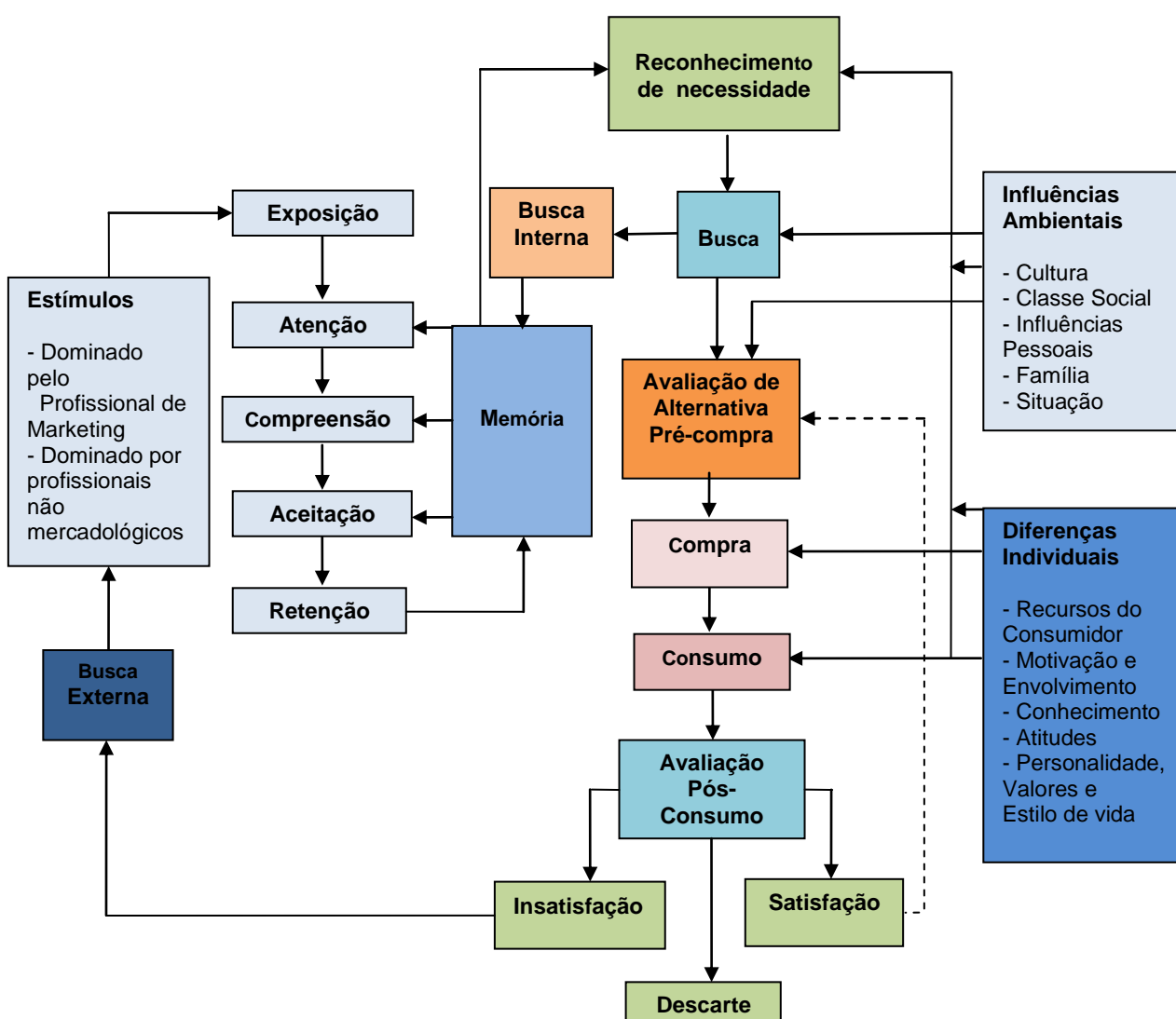
2.6.1 O processo decisório de compra

Blackwell, Miniard e Engel (2008) propõem um modelo em que são sete as fases do processo decisório para a aquisição de um bem ou serviço, conforme a FIG. 1 e detalhamento a seguir.

O primeiro estágio é o reconhecimento da necessidade ou de um problema que ocorre quando o indivíduo sente a diferença entre o que ele percebe ser o ideal versus o estado atual das coisas. O consumidor compra um determinado serviço quando acredita que os benefícios que ele trará valem mais que o custo de comprá-lo. O reconhecimento da necessidade é ativado na memória do consumidor e recebe influências ambientais, tais como cultura, classe social, influências pessoais, familiares e situacionais. Suas diferenças individuais, tais como motivação, conhecimento, atitudes, personalidade, valores e estilo de vida também contribuirão para este estágio. O segundo estágio é a busca por informações e solução para satisfazer suas necessidades não atendidas. Ela pode acontecer internamente, por meio da recuperação do conhecimento na memória ou, talvez, nas tendências genéticas, ou ela pode ser externa, por meio da coleta de informações entre os pares, familiares e no mercado. A avaliação de alternativas pré-compra é o terceiro passo. Neste estágio, o consumidor busca respostas para questões como: “Quais são as minhas opções?” “Qual é a melhor entre elas?” Os estímulos recebidos do mercado para aquisição do produto também fazem parte deste estágio, e o consumidor usa avaliações novas ou preexistentes na memória para selecionar serviços, marcas e lojas que mais provavelmente lhe trarão satisfação com a compra e o consumo. O estágio seguinte é a compra. Depois de decidir pela compra, o consumidor passa por duas fases. Na primeira, ele escolhe um vendedor em vez de outro ou qualquer outra forma de varejo. A segunda fase envolve escolhas influenciadas pelo vendedor, podendo ser: o tipo de serviço, onde será feito, seus riscos e benefícios. O quinto estágio é o consumo dos bens ou serviços, e o sexto diz respeito à avaliação pós-consumo. Neste, o consumidor experimenta a sensação de satisfação ou insatisfação com o bem ou serviço. A satisfação acontece quando o desempenho percebido confirma as expectativas do consumidor; quando experiências e *performance* frustram expectativas, a insatisfação ocorre. Os resultados são significantes porque o consumidor guarda suas avaliações na

memória e se refere a elas em decisões futuras. Mesmo que o serviço funcione bem, o consumidor frequentemente repensa suas decisões de compra, especialmente nos itens de alto valor, o que faz com que ele se pergunte: eu tomei a melhor decisão? Eu considerei todas as alternativas? Eu poderia ter feito melhor? Esse tipo de questionamento é chamado arrependimento pós-compra ou dissonância cognitiva (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

FIGURA 1 - Modelo de decisão do consumidor



Fonte: BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008, p. 86.

O sétimo e último estágio neste modelo do processo de decisão do consumidor é o descarte. No que tange aos estudos de marketing, diz respeito à forma que o consumidor escolhe para ficar livre de um produto, podendo ser o descarte completo, a reciclagem ou a revenda. Tratando-se de uma compra de serviço irregular, por exemplo, o descarte de uma irregularidade se torna um estágio

importante, pois haverá necessidade de aquisição de um novo serviço para eliminar as evidências da irregularidade contratada, ou seja, simular uma prática de vandalismo ou furto nos equipamentos de medição para destruí-los ou retirá-los do local. Em se tratando de uma ligação clandestina ou desvio de energia, haverá necessidade de retirar conexões das redes, caixas de medições ou dos eletrodutos. Geralmente é necessário contratar o “especialista” novamente.

Blackwell, Miniard e Engel (2008) relatam que os consumidores vivem em um ambiente complexo e, se se considerarem nesse contexto as variáveis individuais, seus processos e seus comportamentos de tomada de decisão são influenciados por fatores ambientais, tais como: cultura, classe social, família e influências pessoais e situação. A cultura se refere a valores, ideias, artefatos e outros símbolos significativos que auxiliam os indivíduos a se comunicar, interpretar e avaliar, como membros da sociedade (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008). A cultura pode ser vista como o conjunto de práticas, comportamentos, ações e instituições pelas quais as pessoas se inter-relacionam. Essa interação origina a organização social, sua modificação acontece e é repassada para gerações futuras. Em razão dessa passagem por gerações, a cultura torna-se um processo acumulativo, resultado de todas as experiências repassadas ao longo do tempo (CHAUÍ, 1995). As classes sociais são divisões dentro da sociedade que agrupam os indivíduos que compartilham valores, interesses e comportamentos similares. A família é um grupo de duas ou mais pessoas ligadas pelo mesmo tipo de sangue. Geralmente as famílias tomam decisões de consumo em conjunto, e alguns membros têm maior influência nessa tomada de decisão. Essa influência pessoal também pode ser praticada por membros de fora da família; geralmente, as pessoas respondem a pressões recebidas para se conformarem às normas e expectativas fornecidas por outros procurando seguir os seus conselhos. E tais comportamentos se alteram, assim como as situações (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

Com relação às diferenças individuais, Blackwell, Miniard e Engel (2008) apontam cinco principais categorias que afetam o comportamento. A primeira refere-se a demografia, psicografia, valores e personalidade, que indiciam que a forma como as pessoas se diferem afeta os processos de decisão e comportamento de compra. Por elas é possível conhecer as características individuais, os valores, as crenças e os padrões comportamentais preferidos dos envolvidos. O segundo é o recurso do consumidor, que envolve três recursos primários em cada tomada de

decisão: (1) tempo, (2) dinheiro e (3) atenção, que é a recepção e a capacidade de processamento de informação. O terceiro é a motivação, ou seja, aquilo que provoca o interesse pela aquisição do bem ou serviço. O quarto é o conhecimento, que considera as informações guardadas na memória sobre algum produto ou serviço. O quinto são as atitudes que consideram uma avaliação geral de uma alternativa, variando de positiva a negativa. Uma vez formadas, as atitudes têm o papel diretivo na escolha futura e são difíceis de mudar (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

2.7 Aspectos culturais: de Portugal ao jeitinho brasileiro

Neste capítulo, busca-se analisar a cultura brasileira de modo a reunir elementos que possam contribuir para a compreensão do crime de furto de energia na sociedade brasileira.

Para Prestes Motta (1995), a variação cultural refere-se, primordialmente, aos hábitos e comportamentos de um grupo ou sociedade de outros. Segundo DaMatta (1986) a palavra cultura exprime precisamente um estilo, um modo e um jeito de fazer as coisas de cada sociedade. As raízes culturais brasileiras atravessaram o mar para se alimentar de formas de convívio, de pensar ou de constituir instituições. E tudo isso aconteceu em ambiente muitas vezes desfavorável e hostil (HOLANDA, 1995).

Híbrida desde o início, a sociedade brasileira logo incorporou o traço português da miscigenação e, com o início da escravidão, misturou-se ao negro, completando o chamado triângulo racial (FREITAS, 1997). Dos portugueses, herdaram-se muitas das virtudes e traços do povo brasileiro, logo temperados pelos índios e negros, para, mais adiante na linha da história do Brasil, receber influências dos imigrantes italianos, alemães, sírios, libaneses, judeus, japoneses, coreanos, entre outros (FREITAS, 1997).

Essa mistura brasileira levou Sérgio Buarque de Holanda (1995) a acreditar que o povo brasileiro seria “desterrado” em sua própria terra. Esse povo poderia construir obras excelentes, enriquecer sua humanidade com aspectos novos e imprevistos, elevar à perfeição o tipo de civilização que representa, mas o certo seria

que todo o fruto de seu trabalho ou de sua preguiça pareceria participar de um sistema de evolução próprio de outro clima e de outra paisagem.

Nos estudos de Freitas (1997), ele ressalta que a sociedade brasileira pode dar certa impressão de que vive em um país de imenso caos cultural. Se ainda se considerarem as diferenças regionais, fica-se com a sensação de que o Brasil é um país composto por vários países de culturas próprias (FREITAS, 1997). Holanda (1995) acrescenta que à frouxidão da estrutura social, à falta de hierarquia organizada devem-se alguns dos episódios mais singulares da história das nações hispânicas, incluindo-se nelas Portugal e Brasil. Ele completa:

Os elementos anárquicos sempre frutificaram aqui facilmente, com a cumplicidade ou a indolência displicente das instituições e costumes. As iniciativas, mesmo quando se quiseram construtivas, foram continuamente no sentido de separar os homens, não de os unir (HOLANDA, 1995, p. 33).

Johann (1999) trouxe para a análise da cultura brasileira uma visão mais poética. Citando Juremir Machado da Silva (1993), ele descreveu o país como tendo um povo que surpreende com o seu calor humano inquestionável e com o gosto de viver, presente nas mínimas atitudes diárias. Segundo esse autor, o país é o que Portugal fez dele: uma mistura de deliciosa e trágica anarquia.

Lourenço (2011) apresentou os resultados dos seus estudos sobre as relações comerciais sob a ótica da cultura brasileira concluindo que, no que se refere aos traços culturais brasileiros, o “jeitinho” e a malandragem estiveram presentes nos resultados da pesquisa.

Assim, torna-se razoável acreditar que uma das explicações para os altos índices de furto de energia no país pode ser parcialmente explicada analisando o que se convencionou chamar de “jeitinho brasileiro”. DaMatta (1984), antropólogo, professor e estudioso do comportamento brasileiro definiu o “jeito” da seguinte forma:

O “jeito” é um modo e um estilo de realizar. Mas que modo é esse? É lógico que ele indica algo importante. É, sobretudo, um modo simpático, desesperado ou humano de relacionar o impessoal com o pessoal; nos casos – ou no caso – de permitir juntar um problema pessoal (atraso, falta de dinheiro, ignorância das leis por falta de divulgação, confusão legal, ambiguidade do texto da lei, má vontade do agente da forma ou usuário, injustiça da própria lei, feita para uma situação, mas aplicada universalmente

etc.) com um problema impessoal. Em geral o jeito é um modo pacífico e casuístico da lei com a pessoa que está utilizando (DAMATTA, 1986, p. 101).

Teles e Hirata (2007) contribuem para o entendimento da ilegalidade explicitando que é nas fronteiras porosas entre o legal e o ilegal, o formal e o informal que transitam, de forma descontínua e intermitente, as figuras modernas do trabalhador urbano, lançando mão das oportunidades legais e ilegais que coexistem e se superpõem nos mercados de trabalho. Oscilando entre empregos mal pagos e atividades ilícitas, entre o desemprego e o pequeno tráfico de rua, negociam, a cada situação e em cada contexto, os critérios de aceitabilidade moral de suas escolhas e seus comportamentos. Dessa forma, eles denominam esse cenário de “bazar metropolitano”, onde as pessoas seguem, às vezes por imposição do ambiente, “carreiras delinquentes”.

Os estudos de DaMatta (1986) e de Teles e Hirata (2007) remetem a análise para uma situação mais de periferia das cidades, de necessitados, de pessoas sem muito a perder. No entanto o furto de energia acontece entre as classes sociais mais altas e em todos os ramos de atividades (YACCOUB, 2010; WERNECK, 2012). Para melhor compreensão desse fenômeno, DaMatta (1997) contribui novamente com a seguinte análise:

Mas, no Brasil, a comparação por contrastes revela uma dupla possibilidade. E mostra que o sistema é dual: de um lado, existe o conjunto de relações pessoais estruturais, sem as quais ninguém pode existir como ser humano completo; de outro, há um sistema legal, moderno, individualista (ou melhor: fundado no indivíduo), modelado e inspirado na ideologia liberal e burguesa.

[...]

Daí a profunda verdade sociológica do ditado: “Aos inimigos, a lei; aos amigos, tudo!” Dir-se-ia, na argumentação que se amplia no decorrer deste volume, que: “aos bem relacionados, tudo; aos indivíduos (os que não têm relações), a lei”. (DAMATTA, 1997, p. 24).

Dessa forma, do ponto de vista cultural, suspeita-se que haja explicação para todas as classes sociais cometerem irregularidades. Os menos favorecidos considerando o momento da necessidade ou a falta de oportunidades, e os mais favorecidos por terem uma visão de não estarem ao alcance das leis e possuírem bons relacionamentos dentro dos órgãos públicos para não se comprometerem com a pujança das leis. Também há de se considerar, no contexto analisado, a incompetência da concessionária, das autoridades policiais e jurídicas para atuar no

assunto. Barros (2007), ao comunicar sua pesquisa sobre hierarquia de gastos de empregadas domésticas, relata que, entre elas, era bastante comum rasgar as contas de energia e que uma situação de espanto acontecia quando alguém efetuava o pagamento da conta.

Aliás, o comportamento de indiferença e até ironia com as contas de luz é bastante comum no contexto do bairro da Posse, onde foram ouvidos comentários como: Você ainda liga pra isso [contas da Light]? ou As [contas da Light não pagas] lá de casa já dão pra fazer um catálogo (BARROS, 2007, p. 182).

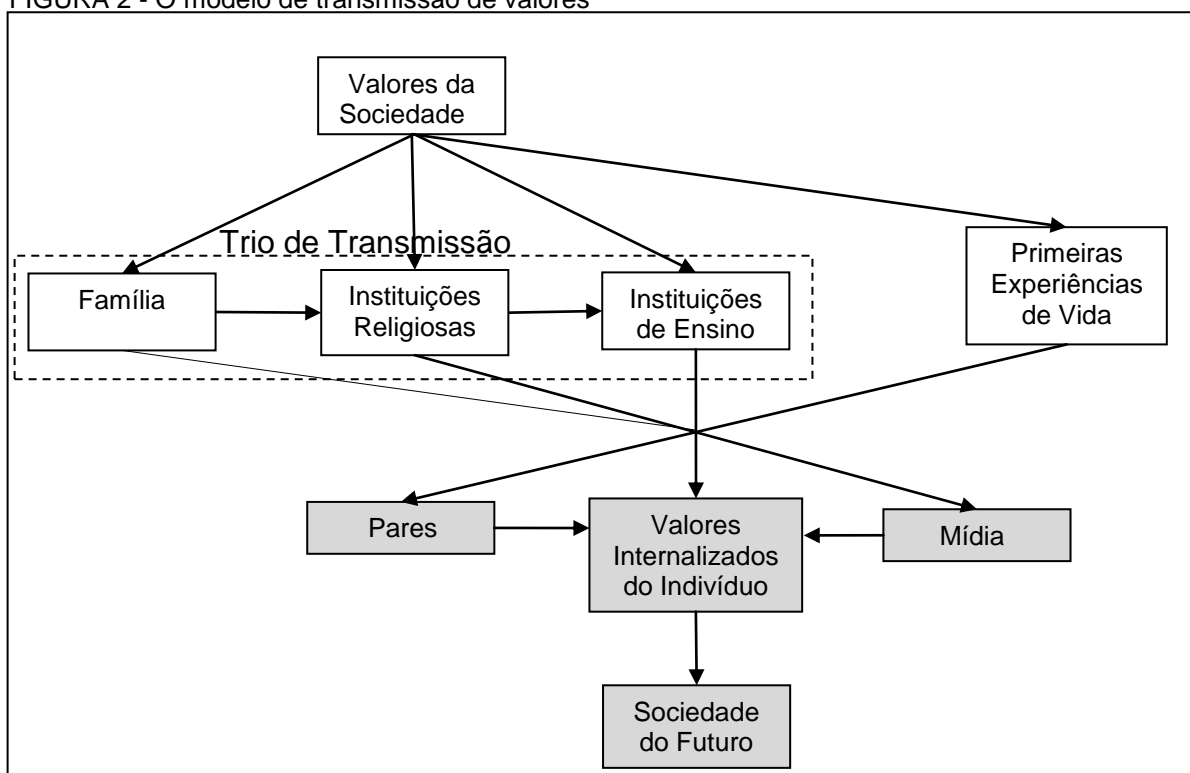
Segundo a conclusão dessa autora, as empregadas domésticas pesquisadas viam a energia elétrica como um recurso natural, uma dádiva da natureza que pudesse ser desfrutada a qualquer momento, sendo os recursos naturais vistos como ilimitados.

2.7.1 Valores para os consumidores

Diferentemente dos animais, cujos comportamentos são mais instintivos, os seres humanos não nascem com normas de comportamento. Os humanos aprendem normas pela imitação ou observação do processo de punições e recompensas das pessoas que aderem ou não ao conjunto de normas. O processo de desenvolvimento de valores, motivações e atividades habituais é denominado socialização e está relacionado diretamente às práticas familiares e à absorção de uma cultura (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008, p. 330).

O modelo de transmissão de valores (FIG. 2) mostra como os valores de uma sociedade são refletidos nas famílias, instituições religiosas e escolas. Essas instituições, juntamente com as primeiras experiências de vida, expõem e transmitem os valores para os indivíduos que, por sua vez, influenciará as gerações futuras.

FIGURA 2 - O modelo de transmissão de valores



Fonte: BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008, p. 331.

A influência da mídia e dos pares também é importante no processo de adoção de valores. A mídia não apenas reflete os valores sociais, como também pode influenciar significativamente os valores dos indivíduos, expondo as pessoas a campanhas que reforçam valores que a sociedade preza como também, de forma indireta, evidencia aqueles desprezados por ela. Por exemplo, uma novela pode retratar o consumo de drogas ou o ato de dirigir embriagado, condenando tais ações, ou pode mostrar em cenas descontraídas, sem o necessário tom de crítica, a contratação e a negociação de uma ligação clandestina de água, energia elétrica ou TV a cabo (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

Os valores representam as crenças dos consumidores em relação à vida e aos comportamentos aceitáveis. Eles são duradouros pelo fato de estarem mais centrais na estrutura da personalidade, representando três requisitos universais da existência humana: necessidades biológicas, requisitos de interações sociais coordenadas e demandas pela sobrevivência e pelo funcionamento do grupo. Expressam os objetivos que motivam as pessoas e guardam as formas apropriadas de alcançar esses objetivos (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

As pesquisas iniciais sobre os valores foram influenciadas, em grande parte, por Milton Rokeach e a sua escala de Valores de Rokeach (RVS). Ele propunha que os valores se relacionam tanto com os objetivos quanto com as formas de comportamento. Sua maior contribuição foi a definição de valores como crenças duradouras de que um modo específico de conduta ou estado final da existência é pessoal ou socialmente preferível a modos opostos de conduta ou estados finais da existência (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

Shalom Schwartz (1994), considerado o primeiro autor a propor uma estrutura de valores baseada na motivação subjacente a cada um deles (KELLY; RIBAS; COSTA, 2010), comenta que existe um consenso generalizado na literatura sobre cinco características da definição conceitual de valores: (1) um valor é uma crença; (2) é relativo ao desejável estado final ou modos de conduta; (3) transcende situações específicas, (4) guia seleção ou avaliação de comportamento de pessoas e eventos, e (5) é ordenado por importância relativa aos outros valores, de modo a formar um sistema de prioridades de valor. Schwartz (1994) propôs uma tipologia universal de valores composta por dez tipos motivacionais, que podem ser agrupados em quatro dimensões de segunda ordem: autoaprimoramento, autotranscendência, conservadorismo e abertura à mudança, conforme o QUADRO 2.

QUADRO 2 - Tipologia universal de valores de Schwartz (continua...)

<i>Dimensão</i>	<i>Tipo de Valor</i>	<i>Definição</i>
Autoaprimoramento	Poder	Status social e prestígio, controle ou domínio sobre pessoas ou recursos.
	Realização	Sucesso pessoal pela demonstração de competência de acordo com os padrões sociais.
	Hedonismo	Prazer e gratificação sensual para um indivíduo.
Abertura à Mudança	Estimulação	Excitação, novidade e desafio de vida.
	Autodirecionamento	Pensamento e ação independentes – escolha, criação, exploração.
Autotranscendência	Universalismo	Compreensão, apreciação, tolerância e proteção para o bem-estar de todas as pessoas e da natureza.
	Benevolência	Preservação, aprimoramento do bem-estar das pessoas com as quais o indivíduo tem contato pessoal frequente.
Conservadorismo	Segurança	Cuidado, harmonia e estabilidade individual, social e de relacionamento.

	Conformidade	Moderação de atos, inclinações e impulsos que possam preocupar ou causar danos a outros e violar as expectativas sociais ou as normas.
	Tradição	Respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias oferecidos pela cultura tradicional ou pela religião.

Fonte: Elaborado pelo autor, a partir de SCHWARTZ, 1994, p. 22-24; BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008, p. 225-226.

A escala de valores *Schawartz Value Scale (SVS)* e os *Portraits Questionnaire (PQ)* foram desenvolvidos por Schawartz para medir um conjunto compreensivo de valores considerados pertinentes a quase todas as pessoas. Baseada em estudos empíricos com mais de 100 mil pessoas de 60 países, a teoria considera que os valores são objetivos trans-situacionais que atendem ao interesse de indivíduos ou grupos e expressam um em cada dez tipos de valores ou motivações universais. As relações dos dez tipos de valores e os domínios dos quatro setores de ordem superior que os contêm representam um conjunto das motivações relacionadas que dão origem a uma estrutura circular inter-relacionada. Assim, a busca de um valor específico pode ser compatível ou apresentar um conflito com os outros valores. Por exemplo, ter cuidado com a família dos outros (benevolência) é compatível com o cuidado com o meio ambiente (universalismo), mas priorizar as necessidades pessoais antes das necessidades dos outros para alcançar os objetivos pessoais (realização) pode gerar conflitos (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008, p. 225).

Por outro lado, Sheth, Newman e Gross (1991) argumentam que a teoria dos valores de consumo explica por que os consumidores escolhem comprar ou não um produto específico, por que optam por um tipo de produto ao invés de outro e porque escolhem uma marca ao invés de outra. Outro ponto é que a teoria afirma ser aplicável a toda gama de produtos.

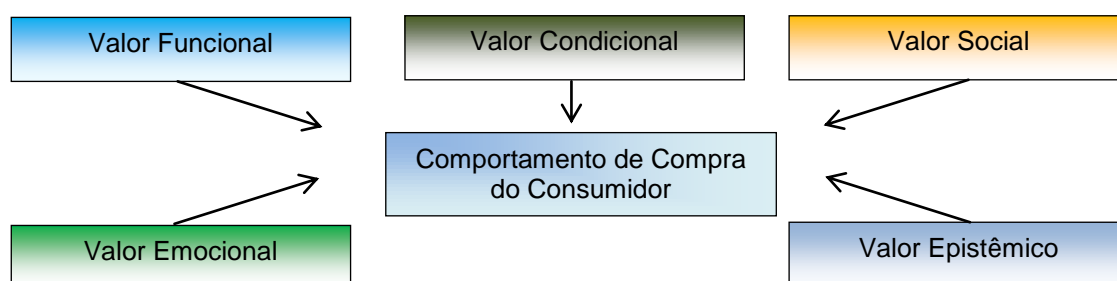
Essa teoria se fundamenta em três proposições: a escolha do consumidor é em razão de múltiplos valores de consumo; os valores de consumo têm contribuições diferentes em qualquer situação de escolha; os valores de consumo são independentes (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

Pela FIG. 3, a seguir, é possível compreender a interação dos valores entre si, sendo o valor funcional presumido como o fator principal da escolha do consumidor. Ele é definido como a utilidade adquirida para o desempenho físico,

utilitário ou funcional, sendo que uma alternativa para a compra adquire valor funcional por meio da posse de atributos salientes físicos, funcionais e utilitários. O valor funcional é medido por meio de uma seleção de atributos escolhidos (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

O valor social de uma alternativa é definido como a utilidade percebida da associação de uma alternativa com um ou mais grupos específicos. Uma alternativa adquire valor social por meio da associação com grupos. O valor social é medido por meio de uma seleção de imagens escolhidas (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

FIGURA 3 - Os cinco valores que influenciam as escolhas dos consumidores



Fonte: Traduzido de SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991, p. 160.

O valor emocional de uma alternativa é definido como a utilidade percebida da capacidade de uma alternativa de gerar sentimentos ou estados afetivos. Uma alternativa adquire valores emocionais quando associada com sentimentos específicos ou quando gera ou perpetua esses sentimentos. O valor emocional é medido por meio de uma seleção de sentimentos associados com a alternativa (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

O valor epistêmico de uma alternativa é definido como a utilidade adquirida da capacidade de uma alternativa em gerar curiosidade, ter o valor de novidade e/ou satisfazer um desejo por conhecimento. O valor epistêmico é adquirido por uma alternativa por meio de itens que se referem à curiosidade, à novidade e ao conhecimento (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

O valor condicional de uma alternativa é definido como a utilidade percebida por uma alternativa como o resultado de uma situação específica ou conjunto de circunstâncias ao qual o consumidor está submetido. Uma alternativa adquire valor condicional na presença de contingências físicas ou sociais antecedentes que

aumentam seu valor funcional ou social. O valor condicional é medido por uma seleção de contingências de escolha (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

Os cinco valores de consumo identificados na teoria agregam contribuições diferentes em contextos de escolha específica. Esses valores são independentes e se relacionam aditivamente e contributivamente à escolha. Embora a maximização de todos os valores seja desejável, frequentemente não é prática, e os consumidores estão dispostos a aceitar menos por um valor em ordem, para obter mais de outro (SHETH; NEWMAN; GROSS, 1991).

O comportamento do consumidor é considerado como um subconjunto do comportamento humano, ao invés de ser tratado como um fenômeno único. Como resultado, existe uma forte tendência a “tomar emprestadas” teorias parciais do comportamento humano como possíveis explicações do comportamento de consumo, cada uma baseada em proposições distintas oriundas de diversos campos do conhecimento como a Psicologia, a Sociologia e a Antropologia (SHETH; GARDNER; GARRET, 1988).

2.8 Estilos de vida e AIO (Atividades, Interesses e Opiniões)

Alguns autores construíram uma tipologia que une as variáveis psicográficas às rotinas comportamentais dos sujeitos de pesquisa, criando a tipologia dos estilos de vida. Um estilo de vida consiste em um conjunto de características de personalidade, atitudes, valores e crenças, rotinas de trabalho, estudo e lazer. Por ser uma soma de variáveis psicográficas com comportamentos, pode-se defender a ideia de que essa teoria tem maior poder explicativo (GIGLIO, 2004).

De acordo com Giglio (2004), tendo como base as teorias de Allport, foram criados instrumentos como o VALS (medindo valores e atitudes) e o AIO (Atividades, Interesses e Opiniões), com a finalidade de medir a disposição positiva ou negativa em relação a bens e serviços.

Solomon (2011, p. 263, grifo do autor) afirma que:

As pesquisas psicográficas mais modernas tentam agrupar os consumidores de acordo com alguma combinação de três categorias de variáveis – atividades, interesses e opiniões conhecidas como **AIOs**. Utilizando dados de grandes amostras, os profissionais de marketing criam perfis dos clientes que demonstram semelhanças uns com os outros em termos de atividades e padrões de uso de produtos.

Para Añaña *et al.* (2006), conforme o QUADRO 3, a contribuição do AIO está na análise das atividades que são o modo com o qual o consumidor despense seu tempo e dinheiro; interesses que são a classificação por ordem de importância de tudo que lhe chama a atenção; e opiniões que são a racionalização de sua visão do mundo.

QUADRO 3 - Dimensões de estilo de vida conforme AIO

Atividades	Interesses	Opiniões	Demografia
Trabalho	Família	As próprias	Idade
<i>Hobbies</i>	Casa	Questões sociais	Educação
Eventos sociais	Emprego	Política	Renda
Férias	Comunidade	Negócios	Ocupação
Entretenimento	Recreação	Economia	Tamanho da família
Associação em clube	Moda	Educação	Moradia
Comunidade	Alimentação	Produtos	Geografia
Compras	Mídia	Futuro	Tamanho da cidade
Esportes	Realizações	Cultura	Estágio do ciclo de vida

Fonte: Adaptado de SOLOMON, 2011, p. 264.

Para agrupar os consumidores em categorias AIO, os respondentes recebem uma longa lista de afirmações. Então é pedido que indiquem o quanto concordam com cada uma delas; a partir disso, os resultados são computados e atribuídos a uma classificação de estilo de vida (SOLOMON, 2011). No QUADRO 4 apresentam-se alguns exemplos de perguntas relacionadas a AIO.

QUADRO 4 - Exemplos de perguntas relacionadas a atividades, interesses e opiniões, com base em AIO

Consciente de Preços	Orientado para os filhos	Não gosta de serviços domésticos
Procuro muito ofertas especiais.	Quando meus filhos ficam doentes, deixo de fazer quase tudo para cuidar deles.	Devo admitir que realmente não gosto de tarefas domésticas.
Eu me vejo verificando os preços na quitanda mesmo para itens pequenos.	Meus filhos são a coisa mais importante da minha vida.	Acho limpar a casa uma tarefa desagradável.
Geralmente assisto a propagandas na busca de anúncios de liquidações.	Tento arrumar minha casa para a conveniência dos meus filhos.	Aprecio a maioria das formas de tarefas domésticas (pontuação contrária).
Uma pessoa pode economizar um belo dinheiro procurando pechinchas.	Gasto muito tempo e esforço tentando ensinar bons hábitos aos meus filhos.	Minha ideia de serviço doméstico é “muito de vez em quando”.
Consciente da moda	Dona de casa compulsiva	Gosta de costurar
Geralmente tenho um ou mais trajes que estão na última moda.	Não gosto de ver os brinquedos das crianças espalhados pela casa.	Gosto de costurar e o faço com frequência.
Quando preciso escolher entre duas coisas, geralmente visto o que está na moda, não o que é confortável.	Geralmente mantenho minha casa muito arrumada e limpa.	Quase sempre faço minhas roupas e as de meus filhos.
Uma importante parte da minha vida e atividades é me vestir bem.	Sinto-me mal quando minha casa não está completamente limpa.	Pode-se economizar um bom dinheiro fazendo as próprias roupas.
Geralmente experimento os mais modernos cortes de cabelo quando eles são lançados.	Nossos dias parecem seguir uma rotina definida com refeições na hora certa, por exemplo.	Gostaria de saber costurar como um profissional.
Caseiro	Autoconfiante	Consumidor de comida enlatada
Prefiro passar uma noite tranquila em casa a ir para uma festa.	Acho que tenho mais autoconfiança que a maioria das pessoas.	Dependo de comidas enlatadas pelo menos em uma refeição por dia.
Gosto de festas onde há muita música e conversa (pontuação inversa).	Sou mais independente que a maioria das pessoas.	Eu não sobreviveria sem comidas enlatadas.
Prefiro ir a um evento esportivo a dançar.	Acho que tenho muita habilidade pessoal.	Comida enlatada tem um sabor esquisito (pontuação inversa).
Voltado para a comunidade	Acha que é líder de opinião	Faz dietas
Sou um membro ativo de mais de uma organização de serviços.	Meus amigos e vizinhos frequentemente me procuram para que eu os aconselhe.	Durante o verão bebo refrigerantes de baixa caloria várias vezes por semana.
Faço trabalho voluntário para um hospital ou alguma organização de serviços com bastante frequência.	Algumas vezes influencio o que meus amigos compram.	Compro mais comidas de baixa caloria que a média das donas de casa.
Gosto de trabalhar em projetos comunitários.	As pessoas me procuram mais do que as procuro para informações sobre marcas.	Já usei Herbalife e outros alimentos dietéticos pelo menos em uma refeição diária.
Trabalhei pessoalmente em uma campanha política ou para um candidato ou uma causa.		

Fonte: Adaptado de SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001, p. 351.

2.8.1 Personalidade e Teoria do Fator-Traço

Alusões aos enlaces entre personalidade e comportamento são vislumbradas nos escritos ancestrais chineses, egípcios e na filosofia grega e europeia (KASSARJIAN, 1971). Mais recentemente, nos estudos do consumidor, a personalidade é definida como respostas consistentes aos estímulos ambientais, ela funciona como uma maquiagem psicológica individual única, que consistentemente influencia como a pessoa responde ao seu ambiente (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008; TRINDADE, 2012). Para Sheth, Mittal e Newman (2001), a personalidade de uma pessoa é a junção dos fatores genética e ambiente. Ou seja, pode-se ter componentes da personalidade determinados pelas características familiares dos pais, mães e irmãos mais velhos, ao mesmo tempo em que pode-se desenvolver determinados hábitos de acordo com o ambiente em que convive. Os autores ressaltam a expressão “nascer em berço de ouro”, utilizada popularmente e reflete bem o conceito.

De acordo com Karsaklian (2000), o termo “personalidade” refere-se a uma característica ou atributo de uma pessoa que causa impressão nos outros. Deriva do latim *persona*, máscara utilizada pelos atores do teatro para interpretar diferentes papéis. Allport (1937) citado por Karsaklian (2000) listou 50 definições diferentes da palavra e as classificou em categorias gerais, a partir das quais listou os seguintes princípios:

- Princípio da globalidade – os vários sistemas (cognitivo, afetivo e conativo) estão incluídos no conceito da personalidade.
- Princípio social – a personalidade se desenvolve e é influenciada pelo contexto social.
- Princípio da dinamicidade – a personalidade é um conceito essencialmente dinâmico, sendo capaz de receber novas influências e se adaptar a mudanças no ambiente.
- Princípio da individualidade – a personalidade é sempre uma realidade individual, que distingue uma pessoa de outra, havendo, portanto, dimensões que são únicas e particulares a uma dada personalidade (KARSAKLIAN, 2000).

Para Karsaklian (2000, p. 35),

No sentido amplo do termo, personalidade consiste na configuração das características únicas e permanentes do indivíduo. Assim, segundo esta definição, o conceito de personalidade abrange duas ideias diferentes: a de uma integração mais ou menos perfeita de um “eu” e a da individualidade.

Por causa da personalidade das pessoas, convive-se com indivíduos com os mais variados desejos e atitudes. Alguns gostam de cinema, outros de teatro, outros de pescaria. No esporte, alguns gostam de natação, outros de futebol ou ciclismo. Um traço de personalidade é um padrão específico e consistente de comportamento, ou seja, uma característica psicológica específica (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001; SAMARA; MORSCH, 2005; SOLOMON, 2011). Para compreender melhor a personalidade humana, são utilizadas três grandes teorias: a psicanalítica, a sociopsicológica e a do fator-traço (BLACKWELL, MINIARD; ENGEL, 2008). Para este trabalho, foi utilizada a teoria do fator-traço.

A teoria do fator-traço traz um enfoque quantitativo da personalidade e acredita que a personalidade individual inclui as predisposições chamadas características pessoais, que seriam qualquer forma perceptível e relativamente duradoura pela qual os indivíduos diferem uns dos outros (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008). Exemplos desses traços podem ser: sociabilidade, estilo relaxado, capacidade de autocontrole ou qualquer variável de diferença individual.

Blackwell, Miniard e Engel (2008) consideram que três hipóteses delineiam a Teoria do Fator-Traço. Supõe-se que os traços sejam comuns a muitos indivíduos e variem em quantidades absolutas entre os sujeitos, podendo ser utilizados para segmentar os mercados. Supõe-se também que esses traços sejam relativamente estáveis e exerçam justamente os efeitos universais no comportamento, sem levar em consideração as situações ambientais. Supõe-se que eles possam predizer uma ampla variedade de comportamentos. Os autores acima citados afirmam que esses traços podem ser inferidos a partir da mensuração de indicadores comportamentais.

O QUADRO 5 exemplifica uma classificação de Catell, Eber e Tatsuoka (1970 *apud* SAMARA; MORSCH, 2005; SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001) para vários

traços-fonte que originariam traços específicos, que são comportamentos explícitos. Embora antiga, ela mostra bem exemplos de traços.

QUADRO 5 - 16 Traços-fonte de personalidade identificados por Catell, Eber e Tatsuoka (1970)

16 TRAÇOS FONTE DE PERSONALIDADE IDENTIFICADOS POR CATELL, EBER E TATSUOKA (1970)		
Reservado, crítico, introspectivo, rígido.	Versus	Extrovertido, caloroso, flexível, participativo.
Estúpido, pouca inteligência.	Versus	Brilhante, muita inteligência.
Afetado por sentimentos, menos estável emocionalmente, facilmente irritável, mutável.	Versus	Emocionalmente estável, maduro, enfrenta a realidade, calmo.
Humilde, gentil, facilmente conduzido, dócil, acomodado.	Versus	Assertivo, agressivo, competitivo, teimoso.
Sóbrio, taciturno, sério.	Versus	Alegre, animado, entusiasmado.
Expedito, desconsidera regras.	Versus	Consciosos, persistente, moralista, grave.
Tímido, sensível a ameaças.	Versus	Aventureiro, desinibido, socialmente atirado.
Cabeça firme, confia em si mesmo, realista.	Versus	“Cabeça no ar”, sensível, dependente, superprotegido.
Confiante, aceita condições.	Versus	Desconfiado, difícil de enganar.
Prático, preocupações “pé no chão”.	Versus	Imaginativo, boêmio, perde-se em devaneios.
Franco, desprezioso, genuíno, mas socialmente desajeitado.	Versus	Astuto, polido, tem percepção social.
Autoconfiante, prático, seguro, complacente, sereno.	Versus	Apreensivo, autorreprovador, inseguro, preocupado, perturbado.
Conservador, respeita ideias tradicionais, conservadorismo de temperamento.	Versus	Experimentador, liberal, livre-pensador, radical.
Dependente de grupos, une-se a grupos, um fiel seguidor.	Versus	Autossuficiente, cheio de recursos, prefere as próprias opiniões.
Autoconflituoso, indisciplinado, negligente, segue as próprias vontades, não se preocupa com regras sociais.	Versus	Controlado, exigente, socialmente preciso, compulsivo, segue sua autoimagem.
Relaxado, tranquilo, sem frustrações, composto, apático.	Versus	Tenso, frustrado, dirigido, estressado.

Fonte: Adaptado de SAMARA; MORSCH, 2005, p. 138; SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001, p. 236.

Conforme Pontes (2009), vários estudos foram feitos sobre essa teoria, mas talvez o estudo mais reconhecido tenha sido o de Goldberg (1990), que ganhou notoriedade entre os demais ao definir a personalidade a partir de cinco fatores principais – ou características – que refletem os traços individuais mais recorrentes e estáveis do indivíduo. O modelo proposto por Goldberg (1990) é denominado de OCEAN devido às iniciais de cada dimensão do modelo, conforme descrito a seguir:

- Dimensão O (Openness) – abertura a novas experiências, imaginação e curiosidade intelectual.

- Dimensão C (Conscientiousness) – nesta dimensão estão traços como: escrupulos, honestidade e disciplina.
- Dimensão E (Extraversion) - esta dimensão combina traços, tais como: abertura a outros, sociabilidade, impulsividade e probabilidade de sentir emoções positivas.
- Dimensão A (Agreeableness) – esta dimensão combina traços, tais como: modéstia, confiança, altruísmo e gentileza.
- Dimensão N (Neuroticism) – um indivíduo é dito como neurótico quando é emocionalmente instável. Esta dimensão combina traços, tais como: ansiedade, instabilidade e nervosismo.

Essas dimensões são representadas por um número pequeno de adjetivos que são significativos em cada dimensão, ou seja, cada adjetivo é altamente representativo para sua dimensão e pouco representativo para as outras dimensões (PONTES, 2009).

O uso dos traços também pode ser utilizado para a segmentação dos consumidores, já que estes podem ser categorizados pela quantidade de traços que exibem. Uma vez categorizados, eles podem ser classificados, porquanto a teoria dos traços presume que os consumidores, intuitivamente, adquirem produtos que são extensões de sua personalidade. A partir desse conceito, muitos profissionais de marketing procuraram estabelecer personalidades de marca para seus produtos, por meio do design e de ações promocionais como a propaganda (SOLOMON, 2011).

Um dos problemas da utilização inicial da teoria dos traços foi o de que muitas escalas não foram desenvolvidas especificamente para estudos do comportamento do consumidor. Os pesquisadores também não consideraram que traços seriam importantes para as escolhas dos consumidores, antes de os estudos serem conduzidos (SHETH; MITTAL; NEWMAN, 2001).

Existem diversas críticas à teoria dos traços, como o sucesso duvidoso alcançado pela utilização de medidas padronizadas para prever a escolha de produtos. Uma série de explicações foi dada por Solomon (2011) para esses resultados:

- muitas escalas não são válidas ou confiáveis;

- os testes de personalidade são quase sempre desenvolvidos para populações específicas e aplicados à sociedade em geral;
- nem sempre os testes são aplicados em condições apropriadas;
- muitos pesquisadores fazem alterações *ad hoc* nos instrumentos para adaptá-los às suas necessidades específicas, o que dilui a validade das medidas e impede a comparação de resultados entre diferentes amostras ao longo do tempo;
- muitas escalas foram desenvolvidas e validadas para tendências gerais, mas os resultados são utilizados para fazer previsões de compra para marcas específicas;
- várias escalas são fornecidas, sem que posteriormente se considere como essas medidas serão relacionadas com o comportamento do consumidor.

Respondendo a essas críticas, pesquisas recentes estão empregando medidas mais específicas de traços de personalidade, as quais julgam ser mais relevantes para o comportamento de compra. A validade de tais medidas está sendo aumentada por meio da utilização de medidas de comportamento. Os traços agora também estão sendo considerados uma parte da equação de compra do consumidor, em conjunto com condições sociais e econômicas (SOLOMON, 2011).

2.8.2 Valores e personalidade

De acordo com Madrigal (1995), os valores são antecedentes da personalidade, bem como a personalidade impacta no comportamento dos indivíduos. Suas pesquisas buscavam prever o estilo de viagens de turistas que procurava por informações para um destino no Arizona. Engel, Blackweel e Miniard (2008) sugerem que os valores são mais estáveis e mais fundamentais do que a personalidade, o que corrobora a proposição de relação entre estes construtos.

Segundo Duffield e Grabosky (2001), existem diversos elementos que distinguem os fraudadores ou os predispostos a fraudar de quem não fraudou ou não está predisposto a isso. Entre esses fatores está a honestidade. Carvalho *et al.* (2007) propõem uma análise e uma adaptação da escala de externalização para o

contexto linguístico-cultural brasileiro, bem como apresentam dados sobre sua fidedignidade. Externalização é uma dimensão psicobiológica ampla e contínua das diferenças individuais que explica a covariância entre transtornos relacionados ao uso de substâncias e à conduta antissocial e traços de personalidade relativos à impulsividade e agressividade. De acordo com os autores, por meio da escala *externalização* é possível dar a dimensão das diferenças individuais que dão substrato e unificam traços impulsivos e agressivos de personalidade, como também dar consistência a dimensões referentes a honestidade, comportamentos agressivos ou delinquentes (CARVALHO *et al.*, 2007).

2.8.3 Personalidade e crime

Tem sido postulado que grande parte dos crimes mais graves tem sido cometida por um pequeno percentual da população de criminosos. As ligações entre crime e personalidade e uma associação a um estilo de vida criminoso têm sido pesquisadas por décadas. O início dessa corrente que liga a personalidade a um estilo de pensamento criminoso é reportado às pesquisas de Yochelson e Samenow (1976), em seu livro *The Criminal Personality* (HOLLIN, 1989; WALTERS, 1990).

A partir de entrevistas com infratores do sexo masculino enviados a seu hospital para avaliação psicológica, Yochelson e Samenow (1976) anunciaram que haviam descoberto padrões de pensamento criminoso. Sua descrição de estilos e erros de pensamento, aproximadamente cinquenta e dois, procura definir a mente criminosa. Esses padrões de pensamento incluem: pensamento concreto, fragmentação, falha em ter empatia; falta de perspectiva de tempo, tomada de decisão irresponsável e a autopercepção como vítima (HOLLIN, 1989).

Apesar de haver críticas ao trabalho de Yochelson e Samenow (1976), Walters (1990) defende que o tempo que os autores passaram interagindo com seus sujeitos de pesquisa confere credibilidade ao seu trabalho. A principal contribuição desses autores foi o foco no pensamento criminoso, ao invés do desenvolvimento de uma teoria acerca da criminalidade. Em sua visão, o criminoso é livre para escolher seu caminho na vida, mas o pensamento é o meio principal pelo qual essa escolha é expressa (HOLLIN, 1989).

Baseado no trabalho de Yochelson e Samenow (1976), Walters (1990) o enriquece com a contribuição da teoria do criminoso de carreira, que remete à noção de que um pequeno número de criminosos é responsável pela maioria dos crimes graves, em qualquer cidade, estado ou país. Esses criminosos de carreira não são especializados em um crime específico, são oportunistas que embarcam em qualquer oportunidade criminosa que lhes apareça. Isso porque as pesquisas indicam que a maioria desses criminosos realiza suas infrações sem muito planejamento ou reflexão.

Ao transpor as afirmações da noção de criminoso de carreira e as das pesquisas de Yochelson e Samenow (1976) para esta dissertação, pode-se hipoteticamente sugerir que as irregularidades cometidas para furtar energia elétrica sejam apenas uma de muitas outras pequenas infrações realizadas pela mesma pessoa ao longo do tempo, buscando burlar pagamentos e obter pequenas vantagens ilícitas ao longo da vida.

2.8.4 Frieza

A frieza está relacionada com a insensibilidade, refletindo a falta de um envolvimento emocional no relacionamento com os outros (KNIGHTS *et al.*, 1996). Também pode ser associada às técnicas de neutralização, um processo que visa racionalizar o comportamento e o pensamento criminoso.

Para Egan *et al.* (2000), a maior distorção cognitiva que leva à infração é considerada como a sobrevalorização das atitudes egocêntricas e pensamentos que dão direito ao infrator de comportar-se de forma desviante. As distorções cognitivas secundárias oferecem suporte às distorções primárias e operam como racionalizações pré ou pós-transgressão para neutralizar a consciência ou a culpa e reduzir o stress que pode acontecer via culpa por empatia ou dissonância cognitiva causada pela infração. Esses relatos racionalizantes são utilizados para justificar os vários atos desviantes, sendo a função da racionalização proteger a identidade social do infrator, apesar dos estigmas sociais do comportamento indesejado, conforme a teoria da neutralização.

A teoria da neutralização preconiza que muitos infratores têm uma imagem de si como normais, ao invés de antissociais, e procuram justificar e racionalizar suas

ações. Existem cinco técnicas de neutralização: negação da responsabilidade; negação de dano; negação da existência de uma vítima; condenação de quem o condena e apelos a uma autoridade maior. As técnicas de neutralização, no entanto, são observadas tanto anterior quanto posteriormente ao cometimento de uma infração e têm um papel maior na manutenção do crime do que na iniciação do crime (WALTERS, 2006).

A frieza, circunscrita ao furto de energia elétrica, refere-se ao fato de que o infrator pode usar uma das cinco técnicas de neutralização para justificar essa infração, ou mesmo não sentir nenhuma culpa em relação ao ato.

2.8.5 Impulsividade, busca pelo risco, temperamento volátil e autocontrole

Gottfredson e Hirschi (1990) entendem que uma variação da propensão a se envolver em crimes e desvio de conduta é, primariamente, devido às diferenças individuais quanto ao autocontrole, que é conceituado como um traço de personalidade. Quando uma pessoa é exposta às tentações do momento e é vulnerável a essas tentações, é descrita como tendo baixo autocontrole. Os autores identificam baixo autocontrole utilizando seis características distintas: (1) tendência a ter uma orientação “aqui e agora”, preferindo recompensa imediata, apresentando uma incapacidade de adiar a gratificação; (2) preferência por atividade física ao invés de atividades cognitivas; (3) ousadia e preferência por engajar-se em atividades de risco; (4) egocentrismo ou insensibilidade às necessidades de outros; (5) preferência por gratificações simples e evasão de tarefas complexas; e (6) mínima tolerância à frustração, que se caracteriza por responder aos conflitos com a força física, em vez da verbal. Os autores argumentam que o baixo autocontrole surge de uma socialização ineficaz no início da vida e é uma característica estável que persiste ao longo da existência da pessoa. Adicionalmente, eles veem o baixo autocontrole como o fator individual de nível primário que explica um comportamento criminal, o uso de droga, o abuso e a dependência de álcool e outras formas de desvio.

Conner, Stein e Longshore (2009) apresentaram os resultados de suas pesquisas direcionadas à compreensão dos fatores que envolvem o baixo

autocontrole em adolescentes usuários de drogas. Esses pesquisadores efetuaram uma pesquisa longitudinal com 317 adolescentes dos EUA utilizando uma escala que contém seis subescalas que são: (1) impulsividade; (2) preferência por atividades físicas; (3) busca do risco; (4) egocentrismo; (5) preferência para tarefas simples; e (6) temperamento volátil. Os autores concluíram que, das seis subescalas citadas, somente “busca do risco” e “temperamento volátil”, com relevância desta, predisseram significativamente os crimes violentos e drogas entre os adolescentes.

A economia moderna depende do consumo. Quanto mais consumo existe em uma economia, mais capital circula nela. Portanto, do ponto de vista da atividade econômica, estimular o consumo é desejável. No entanto poucos consumidores podem ter tudo o que querem e devem, assim, controlar seus impulsos de consumo (VOHS; BAUMEISTER; TICE, 2008).

Autocontrole é um tópico que tem sido relevante nos estudos de comportamento de consumo e existe uma grande quantidade de literatura relacionada a isso (ISEN, 2008). Vohs, Baumeister e Tice (2008) utilizam os termos “autocontrole” e “autorregulação” de forma intercambiável, embora outros autores o utilizem para se referir a diferentes construtos. A distinção principal feita é a de que autocontrole está relacionado com esforços conscientes, enquanto autorregulação é um termo mais amplo, que abrange processos regulatórios inconscientes, tais como quando o corpo mantém a temperatura constante ou os batimentos cardíacos.

Na definição de Vohs, Baumeister e Tice (2008, p. 349, tradução do autor), autorregulação “é o processo psicológico subjetivo por meio do qual as pessoas alteram suas respostas para alinhá-las com várias regras e padrões”. Desse modo, também é um mecanismo crucial através do qual as pessoas reprimem seus impulsos de consumir e mantêm seu consumo dentro de limites e parâmetros aceitáveis.

De acordo com os trabalhos dos grupos de pesquisa de Baumeister *et al.* (1998 *apud* ISEN, 2008) e CARVER (2004 *apud* ISEN, 2008), o autocontrole é um recurso limitado, isto é, o exercício do recurso do autocontrole dura pouco tempo. O consumidor pode estar ciente disso e monitorar esse processo. O autocontrole pode ser reforçado por estímulos positivos, que contribuem para a possibilidade de que uma pessoa baseie suas ações em uma consideração mais elaborada da situação, incluindo bem-estar em longo prazo, quando isso é relevante.

O autocontrole está diretamente relacionado à capacidade de tomar decisões. O trabalho do grupo de estudos de Vohs, Baumeister e Tice (2008) acerca do autocontrole também merece ser relatado. Por meio de uma série de experimentos realizados em laboratório e também em um *shopping center*, concluiu-se que, quanto mais escolhas múltiplas um consumidor realiza, menos força de vontade (ou recursos relacionados ao ego) o consumidor tem à sua disposição. Resumindo, ao fazer múltiplas escolhas em sequência, é menos provável que o consumidor exerça o autocontrole na próxima decisão (VOHS; BAUMEISTER; TICE, 2008).

Regular algo se refere a estabelecer a primazia do controle de regras ou leis sobre o próprio comportamento. Ou seja, conformar o comportamento de acordo com leis, objetivos, moral, ideais ou regras, mesmo que o impulso pessoal seja contra esses padrões sociais. Portanto o autocontrole permite que uma pessoa responda de uma maneira mais apropriada e desejável (VOHS; BAUMEISTER; TICE, 2008).

Duffield e Grabosky (2001), em pesquisa sobre fraude empresarial, observaram que a personalidade narcisística é exacerbada pelo traço de personalidade de busca de riscos, o que leva esse indivíduo, no mercado de trabalho, a gerar sobretrabalho para os demais, a exigir uma lealdade excessiva e ficar furioso se isso não acontecer. Ele sempre acha que ganha pouco, comparado às pessoas ordinárias, acha que é pouco valorizado e elogiado. Esses autores concluem que a fraude no trabalho possui causas ambientais e individuais, como o traço de personalidade denominado “busca de riscos”. Por outro lado, Carvalho *et al.* (2007), em sua análise e adaptação da escala de externalização, encontram consistência em suas dimensões da impulsividade com agressividade, furto, fraude e irresponsabilidade.

2.8.6 Materialismo

Para muitas empresas, o mundo é o mercado, e a dúvida não é mais se conseguirão fabricar, mas se conseguirão entregar ou atender o cliente dentro dos prazos acordados (FRIEDMAN, 2007). Não será a inteligência artificial, nem o processamento de dados auxiliando a tomada de decisão, nem a política que farão a diferença no futuro; será o comércio eletrônico que energizará os efeitos da nova

revolução. Com o aprimoramento logístico e a utilização de campanhas de marketing apoiadas nos recursos da internet, o mercado vem excluindo a variável “distância” do contexto dos negócios, possibilitando o trabalho e o comércio sem se limitar às fronteiras das nações, transformando tudo em um único mercado universal (DRUCKER, 2005). Embora pesquisadores afirmem que o interesse pelo fenômeno “materialismo” e suas implicações seja bastante antigo, foram as mudanças na forma de negociar mundialmente nas últimas décadas que contribuíram para uma maior preocupação com o construto “materialismo” (GARCIA, 2009).

Para Belk (1984), materialismo é a importância que um consumidor dá às coisas mundanas. Richins e Dawson (1992) conceituam que é a importância atribuída à posse e aquisição de bens materiais para alcançar os principais objetivos de vida e estados desejáveis. Embora as definições tenham como ponto de análise o consumidor e seu desejo de consumir e acumular bens, neste trabalho, o objetivo será examiná-lo para buscar ligações entre o furto de energia e o materialismo ou a ligação do furto de energia com o desejo de reduzir despesas para possibilitar aquisição de bens. Dessa forma, foi lançado um olhar criminal sobre o comportamento dos consumidores de energia elétrica do Brasil que tiveram acesso ao crédito, a parcelamentos e a regras mais flexíveis de pagamento nas últimas décadas (YACOOUB, 2010). Embora essas práticas comerciais facilitem a compra, os recursos financeiros são limitados, e a redução de despesas com as contas de energia é possível pela prática ilegal, o que aumenta a necessidade de considerar o construto Materialismo nesta pesquisa.

Nessa linha de pensamento, Garcia (2009), citando Belk (1984) e Dawson (1992), acredita que o materialismo é avaliado como um traço de personalidade aliada à inveja, possessividade e falta de generosidade, caracterizando o fenômeno como um valor de consumo. São citados três temas ligados diretamente à definição do construto:

1. Centralidade na aquisição: a compra e a posse de bens ocupam uma posição central na vida das pessoas com alto índice de materialismo.
2. Aquisição como busca de felicidade: um dos motivos da centralidade na aquisição é que essas pessoas acreditam que a aquisição de bens e posses trará maior grau de felicidade para suas vidas.
3. Posses como definição de sucesso: pessoas com alto índice de materialismo tendem a julgar seu sucesso e o dos outros pelo número

e quantidade de bens e posses acumuladas. Para esses indivíduos, os bens têm a capacidade de projetar uma autoimagem desejada e identificá-los como participantes de uma vida perfeita e imaginária. Assim, eles se enxergam como bem sucedidos na medida em que conseguem ter os produtos que projetam essas imagens desejadas.

Atualmente, as escalas mais utilizadas para avaliar o construto Materialismo são a *materialism scale de Belk* (1984) e a *material values scale*, de Richins e Dawson (1992).

Belk (1984) propõe analisar o fenômeno do materialismo a partir das dimensões inveja, possessividade, não generosidade e preservação de memória. Esses traços de personalidade representam: (a) o sentimento de um indivíduo pelos bens dos outros; (b) a afiliação do indivíduo com bens materiais; (c) a disposição por dar ou compartilhar seus bens; e (d) conservação de eventos, experiências e memórias em formas materiais, respectivamente. Esse instrumento foi aplicado nos EUA, na Nova Zelândia, Ucrânia, Alemanha e Turquia. A versão final da escala conta com 21 itens distribuídos pelas quatro subescalas.

Richins e Dawson (1992) complementam que o construto materialismo é representado por três fatores: (a) sucesso: utilização de posses para julgar o sucesso próprio e dos outros; (b) centralidade: o valor que as posses têm na vida do indivíduo; e (c) facilidade: a crença de que a compra e a posse de bens geram felicidade e satisfação. O instrumento contém 18 itens organizados em uma escala tipo *likert* de cinco pontos e divididos em cinco subescalas para cada uma das dimensões citadas.

Nos trabalhos de Walters (1990), ele argumenta que a ganância e a preguiça movem o indivíduo em uma busca de bens e objetos materiais, e que esse fato se acentua no início da carreira de criminosos.

2.8.7 Autoeficácia

A autoeficácia tem sido estudada em mais de 10.000 artigos ao longo dos últimos 25 anos, daí pode-se concluir que, atualmente, é um dos conceitos centrais para a pesquisa contemporânea de psicologia (JUDGE *et al.*, 2007).

As pessoas lutam para exercer controle sobre eventos que afetam suas vidas. A capacidade para produzir resultados desejados e evitar resultados indesejados é um poderoso incentivo para o desenvolvimento e exercício do controle pessoal. Dentre os mecanismos da agência, nenhum é mais central ou presente do que o mecanismo da eficácia pessoal. A autoeficácia percebida refere-se à crença na capacidade pessoal de organizar e executar os cursos de ação requeridos para gerir as situações que a vida apresenta. A crença na eficácia influencia como as pessoas pensam, sentem, motivam-se e daí por diante. O impacto da eficácia pessoal na natureza e qualidade da vida depende dos propósitos para os quais ela é posta em prática (BANDURA, 1995).

Desenvolver um senso de eficácia por meio de experiências de domínio não é uma questão de adoção de hábitos prontos. Envolve adquirir as ferramentas cognitivas, comportamentais e de autorregulação para criar e executar os cursos de ação apropriados e para administrar as sempre passageiras circunstâncias de vida (BANDURA, 1995; JUDGE *et al.*, 2007).

No caso da autoeficácia, sua relação com o objetivo desta dissertação se estabelece devido ao fato de ela estar diretamente ligada à capacidade de uma pessoa física ou jurídica de recorrer aos expedientes necessários para burlar a legislação e a concessionária de energia elétrica e fraudar o consumo de energia.

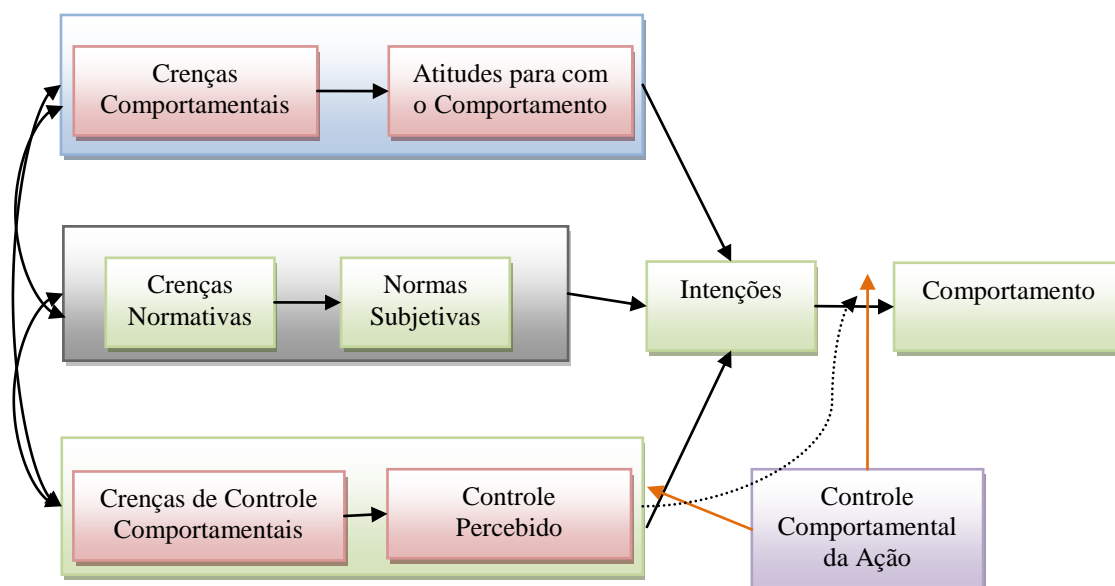
2.8.8 Teoria do Comportamento Planejado (TCP), norma subjetiva e controle volitivo

O desenvolvimento de teorias passíveis de serem comprovadas empiricamente tornou-se a forma mais viável para compreensão dos fenômenos comportamentais que regem a vida humana. A Teoria do Comportamento Planejado (TCP), chamada em inglês de *Theory of Planned Behaviour* (TPB), é uma evolução da Teoria da Ação Racional (TAR) desenvolvida por Martin Fishbein (1963), sendo posteriormente revisada e expandida com colaborações de Icek Ajzen (1991). A TCP tornou-se um dos modelos mais utilizados mundialmente na tentativa da predição do comportamento do consumidor, mostrando ser bem sucedida quando aplicada a comportamentos sobre os quais o indivíduo exerce controle volitivo (SCHMIDT, 2010; MOUTINHO; ROAZZI, 2010; TAMASHIRO, 2012).

Trata-se de uma teoria que utiliza três variáveis para prever a intenção de comportamento: atitudes em relação à intenção comportamental (ATB); norma subjetiva (SN) e o controle do comportamento percebido (PBC). ATB refere-se ao sentimento positivo ou negativo que um indivíduo tem em relação a um determinado comportamento (TAMASHIRO, 2012).

Baseado nos trabalhos de Ajzen (2002; 2006), Tamashiro (2012) adaptou a FIG. 4 de forma a representar as teorias apresentadas. Pela FIG. 4 é possível constatar que a percepção de controle exerce influência tanto sobre a formação da intenção quanto sobre a realização do comportamento (TAMASHIRO, 2012). Quanto ao controle percebido sobre o comportamento, ele é definido como a crença do indivíduo sobre o grau de facilidade ou de dificuldade para desempenhar um determinado comportamento. Em combinação, atitude em relação ao comportamento, norma subjetiva e percepção de controle sobre a ação conduziriam à formação de uma intenção comportamental. Como regra geral, quanto mais favoráveis forem a atitude e a norma subjetiva e quanto maior for o controle percebido, maior deve ser a intenção pessoal de se realizar o comportamento Ajzen (1991).

Figura 4 - Teoria do Comportamento Planejado e da Ação Racional



Fonte: Adaptado pelo autor baseado em TAMASHIRO, 2012, p. 80 e AJZEN, 2006, p. 1.

Karsaklian (2008) afirma que as normas subjetivas constituem a base do funcionamento da sociedade. Essa autora considera que a influência de um grupo impacta em todas as fases da vida, incluindo o que diz respeito ao comportamento

de compra e consumo. Essa interação social entre dois ou mais indivíduos estimula mutuamente as ações das pessoas envolvidas.

Segundo Ajzen (2006), as normas subjetivas são pressões sociais percebidas e não necessariamente normas iguais às sociais. Karsaklian (2008) acrescenta que o consumidor sofre influência social que afeta diretamente seu comportamento de compra ou de consumo, pois as normas estabelecidas pelos grupos sociais a que ele pertence ou almeja pertencer tomam a forma de atributos de escolha.

Tamashiro (2012) considera em suas pesquisas que as normas subjetivas são denominadas assim porque não se trata de normas objetivamente percebidas pelo consumidor e são construídas baseadas em dois elementos. Um deles considera aquilo que o indivíduo pensa que os outros irão pensar do seu comportamento. Está relacionado com o modo como os seus desejos serão percebidos pelos grupos de que faz parte, e por causa disso, o indivíduo está mais ou menos dispostos a obedecer. O outro consiste na própria motivação em conformar-se com tal comportamento. Neste estudo do comportamento criminal do consumidor brasileiro de energia elétrica, espera-se que as normas subjetivas estejam presentes reforçadas pelos grupos familiares e amigos que veem nessa prática algo aceitável e legal.

Controle volitivo, de acordo com Engel, Blackwell e Miniard (2000) e Peixoto (2007), representa o grau em que o comportamento pode ser determinado pela vontade do consumidor, sendo limitado por dificuldades de execução do comportamento. Se o desempenho do comportamento se torna dependente de fatores fora do controle da pessoa, interferindo dessa maneira na capacidade de o indivíduo fazer o que pretendia, torna-se menor a capacidade da intenção comportamental ao prever o comportamento. O controle volitivo guarda uma relação direta para com o construto Controle Comportamental Percebido, da Teoria do Comportamento Planejado, ou seja, quanto maior for o primeiro construto, maior será o outro. Dessa maneira, aqueles comportamentos que estão sob completo controle volitivo implicam uma grande influência do controle comportamental percebido na determinação da intenção (PEIXOTO, 2007).

Walters (1990) observa que criminosos em geral apresentam problemas relativos a comportamentos antissociais e a autoestima, tanto que acabam maximizando a importância de receber dos outros aprovação pelos seus atos. Geralmente eles se exibem com posses tais como: joias, carros caros e muito

dinheiro em espécie, o que denota aspectos correlacionados a grupos de referência. O mesmo autor considera que a existência de condições para o crime melhora a avaliação de custo-benefício pelo criminoso, ou seja, se há menos ou mais risco, condições protetivas ou oportunidades, o criminoso, no seu entender, avalia que possui maiores possibilidades de sucesso e controle volitivo sobre o ato criminoso (WALTERS, 1990).

Pickett (2007) apresenta relações entre a Teoria da Ação Racional e o comportamento ético e moral em organizações, recomendando a replicação e o teste dessa teoria no âmbito do crime e sugerindo possíveis impactos das normas subjetivas e do controle volitivo nas intenções comportamentais. Tuck e Riley (2013) fazem uma extensa revisão e defesa da aplicação da Teoria da Ação Racional no entendimento das decisões nas ações criminais.

Skrzypiec (2012) propõe um modelo estrutural completo, para compreender os antecedentes do comportamento de adolescentes usuários de drogas ou envolvidos em roubos e brigas, utilizando como principal instrumento a TCP. Como resultados de suas pesquisas, identificou-se que as atitudes, norma subjetiva e o controle percebido foram os fatores que mais potencializaram para que seus pesquisados efetivassem as transgressões das leis.

Outra contribuição do marketing seria analisar a movimentação do mercado informal de irregularidades pela ação boca a boca. As pessoas rotineiramente tomam decisões para ir ao cinema, comprar um carro de determinada marca ou adquirem um serviço baseado no que seus familiares e amigos lhes falam a respeito. Quando as pessoas ouvem, observam ou experimentam coisas, em geral, contam aos outros (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008). Conforme Yacooub (2010), essa ação é bastante comum no meio ilegal da propaganda de irregularidades de energia elétrica.

Em meio à troca de informações de modo informal, existe o formador de opinião, que, de acordo com Blackwell; Miniard e Engel (2008), é uma pessoa que influencia as decisões das outras do seu grupo de relacionamento. Os formadores de opinião podem participar de grupos de consumidores influenciando na contratação de uma irregularidade ou nos grupos de pessoas que vendem a execução de irregularidades. Esses autores também contribuem com informações sobre as características dos formadores de opinião quando afirmam:

Em geral, os pesquisadores concluíram que a característica mais comum dos formadores de opinião em várias categorias de produtos é o seu alto envolvimento com determinadas categorias de produtos. Eles tendem a ler publicações especializadas sobre recursos. Também possuem grande autoconfiança, são mais extrovertidos e sociáveis e querem partilhar informações, conversar com outros e buscar opiniões. Dessa forma, sua tendência para iniciar conversas é diretamente proporcional à extensão de seu interesse ou de seu envolvimento com o tópico que está sendo considerado (BLACKWELL, MINIARD; ENGEL, 2008, p. 424).

Os formadores de opinião podem ter seus papéis invertidos e procurar conselhos de outros quando não possuem experiência ou especialização em determinadas áreas. As influências pessoais em forma de opinião de liderança acontecem mais comumente quando o consumidor: tem um conhecimento limitado sobre o produto, serviço ou marca; não tem habilidade para avaliar; não acredita ou não confia na propaganda e em outras fontes de informação; tem grande necessidade de aprovação social. Também quando existem fortes laços sociais entre o emissor e o receptor; quando o produto é complexo; quando ele é difícil de ser testado por meios de critérios objetivos e quando o produto é extremamente visível a outros (BLACKWELL; MINIARD; ENGEI, 2008).

Dessa maneira, se o ambiente proporcionar situações favoráveis para a propagação de informações pelos formadores de opinião de situações positivas referentes à instalação de irregularidades, as concessionárias de energia terão grandes prejuízos.

2.8.9 Intenções comportamentais

Blackwell, Miniard e Engel (2008) ensinam que intenções comportamentais são julgamentos subjetivos sobre como será o comportamento da pessoa no futuro. Existem intenções comportamentais direcionadas para vários momentos do processo de compra, podendo-se citar: a intenção de compra, de recompra, de ir às compras, de gastos, de busca e a intenção de consumo. Dessa forma, pode-se inferir que uma das mais importantes e complexas habilidades que uma empresa pode ter é a de prever como os consumidores vão agir. Uma prática comum é confiar nos comportamentos passados para prever o comportamento futuro. No entanto, as coisas mudam com o decorrer dos anos, e uma alternativa para

desvendar as intenções dos consumidores seria perguntar-lhes o que eles têm intenção de fazer.

São muitos os estudos em comportamento do consumidor que se utilizam dos conceitos de intenções comportamentais, da mesma forma que a TCP, como antecedente do comportamento. Estudos clássicos como os de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), Miniard e Cohen (1979) e Ryan (1982) são indicadores de que esse construto pode ser aplicado como estimador e antecedente do comportamento futuro de consumidores.

Embora as intenções sejam um significativo previsor dos comportamentos, elas estão longe da perfeição. Ao se perguntar a um fumante se ele deseja parar de fumar, a resposta provavelmente será sim, no entanto cumprir essa intenção pode não ser nada fácil. Algumas vezes os hábitos são mais poderosos que a força de vontade. A tarefa de previsão da intenção do consumidor dependerá de quão futuro é o evento que se pretende prever, ou seja, quanto mais próxima for a data da efetivação da intenção maiores serão as possibilidades de acerto (BLACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

2.8.10 Elementos situacionais

Elementos ou influências situacionais são fatores que surgem de forma singular em um momento ou em uma situação específica, e não são particulares a uma situação ou a um objeto. As situações de consumo podem ser definidas em cinco linhas gerais: ambientes físicos, ambientes sociais, tempo, tarefa e estados antecedentes (BLACKWELL, MINIARD; ENGEL, 2008).

Para Mowen e Minor (2003), as influências situacionais são situações do consumidor. Eles entendem que essas influências são fatores temporários que formam o contexto do consumo, envolvendo os ambientes físico, social, o tempo, a definição de tarefa e os estados antecedentes.

De acordo com Blackwell; Miniard e Engel (2000), as situações de consumo podem ser divididas em três tipos principais, que são:

- 1) situações de comunicação – quando o consumidor é exposto a comunicações pessoais com vendedores ou tem contato com outros consumidores que podem influenciar sua decisão de adquirir o produto ou serviço.

2) Situações de compra – são os cenários nos quais os consumidores adquirem bens e serviços.

3) Situações de uso – em muitos casos, são praticamente as mesmas situações de compra; quando não, referem-se ao momento em que o consumo ocorre, que nem sempre é no ato da compra ou na contratação dos serviços.

Para o furto de energia, as comunicações pessoais ocorrem de forma velada pelos técnicos especialistas em fazer as irregularidades e pelos consumidores que já adquiriram os serviços.

Walters (1990) argumenta que problemas de indolência cognitiva em criminosos os levam a situações de falta de planejamento e descontinuidade. Tais fatos contribuem para que esses elementos fiquem mais sujeitos a fatores situacionais, que são frequentemente citados na literatura como antecedentes de inadimplência ou potencializadores de ações criminosas. Segundo a Fecomercio (2012), a falta de planejamento e os elementos situacionais tais como o desemprego são os maiores causadores da inadimplência no país. Por outro lado, Walters (1990) sugere que, entre os fatores primários de um ato criminoso, estão: oportunidade, elementos de proteção ou risco e outros potencializadores que ocorrem singularmente em uma situação específica.

2.9 Criminalidade

Crime é definido como ações que são realizadas para além da fronteira da lei, enquanto o termo “desvio social” incorpora qualquer ação considerada inaceitável pelo grupo social. A sociologia e a criminologia partilham uma longa história de definição e redefinição desses conceitos. No entanto, antes de esses conceitos serem estabelecidos, eles estavam imersos no conceito de pecado, sendo do domínio de teólogos, filósofos e teóricos do direito. Os conceitos de crime e desvio social somente se libertaram do conceito de pecado com o advento do Iluminismo, no século XVIII, quando o crime foi distinguido do conceito mais amplo de pecado (HALL, 2012).

Um dos desafios de entender o crime é que qualquer tentativa de sua compreensão demanda conhecimento de uma ampla gama de disciplinas. Escritores e pesquisadores de Antropologia, Economia, Direito, Medicina, Filosofia, Psicologia

e Sociologia contribuíram para o estudo do crime e, especificamente, para a criminologia (HOLLIN, 1989).

Imbuído da concepção da razão transcendental, o liberalismo coloca o indivíduo autônomo racional e ético no centro de seu discurso. Crime e desvio social são percebidos como produtos etiológicos do fracasso do indivíduo em exercer capacidades inatas de vontade, razão e moralidade (HALL, 2012).

No século XX, várias teorias oriundas das ciências sociais proliferaram, em uma tentativa de alocar os conceitos de crime e de desvio social em seu campo. No entanto a metafísica do individualismo liberal ainda permaneceu como uma visão dominante e impediu a unificação das visões individualista e social. Na ausência de um consenso cultural e de igualdade socioeconômica, os representantes da justiça de uma sociedade têm dificuldade extrema em conciliar conflitos individuais e socioculturais de forma que satisfaçam a todos. (HALL, 2012).

2.10 O crime de furto de energia

Para se proteger dos furtos de automóveis, residenciais ou no comércio em geral, é possível utilizar aparatos de segurança, como: olho mágico, tranca extra, interfone, cão, vigia particular, muros com aplicação de cacos de vidro ou com cerca elétrica, filmagem, dispositivos sonoros, entre outros (BEATO; PEIXOTO; ANDRADE, 2004). Também conta-se com o auxílio das pessoas que usam o espaço e se movimentam nele em seu cotidiano e, com isso, vigiam-no naturalmente, inibindo as ações ilegais. Quando se trata de energia elétrica, no entanto, a vigilância natural da sociedade é eliminada do contexto, pois os equipamentos de medição de energia ficam sob responsabilidade dos clientes, dentro dos seus imóveis. Contribui ainda negativamente para coibir furtos o custo alto e, muitas vezes, a ineficácia dos equipamentos disponíveis no mercado para proteção contra o furto de energia (CHÁVEZ ORTEGA, 2008).

O Código Penal, em seu artigo 155, define o furto como sendo “Subtrair, para si ou para outrem, coisa alheia móvel”, e, em seu § 3º, que “equipara-se à coisa móvel a energia elétrica ou qualquer outra que tenha valor econômico”. Mas o propósito deste trabalho não é discutir se é ou não crime furtar energia. Parte-se aqui do princípio de que é, e buscam-se detalhamentos, elementos que possam

contribuir para apontar um perfil de pessoas que possuem predisposição à ação criminal, além de aprofundar o olhar acadêmico para as teorias direcionadas ao comportamento criminal, com ênfase na Teoria Estilo de Vida Criminal.

Considerando as contribuições de Lima (2010), que estudou espaço e criminalidade em favelas de Belo Horizonte, a ausência de uma fiscalização mais eficaz, seja pela concessionária, polícia ou até mesmo pela vigilância natural exercida pelos habitantes, contribuem para tratar o furto de energia como crime. Assim, essa tarefa fica muito mais complexa que em outros tipos de furtos, pois necessita de ações invasivas à privacidade dos consumidores, sejam pessoas físicas ou jurídicas, para serem descobertas, precisa que a sociedade abomine tais práticas para denunciá-las, além de uma caracterização da irregularidade bastante eficiente para configurar o crime de furto. Essa situação de vulnerabilidade das concessionárias pode criar um cenário perfeito para a generalização dos procedimentos de furto de energia, com o aumento da criminalidade no setor e conseqüentemente, aumentos dos preços da energia e dos prejuízos causados pelas ligações irregulares.

2.11 O debate clássico/positivista

Walters (1990) argumenta que a literatura publicada no campo da criminologia ao longo dos últimos anos apresenta um movimento de responsabilização pessoal em favor de uma visão mais determinista do homem. Assim, a escola clássica do pensamento criminológico, que postula que os criminosos optam por se envolver em várias formas de comportamento ilegal, é popular apenas entre uma minoria de estudiosos da criminologia, mas ainda reflete a visão daqueles que trabalham no sistema de justiça penal dos EUA (WALTERS, 1990).

Sensivelmente mais popular do que o ponto de vista clássico é a escola positivista do pensamento criminológico. Fundamentada nos escritos filosóficos de Auguste Comte (1798 - 1857), um filósofo e matemático francês, a posição positivista atribui o comportamento criminoso à função biológica e a vários fatores ambientais. A abordagem positivista foi aplicada pela primeira vez ao comportamento criminoso por Cesare Lombroso, médico italiano que, juntamente com vários colegas, considerou as características físicas de um grupo de criminosos. Lombroso afirmava que a criminalidade era uma característica hereditária que pode ser identificada por meio de certas características físicas, por exemplo, maxilar grande, saliente, testa inclinada. Ele acreditava que o criminoso era um tipo atávico, isto é, representava uma volta a um estágio mais primitivo do desenvolvimento humano. A abordagem de Lombroso sobre criminalidade já não orienta o pensamento criminal (WALTERS, 1990).

Talvez a escola mais popular do pensamento criminológico seja aquela estabelecida pelos teóricos deterministas que argumentam que o crime é causado por várias condições ambientais sobre os quais o indivíduo tem controle mínimo. De acordo com essa corrente, há pouco espaço para a escolha, uma vez que o comportamento criminoso é aprendido nas interações sociais, no relacionamento do indivíduo com seus pares em particular (SHECAIRA, 2004).

Sutherland e Cressey (1978) avançaram nesse estudo, apresentando a visão determinista de que o comportamento criminal é, principalmente, devido ao fato de o indivíduo ter sido exposto a situações favoráveis à violação das leis e normas da sociedade. Outros pesquisadores das teorias positivistas de comportamento criminoso incluem a Teoria de Rotulagem Negativa – originalmente proposta por

Merton, em 1957, e Schur, em 1971 –, a Teoria de Tensão e da abordagem marxista para o crime (proposta por Spitzer, em 1975). Embora os estudiosos como David Matza (1964) apontem as limitações associadas ao excesso de confiança nas predileções deterministas do positivismo, esse campo de pensamento continua a exercer um grande impacto na teoria criminológica contemporânea (WALTERS, 1990).

2.12 Fundamentos da Teoria Estilo de Vida Criminal

Walters (1990) argumenta que ter à disposição uma grande variedade de resultados de pesquisa não é garantia de fazer uso eficaz desses dados. Consequentemente, os resultados da investigação devem ser considerados dentro de um amplo referencial teórico para que possam ser úteis. Ele afirma que o campo da criminologia tem sacrificado a criatividade teórica em nome da operacionalidade e do cientificismo empírico, buscando produzir resultados que sejam significativos. Sendo assim, Walters (1990) recomenda que se faça um esforço concentrado para integrar ou combinar a criatividade nas investigações empíricas e evitar o dualismo implícito que parece ter caracterizado muito do pensamento sobre o crime e os criminosos. Uma boa teoria do conhecimento avança organizando pedaços diferentes de informações em um todo significativo e fornecendo hipóteses testáveis que servem para direcionar a investigação das pesquisas. Uma teoria pobre, por outro lado, muitas vezes turva as águas ao desviar nossa atenção de questões importantes e verificáveis para aqueles que são triviais, supérfluas ou não testáveis.

De acordo com Trindade (2012), existem várias teorias aplicadas à criminalidade. No ANEXO A, encontra-se um resumo das principais teorias, com seus representantes, adaptado por Trindade (2012). No entanto, para desenvolver a Teoria Estilo de Vida Criminal, que este trabalho tomou como base, Walters (1990) elegeu oito teorias sobre criminalidade que serão resumidas a seguir. Mas, antes de visitar tais teorias, torna-se necessário ressaltar que a Teoria Estilo de Vida Criminal não deve ser confundida com a Teoria de Vitimização Criminal. Nela é analisada a probabilidade de uma vítima em potencial ser envolvida em um crime considerando variáveis do estilo de vida da vítima (CERQUEIRA; LOBÃO, 2004). A perspectiva

que será estudada argumenta que o crime pode ser conceituado em termos de estilo de vida e não sob a ótica de vitimização do crime.

A primeira das oito teorias apresentadas é a Teoria da Associação Diferencial, que se iniciou com os estudos do francês Tarde (2002), segundo o qual os padrões de delinquência e criminalidade são aprendidos, em muito da mesma maneira como qualquer profissão, principalmente, por meio da imitação e da associação com outros infratores. O processo de aprendizagem envolve não apenas as técnicas reais de crime, mas também os motivos, as atitudes e as racionalizações favoráveis para a prática de atos antissociais (WALTERS, 1990; AMORIM; GONÇALVES, 2008). Tarde (2002) afirma:

Não há uma similitude no universo que não tenha por causa uma destas três grandes formas, superpostas e embaralhadas, de repetição universal: a ondulação para os fenômenos físicos, a hereditariedade para os fenômenos vivos, a imitação para os fenômenos sociais propriamente ditos.

De acordo com as pesquisas de Walters (1990), a Teoria de Tensão ou Anomia iniciou-se com o sociólogo francês Emile Durkheim, em 1938, o qual teorizou que, sob certas condições sociais, normas e regras sociais tradicionais perdem sua autoridade sobre o comportamento. Tal teoria considera o crime como um fato social que possui uma função dentro da sociedade tão importante quanto os outros institutos (SHECAIRA, 2004). Não se trata de algo ruim e negativo, mas de um fenômeno normal que integra a sociedade desde seu nascimento e possui o poder de retificar valores, posto que um crime gera indignação e assim aciona princípios consagrados que se revalidam quando da aplicação da sanção, reforçando o chamado sentimento de “justiça feita” (AMORIM; GONÇALVES, 2008).

Segundo Merton (1957), citado por Walters (1990) e por Trindade (2012), uma sociedade incute em seus membros um desejo árido por determinados objetivos; em seguida, descreve, por meio de meios legítimos, como esses objetivos podem ser alcançados. Raciocina-se que, se uma pessoa é frustrada em seus esforços para atingir esses objetivos legitimamente, ela pode tentar alcançá-los por meio de uma variedade de manobras ilegais (MERTON, 1957).

Contradizendo a Teoria de Tensão, que vê o indivíduo como intrinsecamente cumpridor da lei, a Teoria de Controle Social argumenta que o homem deve aprender a não ofender, uma vez que todos nascem com uma propensão natural para violar as regras da sociedade. De acordo com os teóricos do controle social, a

delinquência é um resultado lógico da incapacidade de desenvolver proibições interiorizadas contra o comportamento de violar as leis (WALTERS, 1990).

A Teoria de Rotulagem, por sua vez, postula que a causa principal do crime se encontra na sociedade, que utiliza rótulos para identificar alguns dos seus membros. De acordo com essa perspectiva, os infratores são indistinguíveis, exceto pela presença de uma marca de infrator. Com isso, tal rotulação faz o indivíduo procurar se aproximar daqueles que, da mesma forma, foram rotulados, e, assim, forma-se o criminoso. Dessa forma, o indivíduo infrator é visto como uma vítima de seu ambiente e das práticas de rotulagem da sociedade (WALTERS, 1990; SHECAIRA, 2008).

A teoria do ego (*self*) considera que o comportamento é uma tentativa do indivíduo de construir, testar, validar e expressar a si mesmo. Assim, as muitas formas de sofrimentos comportamentais, sob algumas circunstâncias, tendem a levar os indivíduos a serem mais negativos e propensos a desvios de comportamento como um meio de estabelecer uma autoimagem ou autorrotulagem, podendo ser um elo importante no desenvolvimento de um estilo de vida delinquente (WALTERS, 1990).

Sigmund Freud, o fundador da psicanálise, tinha muito pouco a dizer sobre os criminosos. Isso devido ao fato de a atenção de Freud ter sido atraída para as neuroses e os fatores inconscientes subsumidos dentro da estrutura mais geral desses tipos de transtornos (WALTERS, 1990). No entanto, Freud refletiu sobre a visão da sociedade quanto aos criminosos, a qual, em geral, parece espelhar a atitude que as pessoas têm em relação ao criminoso que cada um, segundo Freud, traz em si mesmo. Assim, do ponto de vista psicanalítico, a principal diferença entre o criminoso e o não criminoso é que o não criminoso aprendeu a controlar e sublimar seus impulsos antissociais de seus sentimentos (WALTERS, 1990; DULESKO, 2008).

August Aichhorn foi um dos pioneiros a propor uma teoria psicanalítica do desenvolvimento da delinquência (CRUZ, 2011). Sua hipótese central era que uma criança nasce associal e exige a satisfação imediata das necessidades primitivas, pessoais e de instintos (CRUZ, 2011). Nesse ponto inicial de sua vida, a preocupação primária da criança é com a satisfação de suas necessidades básicas, viscerais. Se a organização libidinal da criança é perturbada por experiências negativas, os primeiros conflitos edípicos em particular, então ela, provavelmente,

vai permanecer egocêntrica, associal e ter dificuldade em ajustar-se às exigências, leis e regras da sociedade. Esse estado incipiente de delinquência pode levar a um comportamento delinquente real, se provocado por certos eventos ambientais e/ou situações (WALTERS, 1990). Assim, o principal objetivo de um tratamento, no caso, seria trazer à consciência os fatores inconscientes responsáveis pelo comportamento antissocial do indivíduo. Albergaria (p. 139 *apud* DULESKO, 2008, p. 32) afirmou:

[...] o ser humano entra no mundo como criminoso. Durante os primeiros anos de vida, a sua criminalidade estaria no mais alto grau. A adaptação social começaria depois de vencido o complexo de Édipo. O futuro criminoso não consegue levar adiante a adaptação social. A criminalidade não é um defeito congênito, mas um defeito de educação. A delinquência seria expressão substituta de experiências de uma personalidade reprimida.

Walters (1990) comenta que a Teoria da Estimulação Patológica foi desenvolvida por Herbert C. Quay, em 1965, considerando que a criminalidade é uma manifestação da necessidade excessiva de aumentos ou alterações no padrão de estimulação do infrator. Seguindo essa linha de raciocínio, Quay propôs que os pontos de vistas penais são mais elevados do que as taxas normais de estimulação sensorial. Com isso, o criminoso procura obter um nível alto de atividade, como forma de compensar uma taxa intrinsecamente baixa de excitação. Essa tendência, eventualmente, era convertida em comportamento projetado, para criar excitação e aliviar o tédio. É significativo que, ao contrário de muitas bases das teorias sociológicas do comportamento criminoso, o modelo de Quay considere as diferenças individuais como importantes (WALTERS, 1990).

Por fim, a perspectiva da Teoria da Escolha Racional, que empresta muito da teoria econômica contemporânea e aplica vários desses conceitos ao comportamento criminal. Essa teoria apoia-se nas ações da Teoria da Dissuasão, que destaca a força do poder de punição no controle da criminalidade, exigindo uma polícia preparada e eficiente, uma legislação adequada e um complexo penitenciário com vagas suficientes para receber os delinquentes, a fim de minimizar as taxas de criminalidade. Assim, a Teoria da Escolha Racional considera que os resultados criminosos são decorrentes das escolhas e decisões imediatas que os infratores fizeram em relação às oportunidades disponíveis para eles, ou seja, uma opção criminosa será feita somente se o resultado esperado ou a utilidade esperada do ato

de cometer o crime ultrapassar o resultado esperado ou a utilidade esperada de não se engajar em um ato criminoso particular. Em outras palavras, a Teoria da Escolha Racional afirma que o indivíduo avalia as várias possibilidades e, em seguida, seleciona a melhor solução. O QUADRO 6 resume as informações das oito teorias citadas.

QUADRO 6 - Resumo das oito teorias consideradas por Walters (1990)

Teoria	Natureza do Homem	Desenvolvimento normal	Causas de desvio	Implementação de mudanças
Associação Diferencial	Neutro	Modelagem e aprendizagem social	Associação com os delinquentes e criminosos	Não associação com criminosos
Teoria da Tensão	Positivo	Busca de objetivos sancionados socialmente	Separação entre objetivos e meios disponíveis	Maior oportunidade para todos
Controle Social	Negativo	Sentido internalizado de controle social	Fraco vínculo à ordem social convencional	Apego à ordem social convencional
Rotulagem	Positivo	Atribuições simbólicas de rotulagem	Experiências negativas de rotulagem	Mudanças nas abordagens do sistema de justiça criminal
Ego (<i>self</i>)	Positivo	Definição em relação a si mesmo para a sociedade	Implementação de uma autoimagem	Desafiar velhas crenças e desenvolver uma nova visão de si mesmo.
Psicanalítica	Negativo	Gratificação de impulsos instintivos dentro dos limites estabelecidos pela sociedade	Solução inadequada de conflitos iniciais, resultando em culpa ou desenvolvimento de superego fraco	Desenvolvimento de maior conhecimento sobre os determinantes inconscientes do comportamento
Teoria da Estimulação Patológica	Neutro	Alcançar um nível ótimo de estimulação sensorial	Condução para aumento dos níveis de estimulação, juntamente com experiências familiares negativas	Busca de saídas socialmente apropriadas para tendências que buscam estimulação
Teoria da Escolha Racional	Neutro	Maximizar ganhos e minimizar os custos	A relação custo/benefício para o crime maior que para o não crime.	Aumento do custo do crime ou aumento dos benefícios do não crime

Fonte: WALTERS, 1990, p. 62.

2.13 Condições, escolhas e conhecimento

Walters (1990), procurando uma ligação entre as interpretações clássicas e positivistas do comportamento criminal, considera que três características se destacam e devem ser consideradas. Elas formam um sistema de influências relativas ao estilo de vida criminoso. Um sistema chamado por ele de “os três Cs”: *conditions, choice e cognition*. No que tange às condições, ele considera que, se um indivíduo que nasce com um temperamento difícil, é criado em um ambiente onde cafetões e traficantes de drogas são vistos como heróis e exposto à disciplina inconsistente ou abusiva, por exemplo, tem maiores condições para, no futuro, se envolver na atividade criminosa. Por outro lado, a escolha exerce um impacto inegável sobre o comportamento. Ele observou que as pessoas precisam ser responsáveis pelas escolhas que fazem dentro dos limites estabelecidos pela sociedade. Mesmo o processo de escolha em si pode ser influenciado por alguns fatores que consideram a maturidade cognitiva, o ambiente em que a informação foi apresentada e até mesmo o histórico de reforço para decidir que ação será adotada. Na análise final, as opções podem ser limitadas por alguns fatores pessoais e situacionais, mas esses fatores ou condições não determinam as escolhas.

Walters (1990) ressalta que a análise está direcionada a pessoas adultas, pois uma criança pequena, em virtude de sua limitada compreensão intelectual e restritas informações do ambiente, é menos capaz de tomar decisões do que o adulto. No entanto o desenvolvimento do cérebro dessa criança faz aumentar a sua capacidade de pensar, raciocinar e racionalizar. Como resultado, a criança torna-se cada vez mais capaz de tomar decisões. Embora o histórico de reforços influencie a conduta, independentemente da idade, ou seja, as pessoas tendem a se envolver em comportamentos para os quais estão reforçados. A maneira como a pessoa interpreta uma condição especial de reforço que determina como será o seu comportamento. Walters (1990) baseou-se em pesquisas empíricas realizadas com grupos de delinquentes nas quais demonstrou que eles sabem fazer escolhas e tomam decisões sobre os crimes que cometem.

Conhecimento é o elo final que Walters (1990) desenhou entre as escolas clássica e positivista da criminologia. O estilo de pensamento que se desenvolve em resposta às condições iniciais a que se é exposto e as escolhas iniciais que são

feitas em relação a essas condições estão na raiz de todo o comportamento criminal, bem como na não execução de um ato criminal. Ele propõe que é essencial examinar a criminalidade como um modo de vida do crime, como um estilo de vida. Episódios isolados de ilegalidade e ações criminosas que não satisfazem a definição da Teoria do Estilo de Vida Criminal, que será mais bem detalhada adiante, não devem ser considerados. A hipótese é que o criminoso que se enquadra na Teoria do Estilo de Vida Criminal constrói um sistema de crenças fundamentado em várias condições iniciais e escolhas associadas que servem para justificar, apoiar e racionalizar suas posteriores ações criminosas. Deve-se, portanto, compreender o pensamento criminoso, se quiser compreender o comportamento criminoso (WALTERS, 1990). Observa-se que essa proposta fundamenta-se nas propostas de Yochelson e Samenow (1976) e as corrobora, de certa forma.

2.14 Postulados e termos-chave considerados para o desenvolvimento da Teoria Estilo de Vida Criminal

Os primeiros precursores forneceram uma teoria sobre o crime, com suas raízes; a definição de postulados constitui o coração e a alma da teoria (WALTERS, 1990). Postulados constituem um degrau na escala vital de construção de teoria comportamental. Uma teoria não deve ser apenas importante e útil; deve também ser precisa e suficientemente operacionalizada. Imprecisão e operacionalidade inadequada podem dar luz a hipóteses à deriva e conceituações flácidas que desviam nossa atenção a partir da análise significativa do comportamento humano. Organizar ideias teóricas em torno de postulados específicos pode ajudar a evitar o problema da ambiguidade, pois permite maior precisão e clareza de expressão (WALTERS, 1990).

A operacionalidade é uma das áreas em que a maioria das teorias de comportamento criminoso está muito aquém da plenitude. Consequentemente, para uma teoria ser, ao mesmo tempo, precisa e adequadamente operacionalizada, os postulados necessitam ser ricos em termos que sejam claramente definidos e comportamentalmente referenciados (WALTERS, 1990).

Assim, os dez postulados que serão apresentados a seguir foram as hipóteses preliminares que o teórico utilizou para operacionalizar termos essenciais e formalizar a sequência de eventos responsáveis pelo estilo de vida criminal:

- Postulado 1 - considera que o crime pode ser entendido como um estilo de vida caracterizado por um global senso de irresponsabilidade, autoindulgentes interesses, uma abordagem intrusiva das relações interpessoais e violação crônica de regras sociais, leis e costumes. Esses são os quatro comportamentos que demarcam o estilo de vida criminoso.
- Postulado 2 - trata das condições que impactam no desenvolvimento do estilo de vida criminoso, principalmente em três domínios, que são: a) físico: relacionado com o nível de estímulo sensorial o indivíduo considera ótimo. Este nível é obtido nas suas experiências iniciais com a vida; 2) social: relativo às respostas pessoais do indivíduo em suas interações (empatia e elos sociais) e elos com parentes e família; 3) psicológico: interações pessoa X situação, que tem diz respeito a como o indivíduo se define, sua autoimagem ou sua autoestima.
- Postulado 3 - considera que as condições podem limitar as opções da pessoa, mas não determinam as escolhas de alguém. Vale ressaltar que, em todas as condições, existirão pessoas nas mesmas situações, sendo alguma envolvidas com a criminalidade e outras não.
- Postulado 4 - propõe que o comportamento do criminoso do tipo “estilo de vida” é direcionado para perder de forma dramática e destrutiva. Existe uma força de autodestruição, relacionada à sua autoimagem e à visão que tem dos outros, devido a fracos laços sociais. Esse medo de fracasso aumenta a cada ato criminal e provém do fato de pensar no fracasso em se relacionar, em se comprometer ou ter responsabilidade com seus atos.
- Postulado 5 - considera que, para se envolver em atos delinquentes e criminosos, há um estilo de raciocínio que deriva do estilo de vida criminoso. O criminoso desenvolve cognições para dar suporte aos seus atos e, muitas vezes, isso envolve os atos de irresponsabilidade de quando era adolescente, perpetuando-os por toda a vida, sem

assumir responsabilidades da fase adulta. Os criminosos, desse modo, são impulsivos, justificam para si seus atos, orientados externamente e com horizontes de tempo pequenos. Seguem padrões encontrados em crianças e adolescentes. Ressalta-se que existem grupos não criminosos também com essas características.

- Postulado 6 - o conteúdo e o processo do pensamento criminológico são refletidos em oito principais padrões cognitivos, que são: 1) abrandamento: envolve uma tentativa do indivíduo de colocar a culpa por seus atos irresponsáveis, intrusivos, em diversas fontes externas. Com suas raízes nas racionalizações e autojustificativas da adolescência, ajuda o criminoso “estilo de vida” a evitar a responsabilidade por suas próprias ações, muitas vezes, apontando para a desigualdade e injustiça da vida; 2) corte: pode consistir em uma simples frase, como “foda-se”, uma imagem visual ou até mesmo um tema musical. O importante é que o corte elimina a ansiedade, o medo ou qualquer ação de autoproteção para não exercer uma infração às regras sociais; 3) direito - a maioria dos criminosos acredita que a lei, incluindo a polícia, tem uma função necessária em qualquer sociedade. No entanto eles também acreditam que são, de alguma forma, isentos das regras que governam a sociedade. Por meio do veículo do direito, o criminoso “estilo de vida” acredita que tem o privilégio de ter o que quiser de quem tem o que ele deseja, sejam propriedades, dinheiro ou sexo. Um componente essencial deste processo é o erro de rotulagem de desejos conforme as necessidades. Assim, o criminoso “estilo de vida” eleva seu desejo por dinheiro, roupas extravagantes ou joias caras ao nível de uma necessidade e se justifica por tomar todas as medidas que julgar necessárias para obter aquilo que ele se sente no direito de ter; 4) orientação para o poder: o criminoso “estilo de vida” adota uma visão muito simplista do mundo. Ele divide as pessoas entre fortes e fracas. Raciocina ainda que, se uma pessoa é conceituada como fraca, então ela pode ser intimidada, usada ou manipulada em benefício dele. A orientação para o poder envolve uma tentativa por parte do criminoso para controlar seus arredores. Esta orientação para o poder incorpora dois elementos

cognitivos discutidos por Yochelson e Samenow (1976): o estado zero e o impulso de energia, sendo que o primeiro reflete um sentimento de impotência por não poder controlar as pessoas ou eventos, e o segundo descreve um estilo de pensamento projetado para atingir uma sensação de poder e controle sobre os outros. De fato, o impulso de energia é visto pelo criminoso “estilo de vida” como um remédio para sentimentos relacionados ao estado zero; 5) sentimentalismo: refere-se à tendência do criminoso de expressar sentimentos de ternura e interesses estéticos de forma inconstante. Em outras palavras, trata-se de uma tentativa do criminoso de se apresentar com uma luz o mais favorável possível, apesar de suas ações interpessoais intrusivas. No entanto, assim como é ilógico para racionalizar seu comportamento com base em desigualdades ou injustiça no sistema legal, também é irracional para tentar atenuar o comportamento negativo, apontando para as coisas boas que tem feito; 6) superotimismo - Yochelson e Samenow (1976) veem a tendência de o criminoso ser extremamente otimista e confiante como reflexo do superotimismo. Em grande parte, da mesma forma que uma criança contempla sua invulnerabilidade quando veste uma fantasia de super-homem, o criminoso “estilo de vida” é irreal na forma como ele avalia a si mesmo, seus atributos e suas chances de evitar as consequências de suas ações antissociais; 7) indolência cognitiva: considera que a maioria dos criminosos é extremamente preguiçosa. Essa regra vale tanto para ações como para o pensamento. Como regra, ele escolhe sempre o caminho de menor resistência; 8) descontinuidade: o criminoso “estilo de vida” não consegue acompanhar, por meio de compromissos, a realização de suas intenções ou manter o foco em objetivos ao longo do tempo. Essa incoerência, que afeta tanto o comportamento quanto o pensamento, é o que caracteriza a descontinuidade. Portanto ele pode realmente desejar uma mudança, mas terá dificuldade em manter esse compromisso com a mudança de um contexto ou situação.

- Postulado 7 - Para um evento criminoso acontecer, uma oportunidade criminal deve estar presente. De acordo com a Teoria de Estilo de Vida e Conduta Criminosa, o infrator é um eterno oportunista. Sua mente

pode ser fechada para atividades convencionais, mas é incansavelmente aberta a uma ampla variedade de oportunidades criminais.

- Postulado 8 - o medo é visto como a principal forma de envolvimento em crimes, porém isso não explica por que indivíduos aderem a diferentes tipos de ações criminosas. Desse modo, Walters (1990) defende que a motivação para eventos específicos criminais é obtida por meio do processo de validação, que é composto de quatro motivos secundários, que são: raiva/rebelar; poder/controlar; excitação/prazer; ganância/preguiça.

Raiva/Rebelar: relacionada a percepções de injustiças imputadas a ele por pessoas em posição de poder, a seu ver, valida a ação criminal – uma expressão de rebelião contra a sociedade e suas regras.

Poder/Controlar: físico ou psicológico, direto ou indireto, dando a ele poder sobre os outros ou sobre o ambiente para reafirmar sua virilidade pessoal.

Excitação/Prazer: tem relação com a gratificação imediata que o crime proporciona e ocorre muito nos estágios iniciais da criminalidade em jovens (roubos de carros, pequenos tráficos). Tem, em geral, relação com o prazer físico, é acionado mais em estados de baixa excitação e tédio e, com o tempo, é substituído pela

Ganância/Preguiça. Ganância/Preguiça: tem relação com o sentimento de autorrealização e capacidade de atingir seus objetivos. O crime é um atalho para obter o sucesso, obter recursos sem muito esforço, e remete a uma associação entre o que ele pode obter de mercadoria e dinheiro e seu valor como pessoa.

- Postulado 9 - eventos criminais podem ser entendidos como a incorporação de um conjunto complexo de pensamentos, motivações e comportamentos interligados.
- Postulado 10 - como o comportamento é uma função da atitude e dos pensamentos que se adotam em relação a uma situação particular, o comportamento criminal não mudará, a menos que o criminoso mude seus pensamentos.

2.15 Crime como estilo de vida e os modelos propostos

Walters (1990), ao propor uma teoria do estilo de vida criminal, por meio de uma série de postulados, tinha vários objetivos em mente. Em primeiro lugar, queria apresentar as partes que compõem esse sistema em particular de pensamento. Em segundo lugar, desejava organizar a teoria em torno de um quadro que fosse claro, conciso e significativo. E queria esclarecer os principais conceitos da filosofia por trás da teoria. Com relação a esse último objetivo, há três pontos adicionais que devem ser incluídos. O principal postulado dessa teoria é que o crime pode ser conceituado como um estilo de vida marcado por quatro características comportamentais: irresponsabilidade global, descarada autoindulgência, ações intrusivas interpessoais e violação habitual das leis e regras da sociedade. Igualmente importante, contudo, é a recordação de que, enquanto as condições desempenham um papel no crime, são as escolhas que se fazem em relação a essas condições que realmente determinam o comportamento criminoso subsequente. Também é essencial compreender que a escolha é expressa por meio de um conduto de cognição e que a intervenção com o criminoso “estilo de vida” baseia-se na premissa de que a mudança cognitiva precede a mudança comportamental (WALTERS, 1990).

Conforme Vieira (2010), em relação à intervenção, a Teoria do Estilo de Vida Criminal utiliza uma abordagem psicoterapêutica integrada, fazendo uso de um conjunto teórico e de técnica eclética. Essa abordagem teórica integra conceitos de outras áreas de conhecimento, como da biologia evolucionária, da filosofia existencial, da psicologia cognitiva e da teoria da aprendizagem social, sendo que também utiliza vários modelos terapêuticos. Quando se fala em psicoterapia eclética ou integrada, quer-se referir a uma das três formas: integração teórica, que sintetiza ideias e conceitos de uma ou várias escolas da psicoterapia para construir uma teoria que seja útil para um público-alvo específico; eclecismo técnico, que faz uso de várias técnicas de diferentes escolas de psicoterapia, mas cuja concepção e utilização têm a ver com a consistência teórica interna; ou abordagem de fatores comuns, que identifica elementos que são compartilhados por diferentes teorias.

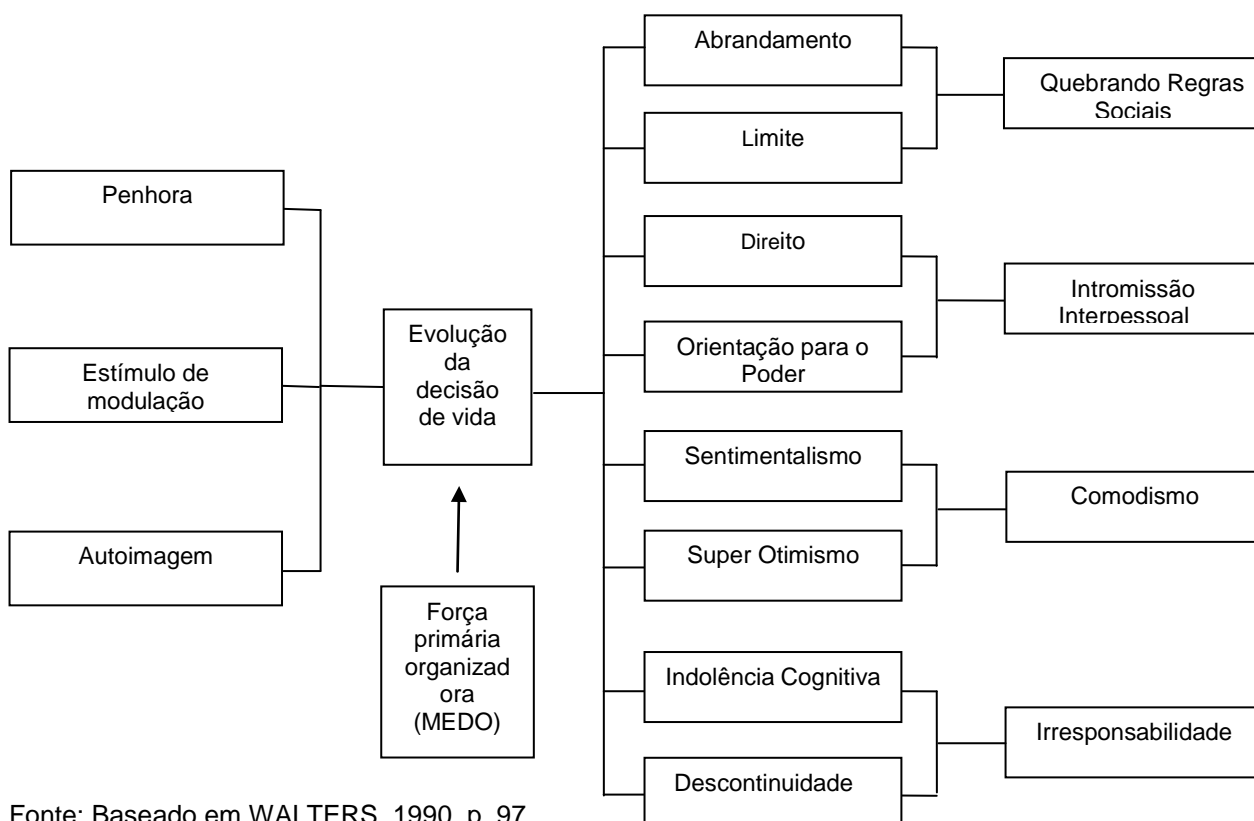
Assim, a Teoria do Estilo de Vida Criminal é caracterizada como a que utiliza uma abordagem de psicoterapia integrada, pois lança mão de diferentes conceitos e

técnicas de abordagens teóricas distintas. Um dos fundamentos principais desta teoria assenta-se num conceito da biologia evolucionária que afirma que todos os seres humanos detêm o instinto de sobrevivência. O segundo fundamento é absorvido da teoria da aprendizagem social, pois postula que o ambiente está em constante mudança, e essa mutação ameaça o organismo e ativa o instinto de sobrevivência. É da junção desses dois fundamentos que surge um conceito importante para esta abordagem – o medo existencial (VIEIRA, 2010).

Os medos existenciais têm por base o medo de morte e também o do isolamento, que aparece associado à percepção de separação do ambiente e, relacionadas a isso, estão também as experiências de vinculação, cujos sentimentos associados são o controle e a identidade. Com o passar do tempo, essas situações passam a ser incorporadas no sujeito, sendo o seu principal objetivo reduzir o medo, atendendo à relação indivíduo-contexto. Consoante as diferentes estratégias comportamentais utilizadas para lidar com as alterações do meio, o sujeito vai desenvolver diferentes níveis de sucesso (WALTERS, 1998).

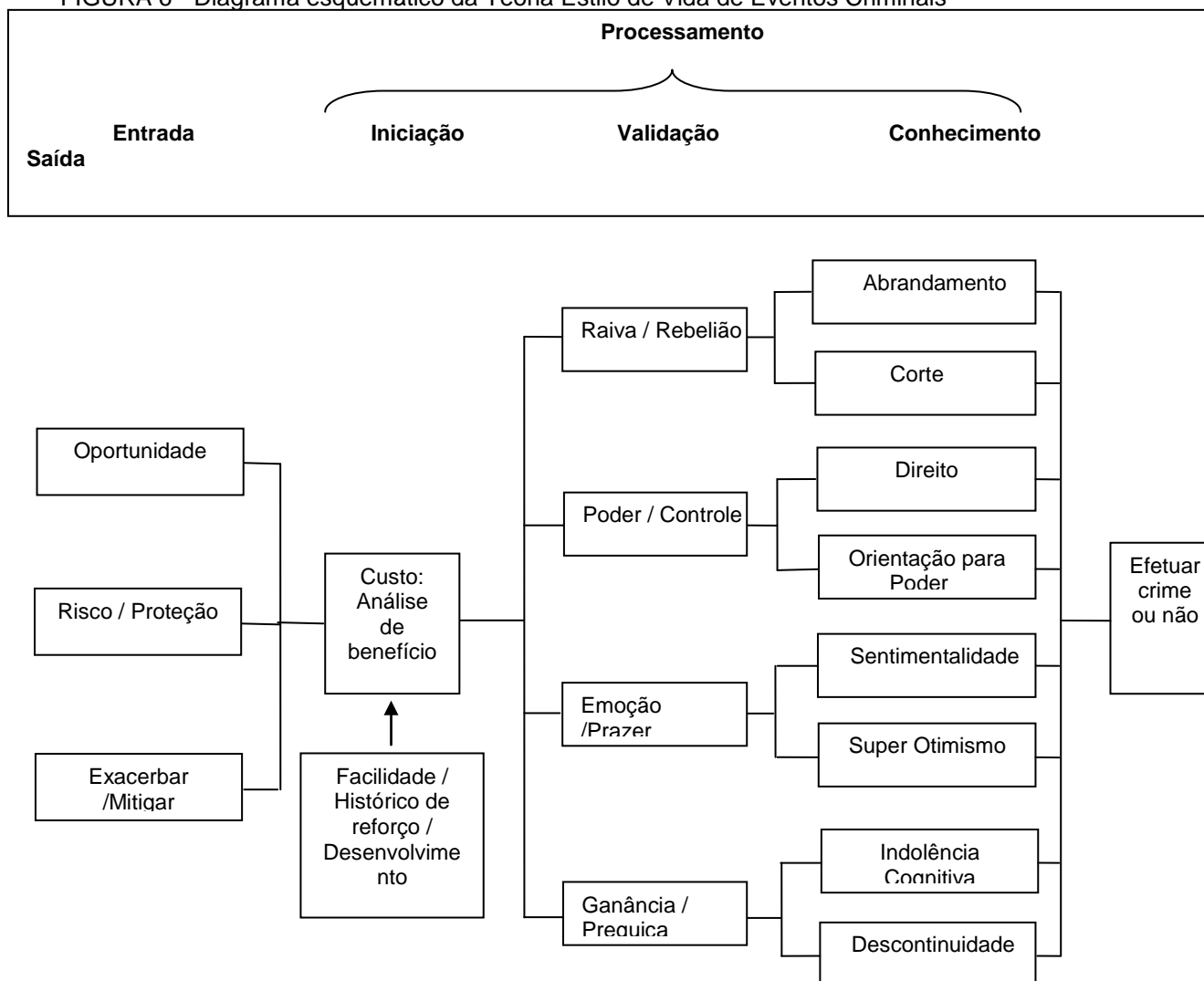
Segundo essa Teoria, existem três formas diferentes de combater esse medo: a adaptação, a imitação e o desespero. A imitação é o fato de alterar pensamentos e comportamentos para conseguir lidar com os constantes desafios com que o sujeito se depara. A imitação é a adoção de um padrão rígido de comportamento, que não leva em conta as questões e alterações ambientais, enquanto o desespero é uma estratégia em que o sujeito é oprimido pelo medo existencial e tende a incorporar a mudança contextual ocorrida. Na estratégia da imitação, ao contrário da adaptação, o sujeito nega as constantes alterações do meio que o rodeia, levando ao isolamento, o que conduz ao desespero (WALTER, 1998). Quando se examina a Teoria Estilo de Vida Criminal, nota-se também que ela incorpora dois modelos em um estilo de vida: a Teoria de Envolvimento Criminal, que é descrita na FIG. 5, e a Teoria Estilo de Vida de Eventos Criminais. Começando com as condições importantes interativas de apego, modulação de estímulo e autoimagem, procede-se à decisão de vida em evolução e oito principais funções cognitivas de criminalidade estilo de vida, mais uma vez destacando a sequência: condição, escolha, cognição.

FIGURA 5 - Diagrama da Teoria Estilo de Vida de Envolvimento Criminal



A Teoria de Estilo de Vida de Eventos Criminais, apresentada na FIG. 6, considera a importância das oportunidades criminais, seus riscos, fatores de proteção e a importância de exacerbar ou mitigar as variáveis no processo de tomada de decisão criminal. Esses fatores, além de impactar a tomada de decisão diretamente, também influenciam o procedimento de validação, orientando o indivíduo para um ou mais dos fatores secundários de motivos organizadores que compõem o presente processo. A relação custo-benefício também assume uma posição de destaque na Teoria de Estilo de Vida de Eventos Criminais. Walters (1990) reforça que a teoria também recebe influências do condicionamento do indivíduo, do seu desenvolvimento e de fatores psicológicos ou emocionais. No entanto ele enfatiza que as conexões que supostamente existem entre diferentes padrões de cognição e comportamento, as ligações propostas de vários motivos e crenças, embora teoricamente significativas, são menos detectáveis do ponto de vista empírico.

FIGURA 6 - Diagrama esquemático da Teoria Estilo de Vida de Eventos Criminais



Fonte: Baseado em WALTERS, 1990, p. 98.

Ressalte-se que os modelos de estilo de vida de envolvimento criminal e eventos criminais, em vez de serem independentes, na verdade se complementam e se sobrepõem por meio da sua associação comum com as oito principais características cognitivas de “criminalidade estilo de vida”.

Para melhor compreensão da teoria, Walters (1990) refletiu hipoteticamente sobre um grupo 100 crianças da terceira série brincando em um playground de uma escola do centro da cidade situada em algum lugar do nordeste dos Estados Unidos. Algumas crianças estão jogando bola, outras estão pulando corda, e algumas estão se preparando para uma vida de crime. Citando pesquisas empíricas realizadas, Walters (1990) relata que, em 1945, na Filadélfia, 47% dos indivíduos do sexo masculino com menos de 30 anos de idade tinham pelo menos um contato

oficialmente registrado com a polícia para algo diferente de uma infração de trânsito. Em Racine, município de Wisconsin, nos EUA, essa situação variou entre 48% a 56% para homens com pelo menos 33 anos de idade, enquanto em uma amostra de operários londrinos do sexo masculino entre 21 e 24 anos, determinou-se que 31% haviam sido condenados por pelo menos um crime. Baseados nas pesquisas apresentadas, Walters (1990) conclui que cerca da metade dos meninos da terceira série da escola acabará por entrar em contato com as autoridades policiais. No entanto, a partir da discussão da criminalidade, 5% a 10% desse grupo de futuros criminosos serão responsáveis pela maioria de todos os crimes cometidos. Conseqüentemente, essa amostra de 100 alunos do centro da cidade, provavelmente, produzirá apenas um ou dois criminosos que se enquadrarão na Teoria do Estilo de Vida Criminal (WALTERS, 1990).

Pode-se então perguntar: o que diferencia esses um ou dois futuros agressores do resto da classe? Todos começam da mesma maneira, crianças inocentes correndo e brincando naturalmente? De acordo com Walters (1990), a resposta estaria até mesmo no momento do nascimento, quando existem características e traços que deixam alguns indivíduos mais vulneráveis que outros às condições propícias para exercerem delitos. Durante as aulas, os professores provavelmente perceberão esses futuros criminosos do estilo de vida criminal brotando como menos cooperativos e mais agressivos do que muitos dos outros alunos em sala de aula, enquanto as outras crianças são susceptíveis de vê-los como provocadores e intimidadores. A lição a ser aprendida aqui é a de que a criminalidade baseada na Teoria do Estilo de Vida criminal é apenas isso: um estilo de vida caracterizado pela violação habitual das regras da sociedade, um padrão que começa em uma idade relativamente precoce (WALTERS, 1990).

2.16 Estudos empíricos sobre furto de energia elétrica

Este tópico busca apresentar estudos que envolvem tarifa de energia elétrica, furto de energia e procedimentos para identificação de irregularidades. O objetivo é iluminar os caminhos percorridos pelos pesquisadores anteriores para encontrar elementos que possam auxiliar na compreensão das variáveis importantes para esta pesquisa.

O ambiente institucional no qual se insere o setor elétrico brasileiro vem passando por profundas modificações desde o início da década de 1990, quando foram dados os primeiros passos para sua reestruturação, à semelhança do que vinha ocorrendo em outros países, onde o modelo tradicional com monopólios estatais nacionais verticalizados dava sinais claros de esgotamento e de falta de investimento (PEANO, 2005).

Ainda na década de 1990, França (1999) apresentou uma pesquisa documental, com consultas aos arquivos públicos da Aneel e da Eletropaulo, além de entrevistas com funcionários da concessionária citada. Seus estudos foram direcionados para a classe social de baixa renda, e foram feitos relatos dos riscos de as classes menos favorecidas não terem acesso à energia elétrica por questões de inadimplência. Esse autor ponderou que, na reorganização do setor elétrico, tornava-se primordial deixá-lo mais atrativo para os investidores privados. O tema “perdas comerciais” vinha sendo um dos fatores que mais preocupavam os novos controladores das empresas privadas, e esses novos gestores já queriam tratar o furto de energia de forma diferente do que se praticou no passado. Na época existiam dezesseis distribuidoras de energia elétrica privadas que, juntas, registravam 500 milhões de reais de prejuízos com furto de energia, embora já gastassem anualmente 250 milhões de reais no combate a esse tipo de irregularidade (FRANÇA, 1999).

França (1999) dedicou parte considerável dos seus estudos para considerar que a energia elétrica constitui um serviço que deve ser pago às concessionárias de energia e que o corte do fornecimento para os inadimplentes é uma questão legal. Sua conclusão foi que a ausência constante das concessionárias junto aos consumidores de baixa renda, o fornecimento de energia sem medição, além da implantação gratuita de equipamentos para ligação, acompanhada da omissão

generalizada dos poderes públicos nesses locais, dificultou a percepção, pelos cidadãos das favelas, das melhorias ocorridas nos padrões de construções. Eis um comentário do autor a respeito disso:

A “doação” do serviço de distribuição de eletricidade, além da implantação gratuita do equipamento para ligação, embora possa parecer uma ação caridosa e benevolente com a população carente, contribuiu para a solidificação de relações espúrias com gestores dos programas, e, por conseguinte, entre a empresa e a população atendida. Isso fez parecer que o acesso à energia elétrica era fruto mais de troca de favores e do “espírito humanitário” de alguns indivíduos do que da ação democrática dos direitos dos cidadãos (França, 1999, p. 127).

Segundo esse autor, isso desviou o foco da relação comercial, e a solução do problema demandará esforços de ambos os lados. Citando a coordenadora de normalização de áreas informais da concessionária Light do Rio de Janeiro, ele comenta: o consumidor não pagava a energia porque a concessionária nunca foi ao morro atendê-lo.

Tavares (2003) dedicou-se ao estudo da evolução da tarifa social de energia elétrica no Brasil, no período de 1985 a 2002. Sua metodologia foi essencialmente analítica e descritiva, não tendo sido estabelecido nenhum modelo empírico de teste de dados. A principal contribuição do trabalho foi a descrição da tarifa social elétrica brasileira. A tarifa social consiste no preço definido pelo regulador que será cobrado pela empresa de distribuição de energia elétrica ao consumidor final da classe residencial que reunir as condições socioeconômicas definidas na legislação.

Tavares (2003, p. 89) apresenta um panorama histórico das práticas da tarifa social no mercado brasileiro representado no QUADRO 7.

QUADRO 7 - Evolução da regulamentação da tarifa social (1974-2003)

	1974-1985	1985-1993	1993-1996	1996-2001	2001-2003
Denominação	Residencial	Residencial	Residencial	Residencial Baixa Renda	Residencial Baixa Renda
Universo de beneficiados	Todos os consumidores residenciais	Todos os consumidores residenciais	Todos os consumidores residenciais	Somente os consumidores cadastrados como baixa renda	Somente os consumidores cadastrados como baixa renda
Modalidade de descontos	1) Equalização tarifária. 2) Desconto em Cascata	1) Equalização tarifária. 2) Desconto em Cascata	Desconto em cascata	Desconto para pequenos consumidores sem cascata	Desconto para pequenos consumidores sem cascata
Crítérios para concessão do desconto	Inexistentes	Inexistentes	Inexistentes	Crítério de ordem técnica. Exemplo: consumo, tipo de ligação, etc.	Cadastramento em programas sociais
Empresas do setor elétrico Brasileiro	Forte controle estatal com excesso de capacidade de produção	Forte controle estatal, com alto endividamento das firmas	Processo de privatização	Predominância de empresas distribuidoras privatizadas	Predominância de empresas distribuidoras privatizadas com aumento da intervenção estatal (Racionamento)

Fonte: Adaptado de TAVARES, 2003, p. 89.

De acordo com o QUADRO 7, até 1996 todas as residências brasileiras com energia elétrica tinham direito aos descontos da tarifa social. De certa forma, havia energia disponível para o atendimento dos lares brasileiros devido à pouca quantidade de eletrodomésticos existentes (TAVARES, 2003). Com as privatizações, o aumento das intervenções do estado no setor, o crescimento do parque gerador de energia, que não acompanhou o aumento do consumo causado pela aquisição de novos equipamentos elétricos, levou o setor a entrar em colapso (BARDELIN, 2004). Como solução, inicialmente alteraram-se as regras do benefício da tarifa social e, mais adiante, por causa da escassez de energia, houve necessidade de racionamento do uso da energia, no período de junho de 2001 a fevereiro de 2002.

As pesquisas de Tavares (2003) tornam-se importantes para a compreensão do furto de energia, pois as raízes da racionalização do crime de furto de energia poderão ter ganhado força com a prática das tarifas sociais e suas constantes mudanças. O tema “tarifa social” se mistura com o furto de energia no momento em que preços elevados excluem as possibilidades de os menos favorecidos terem acessos a ela, bem como por ter sido uma política comum praticada nas tarifas de energia elétrica, o que condicionou todos os consumidores residenciais a contarem com descontos em suas contas de energia.

A falta de chuvas em 2001, aliada à falta de investimento na geração de energia, provocou o blecaute de energia em todo o país, criando o período que se convencionou chamar de racionamento ou apagão. Estudiosos afirmam que, independentemente da escassez de chuvas, seria inevitável o Brasil não sofrer com o racionamento (BARDELIN, 2004).

As medidas tomadas naquela época exigiam que todos economizassem um determinado percentual de energia de forma a adequar a demanda por energia à capacidade de fornecimento. A reação da população foi um dos fatores positivos do racionamento, sendo que 72% das unidades consumidoras já haviam apresentado redução no consumo antes mesmo de as regras entrarem em vigor e continuaram economizando mesmo depois do término das medidas. Bardelin (2004) afirma, em seus estudos, que, durante o racionamento, a classe residencial economizou 33,7% de energia; o comércio, 28,7%, e a indústria, 18,7%, embora algumas concessionárias de energia, como Light, CPFL, CELPE e COELBA tenham anunciado que o racionamento fez aumentar a incidência de furto de energia em suas áreas de concessão (BARDELIN, 2004).

No final do século XX, a necessidade de evolução no combate às perdas comerciais tornou-se prioridade para o setor elétrico. Vários são os trabalhos para identificar possíveis unidades consumidoras com irregularidades. Realizado de dois em dois anos, geralmente patrocinado pelas concessionárias de energia brasileiras, o Seminário Nacional de Energia Elétrica (SENDI) é o melhor local para constatar essa explosão de estudos sobre o assunto. Em sua página na internet (www.sendi.org.br), o assunto combate às perdas comerciais possui espaço generoso para os pesquisadores apresentarem seus estudos. Como regra geral, todas as concessionárias de energia do Brasil criaram equipes especialistas na atividade, e nos seminários acontece um detalhamento das ações ou de tecnologias

utilizadas para redução das perdas em suas áreas de concessões. Redes neurais, mineração de dados, desenvolvimento de novos lacres para medidores de energia e caixas de medições, utilização de lógica nebulosa, de informações dos agentes de relacionamentos, proteção de ramal são exemplos de temas dos trabalhos apresentados

Seguindo os caminhos técnicos, Patrício (2005) relata um estudo de caso com clientes de alta tensão, separando-os entre normais e anormais, sendo que os clientes com comportamento anormal indicam possibilidade de fraude ou defeito em equipamentos de medição e deveriam ser selecionados para inspeção. Patrício (2005) utilizou na mineração de informações relevantes a teoria de *Rough Sets* para seleção de atributos relevantes e geração das regras. Essa teoria possui propriedades que permitem eliminar variáveis ou atributos irrelevantes por meio do processo de redução do sistema de informação, baseando-se na definição de redutos, que são subconjuntos de atributos capazes de manter as mesmas propriedades da representação de conhecimento quando esta é feita utilizando todos os atributos (PATRÍCIO, 2005). Suas amostras foram os registros de consumos de 27 unidades consumidoras de alta tensão, sendo que, em algumas delas, foram introduzidas irregularidades para transformá-las em anormais. Os resultados dos experimentos foram considerados satisfatórios para os testes efetuados com análise semanal. O índice de acerto foi de 64% (PATRÍCIO, 2005).

Peano (2005) e Kessler (2006) apresentaram estudos referentes à regulação tarifária do mercado de energia no Brasil, devido ao monopólio natural, necessário no setor elétrico. Esses trabalhos contribuem para o entendimento das políticas públicas que definem o preço da energia a ser praticado pelas concessionárias e que, de certa forma, podem influenciar os consumidores na decisão de cometer ou não uma irregularidade para furtar energia.

Monopólios naturais são casos em que se verificam importantes falhas de mercado, uma vez que os ganhos de escala crescentes ou elevados custos fixos e a especificidade dos ativos criam uma condição em que a melhor solução para minimizar os custos para a sociedade é a existência de apenas um fornecedor para o serviço (KESSLER, 2006). Os objetivos a serem atingidos com a criação de um monopólio natural seriam: i) prover um sinal de preços adequado ao uso racional do produto; ii) garantir a condição de autofinanciamento da empresa por meio de um retorno normal, protegendo as condições de tarifas excessivas; iii) gerar incentivos

adequados para que a empresa seja operada de forma eficaz em termos de custos e de incentivos; e iv) dar garantias aos operadores de que o regulador não atuará de forma oportunista, reduzindo as tarifas depois que os investimentos tenham sido realizados (PEANO, 2005).

Os monopólios naturais necessitam de regras que promovam a concorrência e sejam atrativos para o capital privado, reduzindo o controle estatal das empresas. Dessa forma, por meio da aplicação de metodologias de regulação econômica por incentivos, a Aneel busca uma boa reputação regulatória, capaz de reduzir incertezas e garantir uma maior eficiência das concessionárias, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos (PEANO, 2005). No entanto o ambiente das concessionárias de energia no Brasil é preocupante, por não serem claras as regras tarifárias, por não terem uma perspectiva de sucesso em longo prazo, tornando o ambiente hostil para os investidores (KESSLER, 2006).

Peano (2005) afirma que, embora as regras tarifárias praticadas apresentem relativa coerência e transparência, a metodologia aplicada tem problemas de consistência e é inadequada ao grau de maturidade e à capacitação administrativa do setor regulatório. Kessler (2006) complementa afirmando que, devido à insegurança jurídica, à discricionariedade do regulador e à instabilidade das regras e normas, o setor elétrico não proporcionou a modicidade tarifária esperada pelos consumidores. Rever as diretrizes políticas do modelo atual e recuperar os princípios básicos da regulação econômica por incentivos talvez seja o meio para a estruturação de um novo marco regulatório, possibilitando criar um ambiente pautado pela segurança jurídica e direito de propriedade.

Em estudo recente sobre tarifas de energia, Carção (2011) detalhou a formação e composição das tarifas praticadas no Brasil e seus reflexos na economia em geral. Sua pesquisa histórica iniciou-se em 1993, ano em que mudaram as regras de um sistema denominado “custo de serviços” para o sistema regulatório denominado *price cap*, ou seja, preços máximos pelo sistema de incentivos. Para analisar o comportamento das tarifas de energia, foram escolhidas cinco concessionárias representativas do setor e de áreas geográficas distintas e comparado o crescimento do IGP-M com o crescimento das tarifas de consumidores típicos.

Carção (2011) concluiu que a construção das tarifas de energia é bastante complexa, considerando que as receitas requeridas a fim de realizar os

investimentos necessários para a continuidade dos serviços, o aumento da área de atendimento e também para atender os novos consumidores, é alta. Considera também que os reajustes tarifários têm uma relação com a tensão de fornecimento, ou seja, quanto maior a tensão, maior o reajuste. Entende que, para os clientes que podem escolher de quem comprar energia, conhecidos como clientes livres, os valores dos encargos setoriais aumentaram mais que os valores de energia. Carção (2011), ao observar o mix tarifário dos consumidores cativos, composto por encargos e demanda de mais energia, identificou que, em sua maioria, os reajustes são inferiores à inflação. Por fim, concluiu que o principal entrave para o setor elétrico são os encargos setoriais criados ao longo de décadas, muitos deles com duplicidade de funções.

Corroborar a necessidade de redução dos encargos e o preço da energia, aspecto tratado por Carção (2011) em suas conclusões, a medida provisória 579, de setembro de 2012, que trata da prorrogação das concessões de geração de energia elétrica e do regime de cotas. Sancionada em 11 de janeiro de 2013 como nova lei de número 12.783, objetivou a redução do custo da energia elétrica para todos os consumidores. Essa lei extinguiu impostos e baixou os preços das tarifas de energia elétrica a partir de fevereiro de 2013 (BRASIL, 2013).

Araujo (2007) aprofunda o estudo das variáveis socioeconômicas para explicar as perdas comerciais e a inadimplência no setor elétrico brasileiro. Desenvolvimento, urbanização, infraestrutura, escolaridade, habitação, renda *per capita*, pobreza, posse de equipamentos, desorganização social, desigualdade, violência urbana e favelização foram as variáveis exploradas numa pesquisa que envolveu 88% da energia elétrica comercializada no Brasil em 2003. Os dados foram segmentados por municípios, e depois levantadas as variáveis para cada um destes, utilizando como fonte de consulta os balanços patrimoniais das concessionárias referentes a 2002, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e informações no sítio da Aneel.

Com aplicação de ferramentas estatísticas tais como análise multivariada e de regressão, foram reduzidas as variáveis a quatro grupos, sendo: setoriais, desenvolvimento, renda e desorganização. Depois de todo o tratamento dos dados com essas quatro variáveis, os resultados explicaram mais de 73% da variação do índice de perdas no Brasil, sendo um modelo composto por apenas três variáveis setoriais e uma variável de desenvolvimento. São elas: tarifa média da

concessionária, percentual de consumo residencial, posse de ar condicionado e percentual de crianças entre sete e quatorze anos no ensino fundamental (ARAUJO, 2007).

Ocorre que as três variáveis utilizadas participam das regras para estabelecer as tarifas praticadas, colocando o processo em um fluxo vicioso, ou seja, quanto maior a tarifa da concessionária, maiores são as perdas, e índices maiores de perdas contribuem para o aumento da tarifa (ARAUJO, 2007).

Outra descoberta importante refere-se ao percentual de crianças de sete a quatorze anos no ensino fundamental que apresentou uma correlação negativa com o índice de perdas. Dessa forma, pode-se inferir que, quanto maior for o desenvolvimento das pessoas, quanto melhores forem as condições de vida, o acesso à educação e a noção dos direitos e deveres dos cidadãos, menores serão as perdas de energia (ARAUJO, 2007).

Abradee (2008) segue a linha de pesquisa de Araujo (2007) e procura definir conceitual e empiricamente os determinantes socioeconômicos e institucionais relacionados com as perdas comerciais de energia elétrica. Ela propõe um modelo para as perdas comerciais como alternativa ao modelo da Aneel, tendo como principais variáveis explicativas um indicador de desenvolvimento socioeconômico (renda *per capita*) e outros de desorganização social (favelização, violência e desigualdade econômica). A validação empírica do modelo foi feita com base numa amostra constituída por 49 concessionárias, utilizando-se dados referentes ao período de 2000/2006. Foram encontradas fortes evidências de que as variáveis citadas são relevantes para a explicação das perdas, sendo que seus efeitos variam de acordo com a região do país onde se encontra a área de concessão.

As principais conclusões são de que as perdas comerciais de energia elétrica: i) diminuem com a elevação da renda, mas apenas nas áreas de concessão do Norte-Nordeste; ii) aumentam na mesma direção da proporção da população favelada, mas apenas fora do eixo Norte-Nordeste; iii) aumentam com o grau de violência, principalmente no Norte-Nordeste; e iv) diminuem com a elevação da densidade populacional, independentemente da região.

Para as concessionárias de energia brasileiras, as regras definidas pela Aneel para identificação das perdas comerciais de suas regiões são importantes devido ao fato de a tarifa de energia ser influenciada pelos índices auferidos.

Penin (2008) contribui com o estado da arte mostrando a experiência de algumas concessionárias brasileiras em relação à prevenção do furto de energia, ao combate às perdas comerciais de energia, à regularização e às cobranças das irregularidades identificadas. O trabalho se aprofunda nas questões sociais, sugerindo que investimentos em programas sociais em regiões com altos índices de perdas comerciais poderão ter retornos em termos de conscientização da população, com consequente redução das irregularidades naquela área. Também efetua um estudo de caso para identificação de irregularidades com a aplicação de ferramentas de mineração de dados que se baseiam em técnicas estatísticas, redes neurais, análise discriminante e regressão logística. Chavez Ortega (2008) apresenta estudo semelhante, com aplicação de redes neurais em outro estudo de caso na concessionária Light.

Foiatto (2009) contribui com uma pesquisa de natureza aplicada, apontando a necessidade de criação de um sistema automatizado para emissão de laudos periciais dos equipamentos de medições manipulados nas irregularidades para reduzir as variações nas interpretações de diferentes tipos de fraudes encontradas nos medidores eletromecânicos e garantir a padronização e a confiabilidade dos laudos emitidos.

Yaccoub (2010), com estudo etnográfico em São Gonçalo, no Rio de Janeiro, apresenta um olhar inovador no que diz respeito às pesquisas referentes ao furto de energia quando busca entender como se processa na mente humana a relação com a energia elétrica. Para isso, foi necessário desnaturalizar o produto energia elétrica e o furto de energia “gato”. Essa autora conclui algo óbvio, mas que, para pessoas com pouco conhecimento, passa despercebido:

A energia elétrica é um bem e, ao mesmo tempo, um serviço. Um bem que não vemos ou tocamos; encontra-se, portanto, no campo do intangível. Paga-se por esse “produto” que nos é oferecido. As empresas concessionárias atuam justamente fazendo a distribuição (serviço) desse bem para cada residência mediante o pagamento de uma taxa flutuante: quanto mais se consome esse produto, mais caro é o serviço, mais alta é a conta a ser paga a cada mês (YACCOUB, 2010, p. 25).

A energia elétrica não vem da natureza, não é resultado de um extrativismo. Embora a maior parte da energia do Brasil seja gerada por usinas hidrelétricas, para sua geração é necessário que haja construções de grandes represas, linhas de transmissão, cabeadamentos e que se utilize a tecnologia para levá-la a todos os

consumidores de energia. A energia é fruto da criação científica, de pesquisas laboratoriais e do investimento tecnológico (YACCOUB, 2010).

O furto de energia por meio dos “gatos” foi confirmado por Yaccoub (2010) como algo comum, corriqueiro que fazia parte da cultura local. A pesquisadora complementa relatando seu primeiro contato com a gíria “gato”: na sua infância, vizinhos e sua mãe trocavam informações sobre um “gateiro” muito bom, que cobrava barato.

Eu devia ter 9 anos de idade, e isso me marcou. Acredito ter sido a primeira vez que ouvi a expressão. Perguntei o que era aquele tal “gato”, minha mãe respondeu que “era um jeito que o eletricista fazia pra conta de luz ser mais barata”. Simples assim. Não havia segredos, nem mistérios (YACCOUB, 2010, p. 87).

Evidencia-se, com esse relato, a facilidade com que as pessoas se relacionam com o furto de energia. Adiante, em sua pesquisa, Yaccoub (2010) analisa aspectos do jeitinho brasileiro e depois busca uma compreensão do fenômeno com as contribuições dessas variáveis. Outro ponto a destacar do trabalho de Yaccoub (2010) é o seu ambiente de estudo, que trata do Rio de Janeiro, mais especificamente do município de São Gonçalo. O Rio, historicamente, possui o índice mais elevado de perdas comerciais de energia do Sudeste brasileiro e figura entre os maiores do Brasil. Penin (2008) comenta que, em 2005, de acordo com pesquisas da Ampla, municípios como São Gonçalo deixavam de faturar, por motivos de furtos de energia, 59,9% da energia. Depois de ações para redução das perdas, em 2007, registrou-se uma perda de 48,2%, fato festejado pela concessionária, mas ainda absurdamente alto para ser considerado aceitável.

Yaccoub (2010) analisa com maior atenção a nova classe média que surgiu com acesso aos eletrodomésticos, muitas vezes pelo crediário como o praticado por diversas redes de lojas. Ela cita que, durante suas pesquisas, era bastante comum encontrar caminhões dessas empresas fazendo entregas em favelas, ruas estreitas, sem calçamento ou área rural sem estradas. Dessas relações comerciais nasce um elo de reciprocidade que o acesso ao crédito provoca nos clientes. Se a empresa confiou nelas para vender a prazo, elas procuram pagar em dia, gerando pouca inadimplência ou elegendo as dívidas das lojas como prioritárias para o pagamento. Por causa do aumento de consumo, devido ao uso de eletrodomésticos adquiridos que aumentam as perdas com furto de energia, bem como o aumento da

inadimplência daqueles que não furtam, a pesquisadora comenta que essas redes de lojas eram citadas pelos gestores da concessionária pesquisada, nas reuniões internas sobre furto e inadimplência, como a inimiga número um da empresa.

Yacooub (2010, p. 231) conclui sua pesquisa relatando:

Era como se eu estivesse sentada no banco reserva de uma partida de futebol, ora sendo de um time, ora de outro. Entrava no jogo, observava e de certa maneira participava das táticas de um lado do time e, no momento seguinte, me encontrava do outro lado, com uniforme de outra cor, acompanhando as trocas de informações para “combater” o time rival (os usuários “criminosos”).

Um lado (empresa) queria aumentar seus pontos, bater metas e acrescer lucro, mas dependia da anuência do outro time (usuários), que, de forma aparentemente conformada, tramava “táticas” elaboradas para combater “na surdina”, secretamente, o “inimigo” que o perseguia.

A antropologia busca mostrar que, apesar da invisibilidade das atitudes dos consumidores, eles possuem múltiplas redes, formas de sociabilidade, estilos de vida, deslocamentos. Esses constituem elementos que demonstram que os atores estão longe de serem pessoas passivas, devido às condições de desfavorecimento sociocultural ou econômico. Pelo contrário, essa rede cria meios de utilizar e reinventar serviços a seu favor – usos e contrausos (YACOOUB, 2010).

Para compreender os preditivos do comportamento do consumidor em relação a cometer ou não uma irregularidade para pagar menos energia elétrica, Schmidt (2010) testa o modelo teórico denominado *Theory of Planned Behavior* (TPB) ou Teoria do Comportamento Planejado. Tal modelo é capaz de relacionar construtos, crenças comportamentais, crenças normativas, atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido com intenção comportamental. Nas pesquisas de Schmidt (2010) foram incluídos ainda os construtos “hábitos” e “percepção de impunidade”. Analisaram-se as respostas de 219 questionários válidos respondidos por clientes residenciais da cidade de Belo Horizonte, coletados através de uma *web*.

Decorrido o tratamento estatístico das informações e a aplicação de técnicas de equações estruturais, correlação, análise fatorial e regressão, consideradas ferramentas capazes de nortear adequadamente a análise estatística, a pesquisadora conclui que o modelo TPB foi capaz de prever a intenção comportamental de consumir energia elétrica de forma irregular e as variáveis acrescentadas – hábitos e percepção de impunidade – potencializaram os

resultados. Destaca-se pela pesquisa que a hipótese de que existe relação linear positiva entre o construto crenças comportamentais e a atitude foi sustentada pelos testes estatísticos. O construto “crenças comportamentais” evidenciou um poder explicativo do construto “atitude” em 76% no modelo alternativo e em 75,2% no modelo principal (SCHMIDT, 2010, p. 129-132).

Buscando sintetizar as pesquisas apresentadas e colocá-las em uma ordem cronológica, apresenta-se, no QUADRO 8, um resumo das contribuições dos autores citados.

QUADRO 8 - Resumo das principais pesquisas empíricas sobre energia elétrica no Brasil (continua...)

Autores	Estudos	Resumo/conclusão
França, 1999	Pesquisa documental e entrevistas com funcionários da Eletropaulo. Seus estudos foram direcionados para a classe de baixa renda, considerando a inadimplência e o furto de energia.	Energia elétrica constitui um serviço que deveria ser pago às concessionárias de energia, e o corte do fornecimento para os inadimplentes é uma questão legal. Concluiu que a ausência constante das concessionárias junto aos consumidores de baixa renda, o fornecimento de energia sem medição, além da implantação gratuita de equipamentos para ligação, acompanhada da omissão generalizada dos poderes públicos nesses locais, dificultou a percepção, pelos favelados, das melhorias ocorridas nos padrões de construções.
Tavares, 2003	Estudo da evolução da tarifa social de energia elétrica no Brasil, no período de 1985 a 2002. Sua metodologia foi essencialmente analítica e descritiva.	Essa pesquisa se tornou importantes para compreensão do furto de energia, pois as raízes do crime de furto de energia poderão ter ganhado força com as constantes mudanças nas tarifas sociais. O construto “tarifa social” se mistura com furto de energia no momento em que sua prática se tornou comum, gerando descontos para os consumidores residenciais, condicionando os consumidores, e preços elevados excluem as possibilidades dos menos favorecidos terem acessos à energia.
Bardelin, 2004	Dedicou-se a estudar os efeitos do racionamento de energia elétrica ocorrido no Brasil em 2001 e 2002 com ênfase no consumo de energia.	Apresenta estudos que mostram que, durante o racionamento, a classe residencial economizou 33,7%, o comércio 28,7% e a indústria 18,7%, mas algumas concessionárias de energia, como Light, CPFL, CELPE e COELBA anunciaram que o racionamento aumentou a incidência de furto de energia em suas áreas de concessão.
Patrício, 2005 e SENDI, 2012	A página na internet do SENDI e o trabalho de Patrício (2005) resumem as contribuições dos pesquisadores para identificar locais com irregularidades, utilizando várias técnicas ou tecnologias de mineração de dados. No final do século XX a necessidade de evolução no combate às perdas comerciais tornou-se prioridade para o setor	Redes neurais, mineração de dados, desenvolvimento de novos lacres para medidores de energia e caixa de medições, utilização de lógica nebulosa, de informações dos agentes de relacionamentos, proteção de ramal são exemplos de temas dos trabalhos apresentados no SENDI. Patrício (2005) utilizou a teoria de Rough Sets para mineração e seleção de atributos relevantes e geração das regras para separar clientes de média tensão em com ou sem irregularidades.

	elétrico.	
Peano, 2005 e Kessler, 2006	Apresentaram estudos referentes à regulação tarifária do mercado de energia no Brasil, devido ao monopólio natural necessário no setor elétrico.	Esses trabalhos contribuíram para o entendimento das políticas públicas que definem o preço da energia a ser praticado pelas concessionárias e que, de certa forma, podem influenciar os consumidores nas decisões de cometer ou não uma irregularidade para furtar energia.
Araujo, 2007	Desenvolvimento, urbanização, infraestrutura, escolaridade, habitação, renda <i>per capita</i> , pobreza, posse de equipamentos, desorganização social, desigualdade, violência urbana e favelização foram as variáveis socioeconômicas exploradas para explicar as perdas comerciais e a inadimplência no setor elétrico brasileiro. A pesquisa envolveu 88% da energia elétrica comercializada no Brasil em 2003.	Depois de todo o tratamento dos dados com quatro variáveis, os resultados explicaram mais de 73% da variação do índice de perdas no Brasil, gerando um modelo composto por três variáveis setoriais e uma variável de desenvolvimento. São elas: tarifa média da concessionária, percentual de consumo residencial, posse de ar condicionado e percentual de crianças entre 7 e 14 anos no ensino fundamental. Ocorre que três variáveis utilizadas participam das regras para estabelecer as tarifas praticadas, colocando o processo em um fluxo vicioso, ou seja, quanto maior a tarifa da concessionária, maiores são os furtos de energia, e índices maiores de perdas contribuem para o aumento da tarifa.
Abradee, 2008	Propôs um modelo para as perdas comerciais como alternativa ao modelo da Aneel, tendo como principais variáveis explicativas renda <i>per capita</i> , favelização, violência e desigualdade econômica. A validação empírica do modelo foi feita com base numa amostra constituída por 49 concessionárias, utilizando dados referentes ao período de 2000/2006.	As principais conclusões são de que a perdas comerciais de energia elétrica: i) diminuem com a elevação da renda, mas apenas nas áreas de concessão do Norte-Nordeste; ii) aumentam na mesma direção da proporção da população favelada, mas apenas fora do eixo Norte-Nordeste; iii) aumentam com o grau de violência, principalmente no Norte-Nordeste; e iv) diminuem com a elevação da densidade populacional, independentemente da região.
Penin, 2008; Chavez Ortega, 2008 e Foiatto, 2009	Contribuem com estudos de casos em concessionárias brasileiras direcionados a: prevenção, combate às perdas comerciais de energia, regularização, caracterização e cobranças das irregularidades identificadas.	Eles aprofundaram seus estudos nas questões sociais, sugerindo que investimentos em programas sociais em regiões com altos índices de perdas comerciais poderão ter retornos em termos de conscientização da população e redução das irregularidades.
Yaccoub, 2010	Com um estudo etnográfico em São Gonçalo, RJ, a autora apresenta um olhar inovador em relação a pesquisas referentes ao furto de energia, quando busca entender como se processa na mente humana a relação com a energia elétrica.	Analisa com maior atenção a nova classe média que surgiu com acesso aos eletrodomésticos, muitas vezes pelo crediário como o praticado por algumas lojas. O furto de energia foi confirmado pela pesquisadora no ambiente pesquisado como algo comum, corriqueiro, que fazia parte da cultura local.
Schmidt, 2010	Para compreender os preditivos do comportamento do consumidor em relação a cometer ou não uma irregularidade para pagar menos energia elétrica, é testado o modelo teórico denominado <i>Theory of Planned Behavior</i>	Concluiu que o modelo TPB foi capaz de prever a intenção comportamental de consumir energia elétrica de forma irregular, e as variáveis "Hábitos" e "Percepção de impunidade" potencializaram os resultados. A hipótese de que existe relação linear positiva entre o construto Crenças Comportamentais e a

	(TPB) ou Teoria do Comportamento Planejado.	atitude foi sustentada pelos testes estatísticos. O construto “Crenças comportamentais” evidenciou um poder explicativo do construto “Atitude” em 76% no modelo alternativo e em 75,2% no modelo principal.
Carção, 2011	Estudo sobre tarifas de energia, detalhando a formação e composição das tarifas praticadas no Brasil e seus reflexos na economia em geral. Sua pesquisa histórica iniciou-se em 1993, ano em que mudaram as regras de um sistema denominado “custo de serviços” para o sistema regulatório denominado <i>price cap</i> , ou seja, preços máximos pelo sistema de incentivos.	Concluiu que a construção das tarifas de energias é bastante complexa. Que os reajustes tarifários são de acordo com a tensão de fornecimento. Que, para os clientes que podem escolher de quem comprar energia, conhecidos como clientes livres, os valores dos encargos setoriais aumentaram mais que os valores de energia. Que, ao observar o mix tarifário dos consumidores cativos, composto por encargos e demanda mais energia, nota-se que, em sua maioria, os reajustes são inferiores à inflação. Por fim, conclui que o principal entrave para o setor elétrico são os encargos setoriais criados ao longo de décadas, muitos deles com duplicidade de funções.

Fonte: Elaborado pelo autor.

A medida provisória 579, de 2012, sancionada em 11 de janeiro de 2013 como lei de número 12.783, que extinguiu impostos e baixou os preços das tarifas de energia elétrica (BRASIL, 2013), está em sintonia com a principal conclusão de Carção (2011). Assim, acredita-se que essa ação deve ser considerada positivamente para o combate ao furto de energia elétrica no território brasileiro.

2.17 Instrumento de avaliação (IPEPC), sua aplicabilidade e eficácia

Walters (1995a) desenhou um instrumento de avaliação denominado: *Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles* (PICTS), traduzido para o português como Inventário Psicológico sobre os Estilos de Pensamento Criminal (IPEPC), baseado na Teoria do Estilo de Vida Criminal, para medir os estilos de pensamento associados a padrões comportamentais criminais da população reclusa, uma vez que questionários de autorrelato são muito subestimados no sistema judicial e prisional, pois se acredita que possibilitam aos criminosos a sonegação de dados e de informações relevantes, quer sobre o seu passado criminal, quer sobre o presente ou sua forma de pensar em termos criminais. Sua aplicação é feita para

avaliar as cognições dos sujeitos que cometem alguma transgressão de normas da sociedade (VIEIRA, 2010).

Walters (1999) considera que o crime é baseado num sistema de crenças. Assim, esse tipo de instrumento de medida pode ser aplicado para explorar essas crenças. Considerando que as oito escalas de estilo de pensamento criminal é a base da Teoria do Estilo de Vida Criminal e de teorias de outros autores como Yochelson e Samenow (1976), o IPEPC demonstra ter correlação com a história criminal, apresenta uma estrutura fatorial consistente com os pressupostos da teoria estudada, tornando-se um instrumento de autorrelato que se acredita estar na base da manutenção do estilo de vida criminal (VIEIRA, 2010).

No que tange aos resultados empíricos, Walters (1995a) relata um estudo com 450 indivíduos presos que foram utilizados para aferir o instrumento, avaliando sua precisão e sua validade. Os resultados demonstraram que os indivíduos detidos em estabelecimentos prisionais de alta segurança registram valores mais elevados do que os sujeitos detidos em estabelecimentos prisionais de segurança média ou mínima.

Conforme foi comentado, o IPEPC foi desenhado para avaliar os padrões cognitivos que dão suporte ao cometimento de crimes, divididos em oito estilos de pensamento criminal que são considerados instrumentos de proteção e manutenção do estilo de vida criminal. Baseado nisso, Walters (2002) realizou uma meta-análise com o IPEPC tal como foi concebido, bem como comparando seu desempenho em relação a outros instrumentos para validar sua eficácia. Os resultados apresentaram correlações significativas, mas modestas, entre as escalas de estilo de pensamento criminal e as de conteúdo com a atividade criminal do passado e do presente. Os diversos estudos efetuados demonstraram de moderada a alta consistência interna e estabilidade teste/reteste e apresentaram correlações elevadas com outros instrumentos que avaliam a história criminal do indivíduo. Algumas escalas são capazes de prever o ajustamento do comportamento do indivíduo (WALTERS, 2002).

Quanto às correlações existentes entre as diferentes escalas de pensamento delinvente, verificou-se que a média de correlação entre as escalas excede significativamente a média de correlação com as escalas de validade (WALTERS, 2002).

Walters (1995b) encontrou um modelo de quatro fatores, sendo que o primeiro fator abrangia a disposição de evitar problemas não os considerando (Co), encontrando um atalho (Ci) ou envolvendo-se em outras atividades (Ds) (evitar problemas). O segundo fator não se relacionava com nenhuma escala de pensamento delinquente de forma específica, no entanto enfatizava a presença de hostilidade e arrogância com os demais (hostilidade interpessoal). O terceiro fator indicava a presença de desilusão, representada pela má identificação das necessidades (En), sobrevalorizando a desigualdade existente entre os diferentes tipos de comportamentos criminais (So) e justificando o comportamento criminal (Mo) (autodesilusão). O quarto fator demonstrava a tendência para ignorar, negar ou minimizar as consequências nefastas dos comportamentos criminais (negação do dano).

Em 1995, Walters realizou uma análise fatorial exploratória com rotação *oblimin* e encontrou quatro fatores. Escolheu essa análise estatística porque enfatizava que os oito estilos de pensamento estavam inter-relacionados e não eram independentes. O primeiro, denominado Evitar Problemas, é composto pelos itens das escalas Co, Ci e Ds. O segundo, Hostilidade Interpessoal, não inclui itens de escalas específicas, mas inclui itens que revelam raiva e hostilidade. O terceiro fator, Autoindulgência, engloba os itens das escalas Mo, En e So, refletindo o desejo de impor a vontade e evitar a responsabilidade das consequências das suas ações. O quarto fator, Negação, é composto por itens que refletem a negação da ofensa causada (WALTERS, 2002).

Egan *et al.* (2000), utilizando outros formatos e amostras diferentes, encontraram outras estruturas fatoriais, bem como encontraram um único fator que explicava 58,8% da análise de variância das oito escalas. Quando forçaram para dois fatores, verificaram que esse modelo explicava 65,6% do total da variância. Segundo esses autores, os dois fatores encontrados seriam Falta de Ponderação e Hostilidade. Esses fatores são comparáveis com dois dos fatores encontrados por Walters (1995b), especificamente o Evitar Problemas e Autoafirmação/Engano. No entanto, em 2002, Walters realizou outro estudo no qual verificou ter dados que consolidavam o modelo de quatro fatores e davam suporte a ele.

Conforme informações de Vieira (2010), outros autores utilizaram o IPEPC, em conjunto com outros instrumentos de avaliação psicológica, e o aplicaram a um grupo de delinquentes portadores de desordens mentais. Os resultados da análise

fatorial evidenciaram a presença de dois fatores principais: falta de ponderação e hostilidade. Outro resultado importante obtido num estudo realizado por Egan *et al.* (2000) indica que a inteligência não está associada a nenhum fator estilo do pensamento criminal. Palmer e Hollin (1998) encontraram outro modelo fatorial, com dois fatores, em que o primeiro acumulava os oito estilos de pensamento criminal e o segundo fator as escalas de validade. No entanto esse único fator, que os autores identificaram como acumulando os oito estilos de pensamento criminal, não conseguiu ser replicado numa outra amostra de jovens adultos criminosos.

Entre abril de 2006 e junho de 2007, Vieira (2010) recolheu dados de 228 criminosos sexuais e também de autores de outros tipos de crimes, do sexo masculino, com média de idade de 39 anos, sendo o mais novo com 19 e o mais velho com 74 anos. Todos se encontravam reclusos nas penitenciárias de Portugal. Utilizaram-se entrevistas individuais, com participação voluntária, aplicação de alguns instrumentos de pesquisas, entre eles o IPEPC, bem como se consultaram os dossiês individuais dos envolvidos para se obterem outras informações relevantes.

Vieira (2010) aplicou o IPEPC original, composto de 80 itens, perante os quais os indivíduos devem se posicionar numa escala de 1 (Discordo), 2 (Tenho dúvidas/Talvez), 3 (Concordo) e 4 (Concordo Totalmente). No IPEPC, os dados foram contabilizados assumindo-se zero quando os itens eram omissos, e os protocolos com mais de quatro itens omissos foram excluídos.

No que concerne à pontuação, quanto mais alta, mais pensamento criminal o indivíduo possui, não havendo referências por parte do autor a qualquer ponto de corte. O resultado final obtém-se pelo somatório dos resultados dos itens. A escala revelou boas propriedades psicométricas, em termos de validade e fidelidade. No que tange à validade do construto, a análise fatorial revelou ser uma escala bidimensional, isto é, medindo dois construtos. Revelou ainda o seu poder discriminante ao diferenciar claramente os resultados médios de grupos contrastantes, nesse caso, os criminosos sexuais e os outros tipos de ofensores. Os dados coletados foram reunidos em uma base e foram tratados estatisticamente utilizando o *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Windows, versão 16.0.

Considerando que o IPEPC não havia sido aplicado com amostras de Portugal, a sua aplicação foi sujeita a um procedimento de análise de homogeneidade interna dos seus itens e a uma análise fatorial confirmatória, com o intuito de testar o modelo. Além disso, decidiu-se explorar esse instrumento uma vez

que poderia constituir um bom instrumento de intervenção terapêutica, pois, a partir das respostas dos sujeitos, poderia ser possível debater crenças e pensamentos irracionais que, em muitos casos, fundamentam e reforçam os comportamentos delinquentes.

Por fim, procedeu-se a análises correlacionais e de variância para contrastar os vários grupos de ofensores, de acordo com as hipóteses colocadas, bem como se testou a validade concorrente das provas psicométricas utilizadas.

A versão portuguesa do IPEPC revelou fidedignidade, e os resultados da análise fatorial são compatíveis com a noção de que a escala mede o que se propõe medir de uma forma bastante uniforme.

Nas pesquisas de Vieira (2010), as escalas de validade propostas por Walters (1998) não revelaram ter qualquer efeito, não demonstraram propriedades psicométricas, ou seja, os resultados obtidos revelaram que não existia consistência interna nos itens. Revelaram-se diferentes na medida em que, no nível dos estilos de pensamento criminal que o autor propõe, eram oito estilos de pensamento criminal. Os resultados obtidos revelaram a existência de apenas três estilos de pensamento criminal. Quanto ao nível de distribuição fatorial, os resultados também não se assemelham, uma vez que Walters (1998) propõe quatro fatores, e no estudo de Vieira (2010) só foram encontrados dois. O fato de a grande maioria dos itens ter um forte grau de saturação nos dois fatores encontrados revela o caráter bidimensional da escala (VIEIRA, 2010).

No que concerne às escalas de conteúdo, os resultados foram muito semelhantes, ou seja, a existência de duas escalas, História de Pensamento Criminal e Pensamento Criminal Corrente. Só a sua composição em termos de itens difere ligeiramente da proposta pelo autor (VIEIRA, 2010). Por fim, verificou-se a existência de uma escala especial de medo de mudança, cujos resultados foram também muito semelhantes aos propostos pelo autor (VIEIRA, 2010).

Buscando fornecer ao sistema de justiça criminal dos EUA um instrumento de medição do pensamento criminoso, utilizando-se de autorrelato que não gera custo, Knight *et al.* (2006) desenvolveram o *Criminal Thinking Scales* (CTS TCU). Trata-se de uma escala para medir o pensamento criminoso, baseado nos trabalhos de Walters (1995b). As seis escalas CTS TCU incluem: *Entitlement (Direito)*, *Justification (Justificativa)*, *Personal Irresponsibility (Irresponsabilidade Pessoal)*, *Power Orientation (Orientação para o Poder)*, *Cold Heartedness (Frieza)* e *Criminal*

Retionalization (Racionalização Criminosa) e representam conceitos com significado especial em ambientes de tratamento para as populações prisionais.

O Direito transmite um senso de propriedade e privilégio como necessidades delinquentes. Infratores com pontuação elevada nessa escala acreditam que o mundo lhes deve, e eles merecem uma consideração especial. A Justificativa reflete um padrão de pensamento que se caracteriza pelo criminoso minimizando os resultados de suas ações e justificando os atos com base em circunstâncias externas. Pontuações altas sugerem que os atos são justificados por causa da percepção de injustiça social. A Irresponsabilidade Pessoal avalia o grau em que o criminoso está disposto a aceitar as ações criminosas. Pontuações altas representam a relutância em aceitar a responsabilidade dos crimes e estão associadas com o interesse de lançar a culpa sobre os outros. A Orientação para o Poder é a mensuração da necessidade de poder e controle. Pontuações altas retratam tipicamente uma exibição externa de agressão em uma tentativa de controlar seu ambiente externo, buscando alcançar uma sensação de poder por meio da manipulação de outras pessoas. A Frieza trata da insensibilidade perante as ações criminosas. Altas pontuações refletem a falta de envolvimento emocional nos relacionamentos com os outros. E a Racionalização Criminosa exibe uma atitude geralmente negativa em relação às leis e autoridade. Infratores com pontuações altas nessa escala acreditam que os seus comportamentos são diferentes de atos criminosos (KNIGHT *et al.*, 2006).

Para cada uma das escalas, os itens são avaliados utilizando-se uma escala de 5 pontos, tipo likert, sendo 1 = discordo fortemente; 2 = discordo; 3 = indiferente; 4 = concordo; e 5 = concordo fortemente. As pontuações são obtidas pela média das avaliações dos itens que compõem cada escala e multiplicando essa pontuação média por 10. Exemplo: uma pontuação média de 2,6 para uma escala torna-se uma pontuação de 26.

Knigh *et al.* (2006) declaram que cinco centros de pesquisas norte-americanos financiaram uma pesquisa utilizando o TCU CTS, abrangendo 3.266 participantes, envolvidos em 26 programas de tratamento de drogas dos EUA, no período de 2003 a 2004. A participação foi voluntária, representando 90% dos recrutados. Dezessete dos programas eram direcionados para o sexo masculino, seis eram para o sexo feminino e três incluíam ambos os sexos. A coleta de dados

foi realizada em grupos de aproximadamente 25 membros. Um entrevistador lia cada item em voz alta, e os participantes o seguiam respondendo ao questionário.

Knight *et al.* (2006) comentam que a análise dos dados foi feita utilizando o SAS 9.1, incluindo vários testes e retestes para validar a amostra. Como resultado, uma análise fatorial exploratória foi realizada para investigar o princípio Dimensionalidade do CTS TCU. Usando o critério de fatores de retenção com autovalor superior a 1,0, resultou numa solução de quatro fatores. Essa solução explica cerca de 19% da variância. A TAB. 1 mostra os valores das cargas e o percentual de variância explicada por cada fator. Knight *et al.* (2006) explicam que cargas com resultado menor que 0,2 foram omitidas para fins de apresentação, e, por causa de implicações teóricas e clínicas, o primeiro grande fator foi dividido em três escalas.

TABELA 1 - Resultados obtidos com CTS para os 4 fatores
(continua...)

	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4
DIREITOS				
<i>Você merece uma consideração especial.</i>	.32 ^a			
<i>Você pagou suas dívidas em vida e é justificável pegar o que você quiser.</i>	.53 ^a			
<i>Você acredita que está acima da lei.</i>	.56 ^a		-.29	
<i>Não tem problema você cometer um crime para pagar as coisas que você está precisando.</i>	.55 ^a		-.34	
<i>A sociedade lhe deve uma vida melhor.</i>	.59 ^a			
<i>O seu bom comportamento deveria permitir que você fosse irresponsável algumas vezes.</i>	.51 ^a			
<i>Não tem problema cometer um crime para viver a vida que você deseja.</i>	.57 ^a		-.36	
JUSTIFICATIVA				
<i>Você racionaliza sua irresponsabilidade com declarações tipo: "Todo mundo está fazendo isso, então por que eu não posso?"</i>	.36 ^a	.32		
<i>Quando questionado sobre os motivos de ter entrado no crime, você justifica seu comportamento chamando a atenção de como sua vida tem sido dura.</i>	.46 ^a	.34		
<i>Você muitas vezes culpa as vítimas por alguns dos seus crimes.</i>	.48 ^a	.33		
<i>Quebrar a lei não é um grande problema, desde que você não machuque alguém fisicamente.</i>	.49 ^a	.25	-.32	
<i>Você culpa a sociedade e as circunstâncias externas pelos problemas da sua vida.</i>	.54 ^a	.27		
<i>Você justifica os crimes que você cometeu dizendo a si próprio que, se você não tivesse feito isso, outra pessoa o teria feito.</i>	.56 ^a	.28		
IRRESPONSABILIDADE PESSOAL				
<i>Você está agora na cadeia porque você teve um período de má sorte.</i>	.42 ^a			.31
<i>Nada do que você fizer aqui irá fazer diferença na maneira como você é tratado.</i>	.26 ^a			.32
<i>Você não tem culpa de tudo que você fez.</i>	.41 ^a			

<i>Você pode ser um criminoso, mas foi o seu ambiente que o fez assim.</i>	.48 ^a			
<i>As leis são apenas uma maneira de manter pessoas pobres para baixo.</i>	.54 ^a			.32
<i>A real razão de você estar na cadeia é por causa de sua raça.</i>	.42 ^a			
ORIENTAÇÃO PARA O PODER				
<i>Quando pessoas lhe dizem o que fazer, você fica agressivo.</i>		.60 ^a		
<i>Quando não tem controle da situação, você sente a necessidade de exercer o poder sobre outros.</i>		.66 ^a		
<i>Você discute com outros sobre assuntos relativamente fúteis.</i>		.54 ^a		
<i>Você gosta de ficar em controle.</i>		.45 ^a		
<i>Se alguém o desrespeitar, então você precisa lhe dar um corretivo, mesmo que tenha que usar a força para corrigi-lo.</i>	.25	.60 ^a		.28
<i>Você acha que tem de pagar na mesma moeda as pessoas que mexerem com você.</i>	.26	.62 ^a		
<i>A única maneira de proteger a si próprio é sempre estar pronto para brigar.</i>	.27	.53 ^a		.27
FRIEZA				
<i>Você fica chateado quando fica sabendo de alguém que perdeu tudo em um desastre natural.</i>			.52 ^a	
<i>Ver alguém chorando o faz ficar triste.</i>			.64 ^a	
<i>Você algumas vezes é tão afetado por uma experiência que sente emoções que não é capaz de descrever.</i>			.50 ^a	
<i>Você se preocupa quando um amigo está tendo problemas pessoais.</i>			.50 ^a	
<i>Você acha que pessoas são importantes para você.</i>			.48 ^a	
RACIONALIZAÇÃO CRIMINOSA				
<i>Qualquer coisa pode ser ajeitada na justiça se você tem as conexões corretas.</i>				.48 ^a
<i>Banqueiros, advogados e políticos conseguem se livrar, mesmo quebrando a lei todos os dias.</i>				.55 ^a
<i>A justiça do país foi feita para tratar todos igualmente.</i>				-.47 ^a
<i>A polícia faz coisas piores dos que os criminosos que eles prendem.</i>				.50 ^a
<i>Os promotores muitas vezes pedem as testemunhas para mentir no julgamento.</i>				.51 ^a
<i>Não é justo você ficar na cadeia por seus crimes, quando presidentes de bancos, advogados e políticos não são presos por seus crimes.</i>	.36			.49 ^a
Autovalor	11.22	4.19	2.11	1.59
Variância explicada (%)	6.69	5.27	4.22	2.93

Fonte: KNIGHT *et al.*, 2006, p. 168-169. Tradução do autor.

NOTAS: Amostra de calibração: n = 1.633. Carregamento de Fator com menos de 0,25 não são mostrados. a. O mais alto fator de carregamento para cada item.

Uma análise fatorial confirmatória foi feita onde o χ^2 apresentou estatisticamente significativo ($p < 0,01$) para todos os modelos exceto para Frieza. Os autores defendem que essa variável estatística é sensível ao tamanho da amostra. Os resultados apoiaram um ajuste aceitável do modelo aos dados para cada uma das escalas TCU CTS. Os resultados da análise fatorial confirmatória de cada escala são apresentados separadamente e em conjunto na TAB. 2.

TABELA 2 - Análise fatorial confirmatória da CTS

Escala	X²	DF	P	GFI	AGFI	CFI	SRMR	RMSEA	CI
Direitos	195.61	14	.00	.96	.93	.96	.04	.09	.08 -.11
Justificativa	76.98	9	.00	.99	.96	.98	.03	.07	.05 -.08
Irresponsabilidade Pessoal	24.58	9	.00	.99	.99	.99	.02	.03	.02 -.05
Orientação para o Poder	167.20	14	.00	.97	.94	.97	.04	.09	.07 -.10
Frieza	5.17	5	.40	.99	.99	.99	.01	.00	.00 -.03
Racionalização Criminosa	38.68	9	.00	.99	.98	.99	.02	.04	.03 -.06

NOTA: Amostra de Validação: n = 1.633

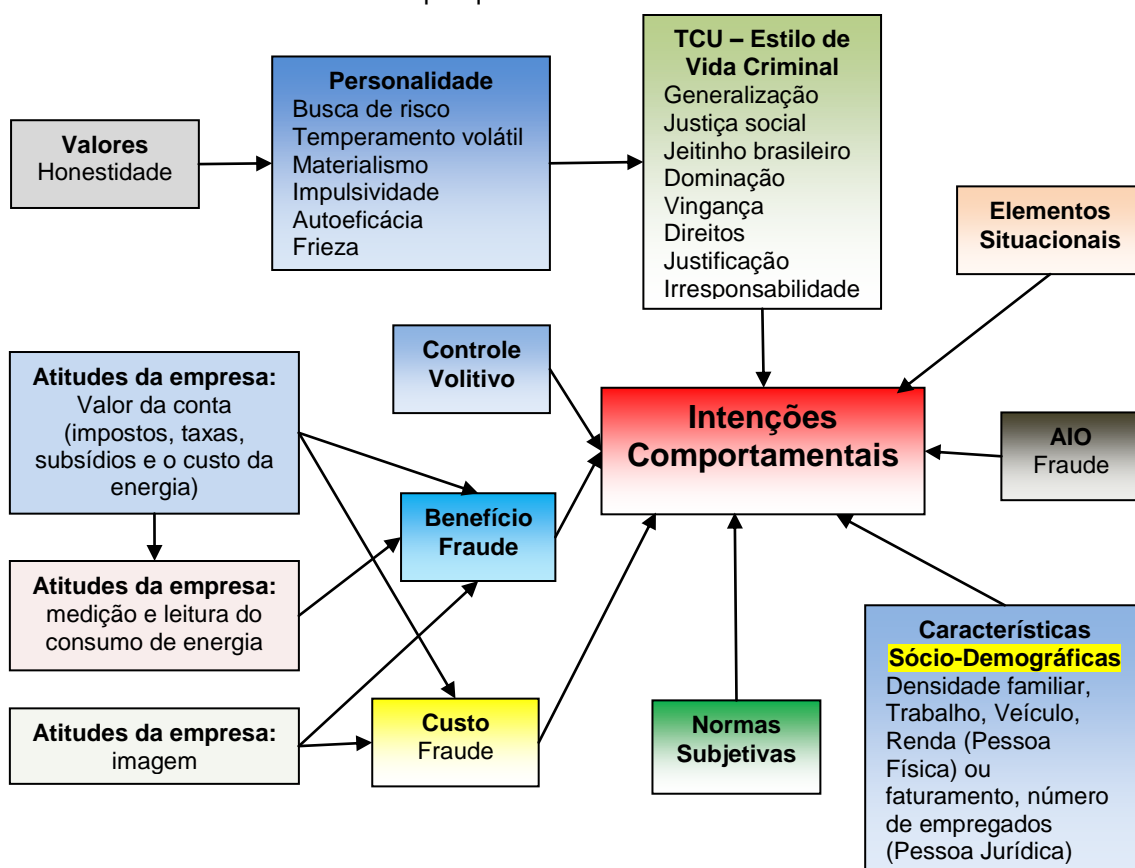
Fonte: KNIGHT *et al.*, 2006, p. 170. Tradução do autor.

As conclusões dos autores sobre a pesquisa foram que os resultados mostraram que o CTS TCU tem boas propriedades psicométricas e oferece correções rápidas e confiáveis de avaliação do autorrelato do pensamento criminal. Todas as escalas de pensamento criminoso tinham boa estrutura e distribuições de respostas aceitáveis, confiáveis, dentro das amostras coletadas. Os resultados levaram a concluir que seria possível e confiável medir, bem como documentar, o pensamento criminal através do CTS TCU, em momentos diferentes da vida dos envolvidos com criminalidade. Com isso, seria possível identificar se ações de correções levariam os infratores a fazerem melhores escolhas.

3 MODELO DE PESQUISA PROPOSTO

Observando-se a literatura pertinente ao comportamento do consumidor, as teorias do crime, com ênfase na teoria Estilo de Vida Criminal, de Walters (1990), bem como as pesquisas empíricas que envolvem o furto de energia elétrica no Brasil, este trabalho propôs um modelo de pesquisa que busca explicar essa realidade, conforme a FIG. 7, a seguir:

FIGURA 7 - Modelo trabalhado na pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor.

4 METODOLOGIA

O procedimento de coleta de dados compreendeu um conjunto de métodos, baseados nas orientações de Denzin (1989); Snow e Thomas (1994); Vergara (2000) e Yin (2005), favorecendo a triangulação dos dados para estudar o fenômeno “furto de energia elétrica” em datas, locais e com pessoas diferentes, procurando produzir uma pesquisa robusta sobre o assunto estudado. Para isso, utilizaram-se metodologias qualitativas e quantitativas a fim de coletar e analisar dados, formar grupos focais, realizar pesquisas empíricas exploratórias e, no final, proceder à análise dos dados, seguindo a lógica de classificação, ordenação, combinação e busca de relações com as proposições e construtos desta pesquisa.

Seguem-se detalhes da proposta.

Foi utilizado um banco de dados de uma concessionária de energia elétrica para selecionar a amostra a ser estudada e as informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos.

De posse de informações tais como classe de consumo, média de consumo, grau de inadimplência, histórico de irregularidades, endereço, telefone e nome dos consumidores, foi contratada uma empresa de pesquisa, com sólida experiência na área, para selecionar e recrutar consumidores e aplicar as entrevistas em profundidade. O contrato de trabalho consistiu na execução de, pelo menos, a quantidade de entrevistas em profundidade relacionadas a seguir, com profissionais comprovadamente habilitados e experientes na condução da tarefa:

- 24 entrevistas com fraudadores e fraudadores reincidentes (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais);
- 24 entrevistas com não fraudadores (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais);
- 24 entrevistas com adimplentes (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais);
- 24 entrevistas com inadimplentes e reincidentes (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais).

A mesma empresa de pesquisa também selecionou os consumidores para participarem de oito grupos de foco com clientes segmentados por classe social, utilizando o consumo de energia mensal como parâmetro de segmentação. Para condução dos grupos de foco, foi contratada uma especialista no assunto, com experiência comprovada nessa atividade e com conhecimento das práticas ilícitas aplicadas nas redes e equipamentos de medições de energia elétrica.

A composição dos grupos focais foi planejada conforme itens a seguir:

1. Consumidores das classes A e B com histórico de adimplência.
2. Consumidores da classe C com histórico de adimplência.
3. Consumidores da classe D com histórico de adimplência.
4. Consumidores da classe E com histórico de adimplência.
5. Consumidores das classes A e B com histórico de inadimplência.
6. Consumidores da classe C com histórico de inadimplência.
7. Consumidores das classes D e E com histórico de inadimplência.
8. Consumidores de todas as classes com histórico de irregularidades (fraudes) em unidades consumidoras de suas responsabilidades.

Os roteiros utilizados para a condução das entrevistas em profundidade e os grupos focais foram baseados na revisão de literatura apresentada, mais especificamente em questões que visavam explorar as relações dos consumidores com o crime, bem como as variáveis que impactavam neste comportamento. Também foram analisadas as percepções de especialistas da concessionária de energia, que foram convidados a manifestarem os motivos que acreditam contribuir para que alguns consumidores de energia cometam irregularidades nos equipamentos de medição para pagar menos ou não pagar a energia consumida.

Decorridas as etapas citadas, todo o material foi transcrito na íntegra, foi efetuada uma pré-análise e apresentada para alguns especialistas no combate às perdas comerciais, buscando descobrir os principais construtos que participam das decisões das pessoas de perpetrar uma irregularidade em padrões de energia, para, a partir desses construtos, elaborar o questionário utilizado na fase quantitativa, o qual foi aplicado a 291 consumidores de energia elétrica da região metropolitana de Belo Horizonte.

Após a fase quantitativa, iniciou-se outro momento qualitativo, envolvendo pesquisas empíricas exploratórias em bairros e áreas comerciais da região metropolitana de Belo Horizonte.

Por fim, os dados provenientes da triangulação de metodologias, envolvendo as fases com as pesquisas qualitativa e quantitativa, foram agrupados, analisados e cruzados, buscando as relações existentes e procurando evidências de associações que tornassem possível explicar os antecedentes do comportamento irregular por meio da teoria Crime como Estilo de Vida.

5 FASE QUALITATIVA

Os roteiros de entrevistas em profundidade e grupos de discussão foram elaborados baseados na revisão de literatura apresentada e nas percepções de especialistas em pesquisas estatísticas e no setor elétrico. Buscou-se aplicar questões que visavam explorar as relações dos consumidores com fraude e inadimplência, bem como as variáveis que impactavam nesse comportamento. Tais roteiros abordaram aspectos ambientais, individuais e sociodemográficos da fraude e inadimplência. Os roteiros aplicados nas entrevistas em profundidade e nos grupos focais podem ser consultados no APÊNDICE A deste trabalho.

5.1 Planejamento e execução das entrevistas e dos grupos focais

Para a execução das entrevistas qualitativas e dos grupos de discussão, a concessionária de energia forneceu um banco de dados contendo as informações necessárias, e foi contratada uma empresa especializada para efetuar a esta essa etapa do trabalho, segundo critérios já especificados.

A empresa contou com uma equipe de sete pesquisadores, todos psicólogos, pedagogos e pesquisadores de mercado. As entrevistas foram realizadas via telefone ou pessoalmente, gravadas e transcritas. Para não gerarem dúvidas durante o processo de análise, tudo foi gravado e salvo em DVD. As transcrições foram realizadas de maneira a traduzir a essência das respostas, uma vez que os arquivos gravados traziam na íntegra todo o seu teor.

A proposta planejada foi realizada com sucesso, e o resultado da tarefa foram as transcrições e as gravações distribuídas na seguinte proporção:

- 24 entrevistas com fraudadores (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais);
- 24 entrevistas com não fraudadores (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais);
- 26 entrevistas com adimplentes (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 4 industriais);

- 31 entrevistas com inadimplentes (19 residenciais, 4 comerciais, 3 rurais e 5 industriais).

Quanto aos grupos focais, conforme a TAB. 3 foram recrutados 92 consumidores de acordo com o banco de dados disponibilizado pela concessionária, dos quais 81 consumidores participaram de forma efetiva, representando 88% dos consumidores recrutados. Para moderação, foi contratada uma psicóloga e especialista no setor elétrico, que utilizou o roteiro apresentado para conduzir as reuniões. Todos os oito grupos focais foram filmados e transcritos na íntegra.

TABELA 3 - Realização dos grupos de foco

Realização dos Grupos de Foco				
Classe	Categoria	Nº de Convidados	Participantes	Incentivo Individual
C	Adimplente	11	7	R\$80,00
D	Adimplente	12	11	R\$80,00
A/B	Adimplente	11	11	R\$120,00
D/E	Inadimplente	12	12	R\$120,00
E	Adimplente	12	9	R\$80,00
C	Inadimplente	10	10	R\$80,00
A/B	Inadimplentes	12	10	R\$120,00
Todas	Fraudadores	12	11	R\$100,00

Fonte: Dados da Pesquisa.

A composição dos grupos ficou dentro do esperado, entre sete e doze membros. O grupo apenas com representantes de unidades consumidoras em que foram detectadas fraudes substituiu um grupo que seria composto somente por inadimplentes. Essa substituição foi efetuada para que se aprofundasse no tema com pessoas que provavelmente viveram a experiência de contratar ou instalar uma irregularidade em suas unidades consumidoras.

Durante o recrutamento dos grupos de foco, distribuídos quanto à classe social, foi utilizado como método o consumo de kwh/mês, todavia, após realização do primeiro grupo, alterou-se a metodologia devido ao parâmetro utilizado, que nem sempre corresponde à realidade do consumidor quanto à classe social. Como exemplo, verificou-se que um endereço, apesar de gastar mais de 500kwh/mês, e ter medidor individual, possuía várias pessoas compartilhando a mesma conta. É o caso

de famílias inteiras de baixa renda, que vivem num mesmo lote e rateiam a conta por mais de uma família, o que não quer dizer que são da classe A. Em contrapartida, pessoas que moram sozinhas e têm uma excelente condição financeira, nem sempre vão gastar mais do que a cota mínima de energia, pois, às vezes, ficam fora em viagens ou trabalhando, e nem por isso são da classe E. Essa classificação prejudicou o recrutamento do grupo de foco de inadimplentes classes A/B, o qual foi reclassificado para D/E. Depois disso o recrutamento foi feito analisando o bairro e informações coletadas durante os contatos iniciais.

5.2 Apresentação dos resultados

Esta parte do trabalho apresenta a opinião dos pesquisados acerca dos valores nos quais a sociedade está alicerçada, bem como acerca dos valores que tais pesquisados pretendem guardar para si e repassar para suas futuras gerações. Apresenta também o conhecimento dos pesquisados sobre a existência de fraudes em medidores de consumo de serviços básicos e a impressão que guardam a esse respeito, além de evidenciar as formas de planejamento de gastos mensais e de priorização de contas a pagar.

O resultado exploratório aqui relatado não oferece mensurações ou análises estatísticas, o que é próprio da pesquisa quantitativa, e sim apresenta as opiniões, as percepções e os *insights* dos diferentes públicos pesquisados, indicando claramente como eles pensam acerca do assunto.

É válido salientar que, embora a pesquisa trate de um tema delicado, cujas respostas poderiam fugir à realidade, foi possível reconhecer, mesmo por projeções e também pelos relatos próprios ou ocorridos com terceiros, a vivência dos pesquisados e suas opiniões com relação à fraude no consumo de energia elétrica. Os resultados levantados nas noventa e seis entrevistas individuais e nos oito grupos focais realizados serão descritos a seguir, acompanhados de alguns depoimentos coletados entre os pesquisados.

5.2.1 Atenção dispensada pelo Governo ao bairro e à região de moradia dos pesquisados

Os pesquisados, moradores da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) parecem viciados na emoção da urgência e da correria. A voz recorrente para descrever a vida na cidade resume-se em: atraso, agitação, falta de tempo. Tudo parece ser ritmado pelo imediatismo, sem espaço para parar ou pensar. Os apressados pouco observam o seu entorno. Alguns relataram saírem de suas casas pela manhã e retornarem apenas por volta da meia-noite. Muitos bairros, em especial os das cidades da região metropolitana, parecem não passar de dormitórios. Nesse ritmo, alguns sequer percebem a real situação de seus bairros, carentes de serviços e obras públicas. Ainda assim, foi possível observar que, para os pesquisados, nem todos os bairros da RMBH estariam bem administrados. A falta de foco de alguns prefeitos das cidades no entorno da capital, a exemplo de Santa Luzia, Ribeirão das Neves e Vespasiano, cidades ocupadas como dormitórios pelos pesquisados, não escapa às críticas. Segundo algumas opiniões dos pesquisados, alguns prefeitos administrariam essas cidades não de acordo com as demandas e necessidades da população, mas em razão de seus próprios interesses. Os exemplos recorrentes e negativos utilizados por muitos pesquisados moradores da RMBH referem-se à falta de segurança, aos buracos nas ruas, à precariedade do transporte público, a inexistência de coleta de lixo e às falhas no serviço de saúde. Já os pesquisados moradores de Belo Horizonte não evidenciaram opiniões consensuais: enquanto alguns se mostraram satisfeitos com a realidade dos bairros em que vivem, outros deixaram transparecer que padecem de problemas diversos, semelhantes aos vivenciados pelos moradores da RMBH e que se estendem da falta ou precariedade de transporte público à ausência de segurança e aos buracos nas ruas. Os pesquisados de classes A e B, por sua vez, criticaram a incorreta utilização dos recursos públicos, os elevados tributos, incluindo o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), mas também ressaltaram a falha na segurança, as árvores sem poda e a iluminação pública precária.

É importante destacar que, na transcrição dos trechos das entrevistas, procurou-se preservar a linguagem dos entrevistados, de modo a assegurar a expressividade de cada um; assim, as falas foram transcritas sem preocupação, por

parte do autor, com correções gramaticais e/ou adequação vocabular.

Trechos extraídos da fala dos pesquisados encontram-se a seguir:

O meu bairro tem muita carência na área de lazer, os serviços públicos como água, luz e telefone funcionam, mas não temos área de lazer. Tem duas escolas públicas e é um bairro que fica nem muito longe do centro e nem perto. Fica tudo mais caro (Fraudador residencial – EP)

Onde eu moro nem tem calçamento. (Fraudador rural – EP)

As ruas estão cheias de buracos, mal sinalizadas. (Fraudador rural – EP)

O bairro é péssimo e nunca tiveram um prefeito que mostrasse trabalho. (Fraudador comercial – EP)

É um bairro que paga pelo status dele, é uma área mais nobre. A concessionária de energia e os outros órgãos cobram pela região. É um bairro bem cuidado, tem uma boa comunidade. (Fraudador rural – EP)

O governo dá atenção ao bairro, mas o que acaba com tudo são as drogas, e mesmo com o apoio do governo é difícil mudar essa realidade. (Inadimplente residencial – EP)

No meu bairro a água fica pingando, não cuidam não, é um desperdício. (Adimplente A/B - GF)

Onde eu moro o problema são os rapazes mexendo com drogas, a insegurança. (Adimplente C - GF)

Tem a sujeira no bairro, precisa de coleta seletiva. Tem muita falta de educação da população. (Adimplente A/B - GF)

Falta muita coisa. Árvores nas ruas caindo, uma hora dessas irão cair e será um prejuízo danado. (Adimplente D - GF)

O transporte você não vê melhoria, mesmo no transporte público não vê uma qualidade melhor. (Inadimplente C - GF)

E a segurança é horrível, não existe segurança. Eu levei um tiro e estou com a bala aqui no rosto ainda. (Inadimplente C - GF)

O bairro Sion, o Carmo, o Mangabeiras são bairros que contribuem muito com IPTU. Eles não veem uma obra há pelo menos cinco anos. (Adimplente A/B – GF)

Você tem um carro, cai num buraco, arrebenta a sua roda... Igual o meu mesmo, a minha roda quebrou por causa de um buraco. Você fala: Poxa, eu paguei quase 1.500 reais de IPVA. (Inadimplente A – GF)

Desconsiderando as particularidades, o que fica evidenciado pelos resultados obtidos com os pesquisados é que as realizações dos atuais prefeitos são interpretadas como insuficientes para garantir o bem-estar geral da população. O

que a população almeja e necessita parece ficar aquém do que é feito com os recursos arrecadados com tributos.

5.2.2 Imagem dos políticos, da polícia e da Justiça

Na percepção dos pesquisados, a classe política não faz jus à sua existência. Seu intuito, segundo os pesquisados, é o bem próprio muito mais do que o de gerenciar e organizar o funcionamento da vida em sociedade e de buscar o bem comum. Em geral, na opinião dos pesquisados, os políticos são corruptos, egoístas e visam ao próprio enriquecimento, deixando de lado a população e suas necessidades. De acordo com a maioria das pessoas entrevistadas, o político é praticamente sinônimo de desvio, de enriquecimento ilícito e de “maracutaias”, e o exemplo negativo dado por essa classe envergonha a população e estimula os brasileiros a seguirem o mau exemplo. Em resumo, se aqueles que ocupam a função de gerir a coisa pública têm comportamento claramente viesado, a população se sente no direito de tirar proveito daquilo que está ao seu alcance. Ao que tudo indica, um comportamento desviante parece ser insumo para o afloramento de outros comportamentos tão ou mais inadequados ou viesados.

Eu tenho sessenta anos e me considero jovem, mas desde que eu me entendo por gente eu anulei meu voto, desde que votei para deputado, vereador ou senador, porque não compactuo com ladrões, e todos, sem exceção, são ladrões. (Inadimplentes D/E – GF)

Sou contra os políticos em geral, são todos ladrões, roubam sonhos, esperanças, dinheiro, dignidade. Não tem exceções. (Fraudador residencial – EP)

A maioria só quer saber de si, encher o bolso. Embolsam o dinheiro dos projetos. Me sinto impotente, mas não aparecem candidatos bons. (Fraudador residencial – EP)

A política no Brasil é só roubo! (Fraudador residencial – EP)

Cabe ressaltar que a maior crítica apresentada pelos pesquisados paira sobre o desvio do dinheiro público que é auferido por meio dos tributos pagos pelos brasileiros. Os comerciantes, industriários, produtores rurais e também os consumidores residenciais entrevistados nesta etapa da pesquisa evidenciaram sua

insatisfação com a excessiva carga tributária à qual são submetidos, bem como com o emprego dos recursos públicos recolhidos.

Eu acho que pobre tem tão pouco e que o rico tem tão muito, porque às vezes o pobre paga uma conta muito alta com os impostos baseados no que o rico paga, sendo que o rico tem mais condições do que os pobres...
(Fraudador residencial – EP)

É o maior mau exemplo que é dado no Brasil. A política se tornou um motivo de chacota. Me sinto humilhado, pois as grandes tragédias são por causa da política, pois os impostos não são revertidos para o que é certo.
(Fraudador residencial – EP)

Alguns pesquisados procuraram relativizar suas críticas destacando que existem políticos honestos, que realizam seu trabalho a contento, enquanto outros sugeriram, em sua fala, que os políticos de antigamente seriam piores que os atuais. Todavia vale dizer que, no cômputo geral, o que fica é a ideia de que os políticos constituem os principais maus exemplos da sociedade.

5.2.3A polícia e a Justiça brasileiras

Os pesquisados demonstraram abertamente o seu descrédito em relação às instituições que têm a função de assegurar a ordem e a justiça da vida em sociedade no Brasil. Se os políticos foram descritos quase como sinônimo de corrupção, a polícia, para muitos dos pesquisados, é praticamente sinônimo de insegurança, enquanto a justiça, por sua vez, está relacionada à morosidade.

É verdadeiro que muitos pesquisados relataram fatos positivos em relação à polícia, ou seja, essa instituição foi descrita como tendo uma imagem melhor que a dos políticos. Afinal, segundo algumas opiniões, a polícia está nas ruas enfrentando bandidos com armas obsoletas para auferir um salário precário e, bem ou mal, ainda defende o cidadão de bem, algo que pouco acontece no ambiente político. Porém, ainda que defendida por parte dos pesquisados, muitos destes comentaram, com descrença, que a polícia de hoje não é a mesma de antigamente. Alguns pesquisados, especialmente os de classe econômica mais baixa, relataram que, ao avistarem um policial em uma rua escura, sentem tanto temor quanto ao avistarem

um meliante. As informações coletadas evidenciam que a sociedade não pode prescindir da polícia, mas que também não pode contar incondicionalmente com ela.

Eu moro no bairro São Lucas e tem uma comunidade bem próxima. Todo dia eu chego da faculdade às 23h 30min. Eu vou subindo a rua da minha casa e você vê que tem várias pessoas fazendo tráfico, e olha que moro a dois quarteirões da Avenida do Contorno. E tem algumas vezes que vou subindo a rua da minha casa e tem policiais armados, com “aquelas armas”, e morro de medo. Outro dia eu cheguei e tinha um na porta da minha casa. Eu fiquei com medo de chegar perto e o cara assustar e me dá um tiro, sei lá, então você fica nervosa. Da mesma forma que você sente que a polícia é boa, você não tem segurança. (Inadimplente D/E - GF)

Mau exemplo tem demais. Porque policiais envolvidos no tráfico, essas coisas aí... Isso pertinho de mim tem, que eu conheço. Policial que eu conheço, que você conversa, é maravilhosa pessoa, mas na profissão, infelizmente trafica, é corrupto. (Inadimplente B – GF)

A polícia faz bem a parte dela e a justiça desfaz tudo que a polícia fez. (Fraudador comercial – EP)

A polícia dá medo na população. (Adimplente A/B - GF)

Eu tenho mais medo da polícia do que os bandidos e você não vê nenhum policial punido, a justiça não funciona, só funciona para os ricos já procurei muito a justiça e já tive muito prejuízo. (Fraudador residencial – EP)

A polícia é muito abusada, às vezes eles abusam do poder, antigamente quando nós estávamos na rua e víamos um carro de polícia a gente agradecia e hoje a gente tem medo. A justiça é injusta não tem punição necessária. (Fraudador residencial – EP)

Eu acredito tanto na polícia quanto na justiça porque se não acreditar fica difícil. (Fraudador residencial – EP)

Observou-se, a partir dos relatos, a percepção de dois tipos de policiais, os bons elementos e os maus profissionais, protegendo e também ameaçando. A Justiça teria também duas portas: uma para receber os pobres e outra para receber os ricos. Enquanto estes, segundo os entrevistados, são ouvidos e têm seus direitos respeitados, os primeiros são vítimas da morosidade e por vezes da injustiça. Baseados nessa opinião, os pesquisados, em especial os de classes econômicas mais baixas, revelaram o seu desconforto em fazer parte de uma classe que tem os mesmos deveres, mas não alcança os mesmos direitos dos mais ricos.

Eu acho que a polícia fica muito de mãos atadas também. Por trás dela tem a justiça, tem as leis, não contribui pra que ela faça um serviço melhor. (Inadimplente B - GF)

A justiça está muito devagar e não cumpre com seus deveres. A polícia muitas vezes cumpre seu papel, mas a justiça é falha. (Fraudador residencial – EP)

Tem hora que a gente não sabe quem está certo e quem está errado. A justiça é falha. (Fraudador residencial – EP)

Tem que melhorar muito o Judiciário, que a gente vê é impunidade, descrédito, morosidade. (Adimplente A/B)

A justiça é muito falha porque tem muitos atalhos. Por exemplo, quem comete crimes horrendos pega esses atalhos e fica em liberdade condicional. (Fraudador residencial – EP)

Como resultado desta etapa da pesquisa, ficou a percepção de que a justiça brasileira, por sua morosidade, não dá andamento aos processos dos mais pobres, dando prioridade aos dos ricos. Observou-se também a opinião de que a justiça, às vezes, atrapalha o trabalho da polícia, uma vez que, segundo alguns respondentes, libera aqueles que a polícia prende. Em resumo, os pesquisados depositam pouca confiança nos políticos, pouca esperança na justiça e sentem-se quase reféns da polícia. A percepção geral é a de que as instituições que deveriam garantir exemplos positivos para a sociedade estão longe de atender às expectativas da população.

Eu tenho mais medo da polícia do que dos bandidos, e você não vê nenhum policial punido. A justiça só funciona para os ricos. Já procurei muito a justiça e já tive muito prejuízo. (Fraudador residencial – EP)

A justiça é muito lenta e eu acho que só trabalha para os ricos. (Fraudador residencial – EP)

O que a gente vê são juízes cometendo crimes, promotores. Até mulheres, que até certo tempo atrás tinham uma postura, a gente vê mulheres bêbadas, atropelando pessoas, espancando crianças. (Adimplente A/B – GF)

Eu acho que a violência está tomando esta proporção porque o Judiciário não faz a parte dele, e não faz a parte dele porque o Governo não permite que ele faça a parte dele. (Adimplente A/B – GF)

5.2.4 Situação econômica dos pesquisados

Ao serem indagados sobre a situação econômica que vivenciam, os pesquisados dividiram-se em três grupos:

- o dos que se nomearam como satisfeitos, já que têm emprego, salário/aposentadoria, casa própria e algumas aquisições materiais impensáveis há algum tempo, tais como carro ou moto;
- o dos pouco satisfeitos, que garantem ter conquistado quase nada diante do esforço que fazem;
- e, ainda, o dos insatisfeitos, que estão desempregados ou subempregados e ainda não alcançaram aquilo que almejam – casa própria, educação (própria ou para os filhos), ausência de dívidas.

Pode-se dizer que o grupo dos verdadeiramente insatisfeitos é o menor, composto predominantemente por consumidores residenciais de classe econômica “A”, além de comerciários, industriais e produtores rurais – em geral inadimplentes ou fraudadores. Por outro lado, o grupo dos satisfeitos com sua condição econômica foi o maior, reunindo aqueles felizes com o fato de terem maior acesso ao crédito, ao emprego e à educação e, conseqüentemente, a uma melhor condição de vida. Esse grupo é composto principalmente pelos adimplentes, mas também por fraudadores residenciais pesquisados.

Eu acho que hoje a gente tem mais facilidade de adquirir as coisas. Igual ao meu marido, ele ganha comissão, não deve chegar a dois salários. Eu fico observando, porque antigamente você não podia às vezes comprar um DVD, uma televisão de plasma, nem de vinte e duas vezes, mas hoje está mais fácil. (Inadimplente C – GF)

Eu acho que as coisas estão mais acessíveis, ainda mais para as classes C e D. Acho que as coisas ficaram mais acessíveis. Pode ser, talvez, por causa do crédito. (Inadimplente C – GF)

A situação é razoável, porque pago aluguel, energia, prestação de moto. Ai não sobra muito. (Fraudador residencial – EP)

Minha situação financeira está ótima, pois não estou devendo nada. (Fraudador residencial – EP)

Eu acho que está boa, porque consigo pagar minhas dívidas. (Fraudador residencial – EP)

A minha situação não está boa, porque estou desempregada. (Inadimplente residencial – EP)

Por enquanto a situação é razoável, sou aposentado e continuo trabalhando. (Inadimplente comercial – EP)

5.2.5 Valores estimados pela população

Num primeiro momento, buscou-se investigar, nos públicos pesquisados, os valores percebidos como estimados na sociedade atual e os que pretendem preservar e repassar às futuras gerações, bem como o que pensam da ideia de que o brasileiro quer levar vantagem em tudo, frase popularmente conhecida como “Lei de Gerson”.

Os pesquisados expressaram uma percepção bastante positiva acerca deles mesmos, bem como daquilo em que creem e que dizem preservar como valores individuais. No caso dos pesquisados das classes C, D e E, verificou-se elevada veemência na importância atribuída à família, bem como aos filhos, à honestidade e ao trabalho. As maiores aspirações desses públicos foram descritas como sendo a casa própria, a educação dos filhos e um bom emprego. Ou seja, o discurso da maioria pautou-se em atributos que sinalizam uma vida correta com o objetivo de alcançar a tranquilidade familiar.

Os públicos de classes A e B, bem como os consumidores industriais, comerciais ou rurais não apresentaram aspirações muito diferenciadas. Segundo eles, querem para as suas vidas a paz, a saúde, bons empregos, estudo, tranquilidade, uma família feliz.

O que eu desejo é dar estudo para o meu filho e ter tempo para viver a vida. (Adimplente E – GF)

Viver honestamente como um cidadão. (Fraudador rural – EP)

Sucesso, paz, felicidade. (Fraudador rural – EP)

Eu valorizo a fé em Deus, a educação, a responsabilidade, a humildade. (Inadimplente Industrial – EP)

Eu acho que a honestidade é tudo. A honestidade eu acho que engloba muita coisa. Respeito, educação. (Inadimplente A – GF)

Imbuídos do sentimento da autodefesa e pelo senso crítico, todos os públicos pesquisados expressaram opiniões pessimistas sobre a sociedade atual: de forma

contundente, opinaram que os valores existentes hoje não são os mesmos do passado, ou seja, antigamente, eram comuns, por exemplo, a honestidade, o respeito e a generosidade entre as pessoas. Já no quadro atual, de acordo com as opiniões dadas, é observada maior individualidade no comportamento humano, além de maior tendência ao desrespeito e, ainda, à desonestidade. Alguns respondentes destacaram que, às vezes, os maus exemplos de terceiros acabam levando as pessoas a perverterem seu comportamento. Segundo eles, a banalização de valores incorretos favorece sua reprodução, sendo os principais estimulantes dessa banalização os exemplos de ações de políticos, de policiais e até mesmo de representantes da justiça. Em nenhum momento, a autculpa foi expressa, mas a todo o momento a crítica a terceiros foi manifestada, sendo mais visível a indicação de que o erro é sempre praticado pelo outro.

Ainda relacionado com o tema “valores”, indagou-se aos investigados quais seriam os valores que eles procuram preservar em suas vidas e que pretendem repassar a seus filhos. Segundo eles, transmitir valores aos filhos seria um modo de sustentar a sociedade. As respostas a essa questão foram bastante similares entre os diferentes perfis pesquisados, tendo sido citados como valores fundamentais: honestidade, respeito à família e ao próximo, fraternidade, humildade, bom caráter, responsabilidade, ética, dignidade, vida em família, disciplina e educação. Estes dois últimos estão vinculados à preocupação de os filhos estudarem para ser alguém na vida, além do fato de os pesquisados vincularem os valores da sociedade à educação formal.

Em todos os grupos focais e nas entrevistas, foi possível observar que os pesquisados conseguiam criticar terceiros por comportamentos inadequados, mas poucos foram os que assumiram culpa e se reconheceram como desviantes dos valores por eles mesmo defendidos. É como se a consciência do ideal, em termos de valores humanos, fosse reconhecida e valorizada, ao passo que a prática desses valores nem sempre pudesse ser realizada.

Foi possível notar que os evangélicos e os cristãos verbalizaram recorrentemente a ideia de que, aos olhos de Deus, nada fica velado, isso evidenciando que aos homens seria possível enganar, mas a Deus, não. Embora esse segmento tenha se nomeado como correto e ilibado, distanciando-se ao máximo da ilegalidade, observou-se que nem todos parecem praticar aquilo que verbalizam, pois, nas entrevistas realizadas com os fraudadores, verificou-se que

muitos se dizem honestos para não ferir os preceitos de Deus, embora tenham sido pegos cometendo fraude no medidor de energia elétrica de suas casas ou empresas. Ou seja, ao que tudo indica, o comportamento verificado nem sempre reflete o discurso que se faz.

O meu pai, ele tem aquele exemplo de homem da roça, do interior, só que nunca, nada, uma bala, ele sempre ensinou para a gente: aquilo ali é dos outros, vocês não pegam. (Inadimplente A – GF)

Primeiro, temer a Deus. É o princípio da sabedoria. E outra, pagar, ser honesto numa compra, ser honesto no procedimento... O mundo que nós estamos vivendo hoje não é fácil para a pessoa manter assim um equilíbrio diante da sociedade. (Inadimplente A – GF)

Assim, propalar-se como honesto e como alguém que tem a honestidade como bússola foi o discurso mais registrado nesta pesquisa. Entretanto os adimplentes e os não fraudadores revelaram que a honestidade é um valor capaz de lhes satisfazer uma vontade ímpar de andar com a cabeça erguida, ser respeitado pelo grupo de convivência e viver tranquilo, sem dívidas, desvios ou ações errôneas. Os adimplentes e não fraudadores revelaram ter mais que a honestidade como bússola, ter também a vergonha como um motivo de sua aversão à fraude. Já os fraudadores e os inadimplentes deixaram vir à tona a ideia de que a honestidade é passível de desvios, principalmente daqueles menos graves e incapazes de prejudicar pessoas de seu círculo de convivência.

5.2.6 O brasileiro quer levar vantagem em tudo?

Foi perguntado aos pesquisados como avaliavam o princípio que diz que o brasileiro quer levar vantagem em tudo. A maioria assumiu que esse tipo de atitude, caracterizando o chamado “jeitinho brasileiro”, é um comportamento comum do brasileiro, enquanto outros destacaram que isso seria extensivo a todo ser humano e não pertencente unicamente à cultura brasileira. Apenas um ou outro pesquisado se posicionou contra essa ideia, ressaltando que ela não passa de um preconceito, da mesma forma que alguns poucos pesquisados defenderam que tal comportamento teria morrido no passado, não sendo mais observado atualmente. No entanto a

maioria pesquisada entende que o “jeitinho” é utilizado sempre pelos brasileiros, sendo que, em alguns casos, ele prejudica apenas uma ou outra pessoa, enquanto, em outros casos, prejudica toda uma população, como ocorre nos casos de corrupção de políticos ou policiais.

As pessoas que deveriam dar o exemplo são as primeiras a praticarem o erro, aí falam: você sabe com quem está falando? Eu sou Desembargador, eu sou Deputado. Houve uma inversão de valores, confundiu muito a questão do respeito, não se estabelece mais como é feita a relação do respeito. (Adimplente A - GF)

Eu acho que hoje em dia você está tão calejada, você desconfia de tudo. (Inadimplente A - GF)

Os pesquisados mostraram-se fluentes em descrever exemplos já observados de comportamentos em que uma pessoa procura levar vantagem sobre a outra, tais como: vizinhos ou conhecidos que tomam objetos ou dinheiro emprestados e jamais os devolvem; pessoas que contratam serviços ou compram mercadorias sem jamais pagá-los; inquilinos que deixam os aluguéis e demais contas dos imóveis em aberto, familiares ou conhecidos que mantêm prestações atrasadas; pessoas que furam filas para ganhar tempo; funcionários públicos que pedem propinas para acelerar processos de aposentadoria; fraudes na medição de serviços de água, luz, celular e ligações clandestinas de TV a cabo e internet. Além desses “jeitinhos” que, segundo algumas opiniões, não seriam graves ou prejudiciais, observou-se a extensa lista de desvios citados como sendo comuns à maioria dos políticos e governantes.

Eu estava fazendo exame de habilitação e passou um examinador pedindo propina para passar o aluno. Aí o outro examinador falou: é difícil trabalhar sério quando tem colega que faz isso... (Adimplente A/B)

Tem roubos de fios de cobre das redes elétricas. (Adimplente A/B)

O gato de energia é um jeitinho. (Adimplente C - GF)

Quem paga R\$ 300,00 de conta pode ser trouxa, e o outro que tá fazendo gato é esperto. Ele deixa de gastar R\$ 300,00 pra gastar em outra coisa. (Adimplente A/B - GF)

Ainda a esse respeito, embora a honestidade tenha sido ressaltada como um valor apreciado pelos pesquisados e tomada como um valor a ser repassado de geração em geração, muitos disseram acreditar que nem sempre é possível vivê-la em sua integralidade, já que os baixos salários e também a excessiva carga

tributária impedem muitos brasileiros de cumprirem adequadamente seus deveres financeiros. Uma das saídas apontadas pelas classes A e B e por comerciantes ou consumidores industriais, em tais casos, seria a sonegação de impostos, ao passo que, para as classes C, D e E, a solução seria a aquisição de produtos falsificados ou contrabandeados e até mesmo o uso de serviços fraudados. Isso pode ser entendido como uma tendência à aceitação do consumo de bens e serviços irregulares. Pelos resultados alcançados, parece possível dizer que a aversão à desonestidade não pressupõe a honestidade integral, e que o “jeitinho” e a lei da vantagem são considerados inerentes à vida em sociedade, especialmente quando não causam graves prejuízos a terceiros.

É a falta de confiança na direção daquilo que você está pagando. Nós perdemos a confiança de que estamos pagando aquele imposto e que ele será revertido. (Adimplentes A/B – GF)

Se o Lula comprou DVD falsificado, porque não posso comprar o CD falsificado? (Adimplentes A/B – GF)

É o famoso jeitinho brasileiro de chegar e falar... “Olha... você tá pagando isso, que absurdo. Deixa eu te falar... com esse negócio aqui, quanto você vai economizar?” É o famoso jeitinho brasileiro de levar vantagem em tudo. (Adimplentes A/B – GF)

De certa forma, evidenciou-se, pelos depoimentos dos entrevistados, que os brasileiros assimilaram uma forma de sobreviver em sociedade, que os valores nem sempre precisam ser respeitados e que, quando possível, podem-se acelerar os procedimentos para atingir os interesses pessoais.

5.2.7 Compromissos financeiros

Outro aspecto abordado nesta pesquisa refere-se à investigação dos meios, facilidades e/ou dificuldades dos participantes para manterem os pagamentos de contas em dia. Além disso, foi investigado o modo como economizam ou cortam custos e de quais contas priorizam o pagamento, no caso de restrição orçamentária. Antes de tudo, é importante salientar que foram observadas pequenas diferenças entre as opiniões de inadimplentes, adimplentes e fraudadores. Todos os pesquisados, com menor ou maior intensidade, mencionaram dificuldades para o

pagamento pontual de seus compromissos financeiros mensais. Todos disseram esforçar-se para pagar as contas em dia, sendo que alguns conseguem fazê-lo sempre sem atrasos, enquanto outros disseram não conseguir fugir das faturas em aberto, e isso inclui os consumidores industriais, comerciais e rurais. Já a justificativa apontada para a realização do esforço pelo pagamento em dia decorre do fato de poderem “andar de cabeça erguida” ou “deitar a cabeça no travesseiro e dormir tranquilamente”.

Nesse sentido, é válido ressaltar que alguns pesquisados parecem carregar consigo um senso de vergonha e uma ansiedade que os impedem de ficar devendo, por causa da imagem que estruturaram de si mesmos para a sociedade. Esse tipo de posicionamento reúne os adimplentes pesquisados, e é exatamente esse ponto que parece distinguir inadimplentes de adimplentes. Estes demonstraram sentir sofrimento pela simples possibilidade de virem a ser cobrados ou chamados à atenção. A retidão seria o reflexo de uma equação causal: pagar em dia para não ser cobrado e passar vergonha. Ser cobrado seria um dos piores sentimentos a serem vivenciados. Assim, para preservar a autoimagem e para evitar o flagelo da vergonha, a manutenção das contas em dia é o melhor remédio.

Por outro lado, os inadimplentes evidenciaram elevado senso de desconforto com as contas em aberto, mas também mostraram a capacidade objetiva para priorizar e escolher o pagamento daquelas contas mensais ou dos demais gastos da residência ou da empresa de acordo com determinados critérios por eles mesmos estabelecidos. Além disso, em sua maioria, deixaram claro que o seu prazer pessoal ou o dos filhos está sempre no primeiro patamar de prioridades, o que significa dizer que as faturas das prestadoras de serviços, embora reconhecidas como obrigação a ser saldada, estão em um segundo plano de prioridade. É como se adimplentes colocassem seu prazer em último lugar da fila de prioridade de gastos, e os inadimplentes fizessem o contrário.

Os adimplentes dos mais diferentes segmentos pesquisados demonstraram que seu senso de urgência e de responsabilidade é aplicado a todo momento. Para esse público, inexistem prioridades entre as faturas em aberto, pois todas as suas contas são igualmente prioritárias.

Dinheiro da água, da luz e internet são sagrados. Talvez seria mais fácil de enrolar uma conta de supermercado, comprar com cheque pré-datado do

que deixar de pagar água, luz e telefone. Isto eu não deixaria de pagar de hipótese alguma.” (Adimplente A/B – GF)

Por sua vez, entre os inadimplentes e os fraudadores, essa noção da urgência em pagar as contas não parece ter lugar. Esse público, seja ele de classe A, B, C, D, E ou empresário, não se define como mau pagador, mas como descapitalizado e, em alguns casos, como desregrado. Antes de qualquer coisa, esse público aponta como principal impedimento para uma vida financeira saudável o baixo salário embolsado. O vilão que manteria as faturas em aberto seria, segundo opinião dos inadimplentes, o pouco dinheiro no bolso do brasileiro. Entre os que não possuem salário fixo, as dificuldades para equilibrar as contas mensais parecem ser constantes e inegáveis. Entre os que gastam mais do que auferem, parece existir intensa dificuldade para abrir mão do prazer vivenciado no entretenimento ou no consumismo em prol do pagamento das contas. Entre os empresários, a dificuldade para equilibrar o fluxo mostra ser o principal problema. Assim, a ausência de uma quantia mensal certa e fixa ou a incapacidade de planejamento financeiro seriam as principais barreiras ao ritual da adimplência.

Diante de tal cenário, os pesquisados manifestaram ter elevado senso de distribuição. O pagamento das contas mensais é racionalmente ponderado, segundo a escala a seguir:

- Primeiramente, vêm as contas imprescindíveis como aluguel e supermercado. Segundo os entrevistados, atrasar o aluguel seria impensável, já que as imobiliárias não perdoam. Além disso, o atraso do aluguel, quando o locador mora no mesmo terreno do locatário, é ainda mais vexatório e difícil para este último. Já atrasar o supermercado significa impedir a vida da família.
- Em segundo lugar, o eleito é o cartão de crédito e o colégio/faculdade dos filhos. O cartão de crédito deve ser pago impreterivelmente em decorrência dos excessivos juros que achacam seu usuário, bem como para permitir o rodízio de novas e constantes compras a prazo. A faculdade ou colégio dos filhos, ou mesmo demandas variadas dos filhos, vêm em seguida, já que os pais ressaltaram que o futuro de seus herdeiros é mais importante que a manutenção das demais contas em dia. Para as classes A e B até mesmo a escola de inglês, o balé e a natação seriam prioritários em relação às demais

contas. Exceções foram notadas entre aqueles que não têm filhos ou mantêm os filhos em escolas públicas.

- Após o pagamento das contas referentes às necessidades básicas, das que cobram juros aviltantes e das mensalidades referentes à educação/formação dos filhos, só então viria o pagamento das faturas dos serviços essenciais de luz, água e/ou condomínio. Na maioria dos casos, entre a conta de luz ou de condomínio, a eleita para pagamento seria a do condomínio, pelo simples fato de que o morador procuraria evitar a vergonha de dividir um elevador com o síndico, estando em dívida com o condomínio. Por outro lado, ao dever para a concessionária, a pessoa estaria isenta de qualquer preocupação por alguns meses, já que o corte do serviço só se daria no terceiro mês de inadimplência, bem como estaria totalmente livre da vergonha de ser apontado como mau pagador, já que, para a concessionária, o consumidor seria um desconhecido.

Percebe-se que, na opinião consensual dos pesquisados, quando o saldo financeiro mensal torna-se menor que os compromissos a serem quitados, as contas prioritárias são aquelas de maiores juros, como as de cartão de crédito ou cheque especial, seguidas por aquelas com ônus mais imediato, tais como o aluguel ou o colégio dos filhos. Por último, vêm as contas das prestadoras de serviços essenciais – água e luz – cujos juros são baixos e o corte só ocorre, muitas vezes, somente após a manutenção da terceira fatura consecutiva em aberto. Na sequência, faturas de telefones fixo ou celular, segundo descrições, são os últimos serviços a serem pagos pelos consumidores residenciais, mas os primeiros a serem pagos pelos empresariais, pois eles são vitais para o negócio.

Vale ressaltar também que, na maioria das vezes, a pessoa que tem uma ou outra conta em aberto não é vista pelos pesquisados em geral como má pagadora. Ela é considerada má pagadora quando se nega a pagar credores próximos e em geral pequenos, como a vendedora de cosméticos, de salgadinhos, de roupas ou o locador, entre outros. Aqueles que ficam devendo às concessionárias de serviços essenciais, mas não chegam a perder o serviço por falta de pagamento, embora sofram um ou outro corte, sequer são taxados de maus pagadores.

5.2.8 Valor da energia elétrica e o pagamento de contas fixas mensais

Percebeu-se que os pesquisados inadimplentes e fraudadores enfrentam problemas para a quitação de suas contas. Mesmo tentando economizar de todas as formas que conhecem, muitas vezes, não conseguem realizar o pagamento de todos os seus compromissos em dia, dando como explicação para esse fato o alto valor de algumas tarifas. Inclusive, muitos pesquisados, de todos os públicos, destacaram como sendo excessivamente caras as tarifas de energia elétrica, o que, muitas vezes, segundo opiniões, impediria seu pagamento em dia. Relatos dos pesquisados mostram que, mesmo economizando no consumo de energia elétrica, não alcançariam menores valores de conta. Houve casos de pessoas que dizem trabalhar praticamente apenas para saldar contas de serviços básicos. Alguns afirmaram que permanecem com a fatura em aberto por apenas cinco dias, enquanto outros já tiveram o serviço cortado por falta de pagamento e outros disseram sempre conviver com duas faturas sem pagamento, especialmente os das classes C, D e E. Empresários, por exemplo, alertaram que teriam como prioridade de pagamento os tributos, os salários, os fornecedores e, por último, os serviços públicos. Isso por causa dos juros e multas menores.

É oportuno dizer ainda que, em meio às entrevistas e aos grupos focais, várias foram as menções aos cortes de energia ou de água decorrentes da inadimplência. A maioria dos consumidores pesquisados, em especial os das classes B, C, D e E e também empresários, julga saber exatamente quanto tempo se pode ficar sem pagar uma conta de energia ou de água até a data de corte do serviço. Também acredita saber exatamente os valores da taxa de religação e o tempo estimado para tal. Alguns sabem que, mesmo que se efetive o corte, eles poderão romper o lacre e continuar a utilizar o serviço normalmente. Outros sabem que podem evitar o corte da energia em seu domicílio simplesmente impedindo o acesso do eletricitista até o padrão de energia.

Em resumo, mesmo tendo uma lógica de escolha entre as contas a serem pagas, de acordo com suas prioridades, mesmo sabendo a ordem das ações da concessionária decorrentes dos atrasos e mesmo tentando economizar energia, parece que muitos acabam por conviver com o corte no serviço. Esse é um momento crucial e desgastante que alguns enfrentam à força, muitas vezes até

brigando com o eletricista, e que outros procuram reverter com urgência, de modo que a vizinhança sequer se aperceba da ausência do serviço naquele domicílio. Para isso, eles recorrem à contratação da religação de urgência que, embora tenha o valor muito mais alto que a religação normal, evita o desconforto de ficar sem energia muito tempo e a vergonha perante os vizinhos. Vale apontar que a revolta e a insatisfação com o valor da conta, somadas à indignação pelo corte do serviço, parecem despertar no consumidor a intenção de realizar a fraude no medidor, foco principal deste estudo, como se detalhará a seguir.

5.2.9 *Fraudes*

Neste tópico, são apresentados os dados acerca do que os pesquisados pensam sobre pessoas que cometem irregularidades para não ter que pagar ou mesmo para reduzir as contas de serviços essenciais ou sinal de TV. Além disso, verificou-se como avaliam tal comportamento, qual é o conhecimento que detêm acerca de casos de fraude, dos riscos e perigos envolvidos com tal prática, a facilidade em encontrar um técnico capaz de realizar o serviço, o preço cobrado para tal e também a aceitação em relação ao fraudador e a propensão em fazer uma fraude no medidor de energia elétrica.

Imediatamente após ser lançada aos pesquisados a questão que averiguava o conhecimento sobre ações que as pessoas adotam para não ter que pagar ou para reduzir algumas contas do domicílio, como a de TV a cabo, água ou energia elétrica, surgiu como resposta espontânea e imediata o “gato”, também indicado nessa pesquisa como “miau”. As primeiras menções à fraude surgiram nos grupos focais como histórias de domínio público, porém elas foram descritas embaladas por disfarçado riso e, de certa forma, camufladas pela imagem de crime que lhe é inerente. Por isso, os primeiros relatos foram um pouco tímidos, contidos, e sempre fazendo referência a realizações de terceiros. Alguns pesquisados escutaram os casos dos demais entrevistados exibindo semblante de desconhecimento acerca do assunto. Outros, antes falantes e participativos, passaram a calar-se diante do tema. O silêncio estratégico em meio à discussão deixou evidenciar algum temor. Seriam esses pesquisados fraudadores? Embora não se tenha a resposta para tal atitude,

pode-se dizer que a fraude no medidor de energia elétrica foi avaliada espontaneamente pelos pesquisados como uma ação recriminada e criminosa. Embora muitos tenham relatado a prática da fraude como comportamento incorreto, não a censuraram com veemência e ainda afirmaram que isso seria atualmente uma ação comum e verificada tanto em bairros periféricos como nas zonas mais ricas da cidade.

Acho errado, é crime, mas eu não critico, nem julgo. TV a cabo é luxo e a pessoa tinha que ser punida. Água e luz eu sou contra, mas não julgo, pois no Brasil a situação é muito ruim. (Fraudador residencial – EP)

Na minha vizinhança já me ofereceram gato. As pessoas vão passando, todo mundo sabe, indicação. Na casa da minha sogra tem e da minha patroa que tem dinheiro também tem. (Adimplentes E – GF)

Tem cada leãozão assim que você passa, você tem fio de luz assim... Uns 'gatão' da água... Existe até dentro de supermercado. (Adimplentes E – GF)

Na casa dos 'ricão' no Mangabeiras, a água. Porque o meu primeiro marido, ele trabalhou na Copasa, ele fazia para os 'grandão' lá no Mangabeiras. (Adimplentes E – GF)

No que se refere a conhecerem pessoas que cometem ou cometeram a fraude de energia elétrica, foram observadas muitas respostas positivas, sendo que alguns, inclusive, souberam descrever como a infração fora feita. Outros pesquisados admitiram ter convivido com a fraude em suas residências, e houve aqueles que se disseram vítimas de inquilinos ou até mesmo de parentes que teriam realizado a fraude sem consentimento ou aviso ao pesquisado. Mas observaram-se também aqueles que disseram ter sido assediados por profissionais do gato ou por vizinhos que os convidaram a fazer a fraudes e aqueles que se disseram investigados injustamente pela concessionária de energia por suspeita de fraude. Com base nos depoimentos dos pesquisados, as irregularidades nas instalações elétricas não constituem uma ação restrita ou dominada pelos moradores de aglomerados e favelas, elas são relatadas em todas as classes sociais.

Observou-se entre os pesquisados, à exceção de um ou outro relato, que a maioria daqueles que indicaram terem sido flagrados com irregularidades em suas instalações reiteraram na pesquisa que tal ação teria sido realizada em imóveis de sua propriedade por inquilinos ou parentes. Alguns reiteraram que alugaram um imóvel que já tinha a fraude no medidor e conviveram com ela por algum tempo até a concessionária notificá-los. Outros indicaram que o seu inquilino teria feito a fraude

e, após sair do imóvel, teria feito denúncia à concessionária para que o locador fosse multado. Considerando os grupos focais e as entrevistas, foi possível notar que poucos assumiram a realização da fraude como uma ação planejada e presumida. Na maioria dos casos, a ilegalidade é descrita como uma ação de um terceiro que, por azar, teria vitimado o pesquisado. Além disso, notou-se que, entre os empresários, não houve sequer menção ao fato de terem realizado a fraude, embora estivessem elencados no cadastro de fraudadores.

Observa-se, com esse comportamento, que a vergonha pelo crime ainda impera e parece impedi-los de relatar abertamente que sucumbiram à desonestidade. Esse dado favorece duas interpretações: a irregularidade seria mais facilmente cometida quando a titularidade da conta está no nome de um terceiro, pois ela não angariaria prejuízos para o idealizador da fraude, e a culpa seria facilmente terceirizada. E a outra interpretação sugere que a população já sabe como se livrar da multa aplicada pela concessionária ou amenizá-la e que usa tais desculpas para tentar eximir-se da cobrança do consumo irregular.

O cara fez o gato na minha loja e saiu me devendo três meses de aluguel. A Copasa foi, arrancou o hidrômetro, porque ele devia 120 reais de água. E as contas de luz atrasadas. Porém, eu não sabia que ele tinha feito gato na minha loja. (Fraudador – GF)

E eles fazem tão perfeito que nem a [...] descobre. A gente vai lá, fica sabendo, passa [...] Porque é assim, o que é bom para você, você vai passando [...] Olha, eu conheço um bom, que fez lá no Epa. – Esse é bom, fez dentro do supermercado. Traz para cá. (Adimplente E – GF)

Um dia, nesses miauzinhos que o meu marido costuma fazer, um dia ele fez e aí durante os dois primeiros meses foi uma beleza. No terceiro mês, o trem pegou fogo. O padrão pegou fogo lá, o negócio derreteu todo. Aí a... veio e deu a maior confusão e a multa foi enorme. Aí o que acontece? Ele que chamou para fazer o miau, mas como a água e a luz está tudo no meu nome, então a multa sobrou para quem?... Diz ele que fez o que fez na tentativa de me ajudar. Porque ele estava desempregado e só eu estava trabalhando, então ele queria diminuir a conta. Só que eu falei com ele: inteligente demais você, né? Diminuir a conta, você aumentou foi em dois mil. (Adimplente E – GF)

Nesse aspecto, é importante destacar que muitos pesquisados pertencentes ao segmento “fraudadores”, selecionados por meio de cadastro específico gerado pela concessionária de energia, não se assumiram na pesquisa como fraudadores e, muitas vezes, chegaram a definir os fraudadores como ladrões, em uma clara tentativa de manter seu status de pessoa honesta e ilibada. Esse resultado indica que, muito embora a fraude no medidor de energia elétrica não seja desconhecida, poucos são os que assumem publicamente e diante de estranhos tudo o que fazem

a esse respeito. Os poucos que conseguiram expor que caíram na tentação da fraude, em geral, como dito, “terceirizaram” a responsabilidade por ela. Aqueles que assumiram ter convivido com a fraude em seus imóveis e ter ciência de que a ilegalidade teria sido praticada pelos seus cônjuges, assumiram que essa atitude teria sido tomada primeiramente por ser comum em seu meio de moradia e ainda pela busca da economia mensal.

O resultado aqui obtido evidenciou que a fraude é um tabu e é definida como um ato ilegal. Porém parece ser vastamente comentada entre pequenos grupos de amigos, vizinhos e conhecidos e, na maioria das vezes, plenamente aceita por tal grupo, como será descrito a seguir. Vale ainda destacar que alguns pesquisados que assumiram conviver com a fraude em seus domicílios nunca foram autuados pela concessionária por fraude, sendo participantes do cadastro de adimplentes.

São ladrões. (Fraudador residencial – EP)

Mas nós vemos, sabemos e omitimos. Eu conheço pessoas que fazem isso e não tenho coragem de falar que está errado, isto prejudica a sociedade. E também não vou ligar pra falar que meu vizinho está fazendo um gato. (Adimplente A/B – GF)

O brasileiro é um povo passivo, acomodado. Se não está mexendo no que é meu, tudo bem. Se está roubando é porque é da concessionária. (Adimplente A/B – GF)

A fraude no medidor de energia foi comparada aos gatos comumente verificados em aglomerados e favelas, favorecendo algumas ponderações: se o pessoal dos morros pode usar energia indiscriminadamente e sem se preocupar com a economia, por que os moradores que pagam impostos abusivos teriam que arcar com o alto custo cobrado pela energia? Esse ponto de análise parece favorecer a abertura para a aceitação da ilegalidade. É como se a exceção abrisse espaço para a banalização da atitude desonesta, e a fraude, primeiramente tida como uma ação puramente incorreta, passasse a ser suportada e, em alguns casos, até aceita. Deve-se reforçar que, de modo geral, a fraude foi mal avaliada pela maior parte dos pesquisados, sendo até mesmo descrita como crime. Porém alguns demonstraram pensar que, em determinados casos, como os de dificuldade financeira, a fraude poderia ser aceita e perdoada. Ou seja, inicialmente, nos primeiros momentos de pesquisa, os pesquisados até verbalizaram que a fraude é um ato incorreto,

criminoso e desonesto, mas quando mergulharam um pouco mais no assunto, acabaram por abrandar suas críticas e a tecer as razões para a aceitarem.

5.2.10 Razões para realização de uma fraude

Conforme já mencionado, a maioria dos pesquisados afirmou conhecer ou conviver com consumidores que fazem uso indevido de energia elétrica, sejam eles residenciais ou estabelecimentos comerciais. Alguns, inclusive, evidenciaram ter feito ou ainda usar energia elétrica por meio de uma irregularidade. Nesse contexto, foram investigadas as opiniões dos pesquisados sobre os motivos da realização das fraudes. Dentre os motivos relatados, foram citados:

- ✓ Falta de dinheiro - esse motivo foi um dos mais citados entre os pesquisados que acreditam ser essa a principal razão de haver grande concentração de irregularidades em favelas, pois é onde vive o maior número de famílias de baixa renda e sem poder aquisitivo para arcar com os custos da energia. Notou-se que pesquisados de classe A e B tenderam a salientar que a maior frequência de gatos está nas favelas, enquanto pesquisados das demais classes deixaram claro que os gatos estão em todas as classes sociais;
- ✓ Economia - crença de que estariam economizando e, assim, poderiam gastar em coisas mais necessárias ou mais atraentes, como entretenimento e lazer. A fraude seria uma tentativa de a família arcar com a conta da energia e também de fazer economia doméstica. Em muitos casos, foi salientado que a ilusão de economia cai por terra quando o consumidor, flagrado em fraude, tem que pagar à concessionária tudo aquilo que consumiu indevidamente.
- ✓ Percepção de que a concessionária cobra além do que o consumidor realmente consome – muitos pesquisados desconfiam da fidedignidade da leitura realizada pela concessionária. Ocorreram relatos de que, mesmo economizando, o valor das contas de energia sempre é superior à expectativa de gasto. Tal percepção, muitas vezes, incita a ação fraudulenta como forma de vingança.

- ✓ Insatisfação com a inexistência de concorrência somada à percepção de alto preço - há quem acredite que a fraude, em alguns casos, seja motivada pela insatisfação dos consumidores com o preço cobrado, prática consequente do monopólio, e a fraude seria uma forma de o consumidor dar uma resposta a esse monopólio.
- ✓ Influência dos próprios funcionários e terceirizados da concessionária - os pesquisados acreditam que, como os próprios funcionários e terceirizados da companhia oferecem o serviço de fraude, o consumidor se sente tentado pela possibilidade de cortar custos, tendo para tal o aval de representantes da própria prestadora do serviço.
- ✓ Estímulo de vizinhos, conhecidos, locatários, locadores para a realização da fraude - quando toda a vizinhança fraudava o medidor, sendo contínua a insistência para todos os moradores comungarem com a fraude, alguns consumidores passam a ver o ato como normal ou banal, cedendo a ele.
- ✓ Alto consumo de energia - tal motivo é associado, em especial, aos proprietários de estabelecimentos comerciais, industriais e rurais, que têm grande consumo de energia e praticariam a fraude com o objetivo de cortar custos, o mesmo ocorrendo com certos consumidores residenciais que desejam usar aparelhos elétricos à revelia, sem a preocupação de pagar altos valores por mês.
- ✓ Excesso de encargos e tributos - há percepção de que os impostos e tributos embutidos na fatura de energia elétrica são excessivos. A percepção de que esses recursos arrecadados pelo governo possam ser desviados em manobras inescrupulosas amenizaria a percepção de que o consumidor que fraudava a medição está lesando alguém. Assim sendo, diminuir o valor da conta é diminuir também o valor dos tributos e pagar o que se considera justo e real.
- ✓ Impunidade - a impunidade também foi reconhecida como motivadora da fraude, uma vez que o consumidor que pratica a fraude acredita que jamais virá a ser punido pelo seu ato. Assim, além de fazer a fraude, ele também insiste para que terceiros repitam a mesma ação. Alguns pesquisados salientaram que aqueles que moram de aluguel têm grande facilidade em cometer fraudes, dada a certeza da impunidade.

- ✓ Desonestidade, falta de caráter - esse motivo é destacado pelos pesquisados como sendo comum a pessoas inescrupulosas que, independentemente da necessidade ou do poder aquisitivo, tendem, em geral, a ter um comportamento desonesto, que tudo permite fazer.
- ✓ Necessidade de levar vantagem em tudo - esse comportamento está associado à característica de muitos brasileiros que, na tentativa de lucrarem sempre, em qualquer situação, buscam na fraude mais um ganho entre os vários outros pretendidos.
- ✓ Aplicação de “justiça social” - ilusão de que, ao fraudarem a medição do consumo, não estão prejudicando ninguém, tendo em vista ser a concessionária uma empresa rica. Nesse caso, vale destacar a percepção deles de que o desonesto seria lesar um pobre, puxar energia do vizinho ou mesmo fazer com que os outros paguem pela energia consumida. Como o desconhecimento do aspecto legal parece ser grande, existe entre alguns a crença de que tirar da concessionária não causa nenhuma diferença para a sociedade como um todo.
- ✓ Aceitação tácita da empresa - percepção de que a concessionária não se incomodaria com o desvio de energia, uma vez que ela própria mantém postes acesos durante o dia e até mesmo o seu prédio aceso por toda a noite, além de montar iluminação de Natal por toda a cidade sem se importar com a economia ou o gasto excessivo. Ressalta-se que essa é uma opinião muito comum entre pesquisados de menor renda, em especial das classes C, D e E.

Diante dos motivos apresentados para a realização da fraude, parece viável salientar que, apesar de o fraudador ser visto como uma pessoa que realiza uma ação desonesta, muitos casos de fraudes ainda são reconhecidos pelos pesquisados como legítimos. Além disso, muitos pesquisados relataram terem se sentido tentados a praticar o furto, mas o receio de serem descobertos, a vergonha e o medo de serem expostos ou de virem a sofrer represálias que poderiam até mesmo alcançar seus filhos os fizeram resistir à ação. Alguns chegaram a dizer que preferiam ser devedores a roubar. Por isso, pode-se dizer que, para alguns, embora a oferta da fraude se encontre ao seu alcance e a insatisfação com o valor da conta esteja aflorada, assim como esteja com dificuldades para pagar as faturas, o

sentimento de medo e vergonha é superior ao impulso de cometer um delito como a fraude.

Eu tenho medo de perder o que eu já consegui, eu tenho medo de alguma coisa errada prejudicar os meus filhos... Então é medo. A palavra “medo” sempre me acompanha. (Adimplente E – GF)

Todavia não se deve pensar que os sentimentos de medo e vergonha se estabelecem nos pesquisados como imutáveis. Segundo depoimentos, esses sentimentos poderiam ser deixados de lado se um filho ou familiar viessem a passar necessidade. Nesse caso, o medo ou a vergonha ficariam de lado em prol do alimento ou do remédio para o filho. Ou mesmo em casos de franca dificuldade financeira, em que a conta de energia fosse reconhecida como um fardo impeditivo para o cotidiano familiar. Nesses casos, segundo opinião de muitos participantes, a família não seria privada do serviço de energia elétrica, e ele seria utilizado mesmo fraudulentamente.

Considerando essa análise, muitos foram os pesquisados que disseram que a fraude seria aceitável em casos de pobreza e de dificuldades e rejeitada naquelas situações em que o consumidor tem posses e condições para arcar com as faturas.

Se a minha conta tivesse vindo todo mês R\$ 130,00, R\$ 140,00, R\$ 150,00, aí ligasse pra [...] fazer uma vistoria e continuasse a mesma coisa, se dependesse de faltar comida para meus filhos, a escolinha e deixasse faltar qualquer outra coisa para o meu netinho, principalmente a escolinha dele, eu faria. (Inadimplente C – GF)

Os gatos existem porque você não tem condições de pagar a luz. (Fraudador C – GF)

É para levar vantagem, porque a firma é rica, e para economizar o dinheiro para outras coisas. (Fraudador residencial – EP)

Talvez porque a pessoa não tem condições, ou gasta muito, e a energia é muito cara e ela não tem dinheiro para pagar. (Fraudador residencial – EP)

Eu acho que é mau caráter, não é porque é pobre, não. Pobre normalmente paga as contas. (Fraudador residencial – EP)

Porque acho que a luz é injusta, parece que eles não têm um padrão de cobrança. Acho que a medição deles é desonesta. (Fraudador residencial – EP)

Algumas fazem por não terem condições e outras para levar vantagem. (Fraudador residencial – EP)

Porque a pessoa quer reduzir os impostos. (Fraudador residencial – EP)

Porque quem tem filho, é assalariado e tem que pagar a conta, fica difícil. Eu acho que a conta é tão cara, de um mês para o outro dá muita diferença, mesmo gastando o mesmo tanto todo mês. É onde o pessoal que faz gato deve pensar: eu não vou pagar... (Fraudador residencial – EP)

Eu, por exemplo, fiz e fui pela cabeça dos outros e foi uma grande burrice e agora eu estou pagando um preço muito alto pelo que fiz, e vou pagar consciente pelo meu erro. (Fraudador residencial – EP)

Porque o povo gosta, porque acham mais fácil, pensam que não tem por que pagar uma conta se você pode não pagar. (Fraudador comercial – EP)

Porque são desonestas. A pessoa honesta ficaria sem o bem ou o serviço, se não tivesse dinheiro, mas não roubaria. (Fraudador residencial – EP)

Um porque falta vergonha e, outras, por necessidade... (Fraudador rural – EP)

Fazem porque a punição não é eficiente. (Fraudador rural – EP)

Eu acho ridículo, tem uma pizzaria e lá fizeram gato, e a pessoa está pagando uma multa muito grande e perdeu uma oportunidade de venda por causa disso. (Fraudador residencial – EP)

Se o poder público cobrasse menos nas tarifas, como a taxa de iluminação pública, por exemplo... No entanto, os prédios públicos estão com as luzes todas acesas. E nós pagamos por isso. (Fraudador residencial)

Acho que boa parte é por revolta, porque o mau exemplo vem lá de cima. As pessoas pensam que, se os políticos roubam e não acontece nada, com elas também não vai acontecer. (Fraudador comercial – EP)

O problema é falar se é justificável para as pessoas que acordam e não têm um pão para comer, não têm esperança. Ouvi falar que os maiores gatos são feitos pelos ricos e pelas empresas. Esses deveriam ser presos. Agora, as pessoas que moram lá no morro, ganhando salário e com família, essa é uma questão de sobrevivência. (Fraudador residencial – EP)

A única justificativa é pela sobrevivência. Regiões sem condições de vida, pessoas com salários muito precários... (Fraudador rural – EP)

A gente sabe que nas favelas todo mundo fraudava, mas não toma atitude. (Fraudador residencial – EP)

Se tivesse um preço mais conveniente e se não fossem taxas tão altas e abusivas, todos poderiam pagar. (Fraudador residencial – EP)

Eu tenho 64 anos e já vi tantos amigos em que eu confiava mudar de atitude... As pessoas falam para você uma coisa hoje e amanhã é outra diferente, não se pode confiar em ninguém. Os políticos roubam tanto que eu acho que as pessoas querem deixar de ser bobas e acabam fazendo isso. (Fraudador residencial – EP)

A energia e a água têm o preço muito elevado. (Fraudador rural – EP)

Em questão de água e luz, eu acredito já é pra tirar vantagem. Eu conheço pessoas que não precisam disso e fizeram. (Adimplente A/B – GF)

A família que mora com ar condicionado, com isto e aquilo. Quer o conforto, mas não quer pagar para ter aquele conforto. Você tem ar condicionado em

todos os quartos, televisão e outras coisas. Você vai ter que pagar x para ter esse conforto, mas não. Quer o conforto na casa grande, com ar condicionado, com luz e não quer pagar por isto. (Adimplente A/B – GF)

Eu acho que a real oportunidade e facilidade, porque a pessoa te oferece e diz que é fácil e só fazer tal coisa... Então é a facilidade e a oportunidade. Uma coisa é a pessoa falar que é difícil demais fazer esse gato, é complicado demais, aí ele não faz, aí tem um outro que fala que é fácil e tal. O que acontece? Ele acaba se envolvendo e faz. (Adimplente A/B – GF)

Eu acho que as pessoas fazem porque a concessionária é a única... É uma conta que nós pagamos e que não tem como controlar se realmente você usou. E acontece, muitas vezes, uma diferença muito grande. Então as pessoas fazem de desaforo. Porque você não consegue controlar o que você está gastando. Ela não fala para você que você gastou aquilo ali. (Fraudador C – GF)

Os funcionários chutam a leitura, muitas vezes. Então o povo faz muito gato mesmo... E lógico, para pagar menos mesmo, né? (Fraudador C – GF)

5.2.11 Fraudes: sua realização e consequências

Foi investigado, entre os pesquisados, como as fraudes no medidor de energia elétrica são realizadas. Apesar de alguns desses pesquisados apresentarem certa inibição no momento de assumirem tal conhecimento, a maioria citou como exemplos de uso indevido de energia elétrica a adulteração do medidor e a ligação direta por meio da conexão com os postes. Em geral, ambos os modos de furtos foram denominados pelos pesquisados como “gato”. Todavia, enquanto alguns pesquisados demonstraram total familiaridade com o assunto, outros deixaram claro manter certo distanciamento. Esses últimos, por exemplo, supunham ser impossível fazer uma fraude quando se mora em um apartamento, e outros pensavam que o procedimento consistia basicamente em roubar a energia do medidor do vizinho.

Vale destacar que, em um primeiro momento, os participantes da pesquisa afirmaram não conhecer detalhes sobre como fazer uma adulteração, mas revelaram ser fácil encontrar mão de obra especializada para tal. Alguns, entre os fraudadores, responderam sequer saber sobre quem faz, ou como encontrar tal profissional. Por outro lado, muitos outros, adimplentes, inadimplentes e fraudadores revelaram que uma irregularidade, em geral, seria feita por eletricitas ou mesmo pelos funcionários e terceirizados da concessionária. Muitos foram os pesquisados que evidenciaram já terem sido abordados por funcionários ou terceirizados da empresa que ofereceram

o “gato” como forma de o pesquisado economizar com a conta de energia, sendo que, em troca, seria cobrada uma remuneração pelo serviço prestado, que viria a ser compensada posteriormente pela economia na conta de luz.

Sempre tem uma notícia de alguém que fez na própria casa. Então, essas pessoas podem informar quem fez. Eu conheço quem fez, mas não as pessoas que fazem. (Fraudador rural – EP)

É muito fácil encontrar, tem um rapaz que sempre oferece. (Fraudador comercial - GF)

Eu já ouvi falar que os próprios servidores da concessionária fazem isso. (Fraudador comercial – EP)

Acho que é muito fácil. O próprio sistema da concessionária é muito falho. (Fraudador residencial – EP)

As próprias pessoas que prestam serviços para a concessionária se oferecem para fazer. (Fraudador residencial – EP)

Os próprios funcionários da empresa oferecem para fazer isso, por valores irrisórios. (Fraudador residencial – EP)

Até no seu meio você deve encontrar indicação, é só manifestar interesse. (Adimplente A/B – GF)

Alguns pesquisados detalharam que os profissionais seriam facilmente acessados por meio de outros consumidores que já teriam feito a fraude. Muitos disseram que normalmente o fraudador seria indicado por um terceiro como sendo um profissional de confiança e capacitado. Entre os consumidores residenciais pesquisados pela técnica de grupo focal, houve quem declarasse ter praticado uma irregularidade em sua residência com o mesmo técnico que teria feito a fraude no supermercado Epa, fato que, nesse caso, seria sinônimo de garantia de serviço. Nesse cenário, vale ressaltar que, enquanto os fraudadores pesquisados, em sua maioria, tentaram oferecer respostas que os isentassem de relação com a fraude ou com o profissional da fraude, muitos foram os pesquisados considerados adimplentes pela concessionária que apresentaram as facilidades para o alcance de tal serviço e até mesmo revelaram o preço dele. Segundo algumas opiniões, a fraude residencial pode custar entre cem e duzentos e cinquenta reais. Já os fraudadores comerciais, industriais ou rurais, em clara tentativa de se mostrarem honestos, não comentaram o valor cobrado para a realização do serviço.

Não é difícil encontrar, acaba que um vizinho acaba fazendo para o outro. Dizem que pagam R\$ 100,00. (Fraudador residencial – EP)

Deve ser mais barato que a conta da pessoa. (Fraudador rural – EP)

Acho que não é caro, pois a pessoa vai economizar na conta. (Fraudador rural – EP)

Nunca ouvi falar quanto custa. Mas acho que é barato. Por qualquer R\$ 100,00 a pessoa faz isso. (Fraudador residencial – EP)

Não é caro, é por volta de R\$ 100,00. (Fraudador residencial – EP)

Custa R\$100 reais. (Fraudador residencial – EP)

Alguém sempre tira vantagem de alguém e o cara cobra R\$ 400,00. Parece que são ex-funcionários da concessionária que conhecem o mecanismo. (Adimplente A/B – GF)

Em geral, e como já explicitado, os pesquisados mostraram saber que a prática do furto de energia é crime, da mesma forma que indicaram ter ciência acerca do fato de o fraudador, quando flagrado, ser obrigado a pagar multa para a concessionária referente ao período em que consumiu energia clandestinamente. Relativas a esse tema, várias menções foram feitas, desde consumidores residenciais inadimplentes, de todas as classes sociais, jurando inocência e alegando que o “gato” verificado em uma de suas residências teria sido criado por seus inquilinos, irmãos ou parentes, até aqueles que “terceirizaram” a culpa para o técnico da concessionária, salientando que o medidor de sua residência teria tido o lacre rompido por leituristas ou funcionários da concessionária de energia em clara tentativa de incriminá-los. Esses fatos apenas ilustram que, embora a prática do “gato” seja amplamente conhecida, muitos locadores e consumidores não sabem exatamente o quanto poderão ser envolvidos em tal crime.

Em referência ao fato de a fraude ser ou não compensadora, notou-se que muitos pesquisados já multados por terem realizado a fraude foram taxativos em dizer que ela não seria compensadora, enquanto aqueles que nunca vivenciaram de perto esse problema mostraram-se em dúvida a esse respeito. Outros, mesmo participantes do grupo de fraudadores, continuaram afirmando que sim, a fraude pode ser compensadora porque poderiam reduzir suas contas em até 80%, como ilustra um dos depoimentos a seguir. Em resumo, a fraude parece ser propagandeada como um ato ilícito, mas compensador e com consequências brandas, ou seja, se for pego, paga multa; enquanto não o é, economiza.

Com certeza é compensador, porque a conta vem até 80% a menos. (Fraudador residencial – EP)

As pessoas gostam de levar vantagem em tudo. Como está caro e não tem fiscalização ai eles fazem isso. (Fraudador residencial – EP)

É compensador sim, porque elas terão algum lucro com isso, nem que o lucro seja pagar um valor menor. (Fraudador rural – EP)

Compensa. É gente que não ganha quase nada, que às vezes está até desempregado. (Fraudador comercial – EP)

É compensador pelo lado financeiro. (Fraudador comercial – EP)

Alguns falam: todo mundo faz e não acontece nada. Então, todo mundo começa a fazer. (Fraudador rural – EP)

Todo mundo que rouba acha que vale a pena. Em geral, a pessoa pensa que vai pagar o serviço e ficar tantos meses sem pagar a conta. (Fraudador residencial – EP)

Eu acho que, no princípio, sim, porque diminui o custo, mas depois que acontece alguma coisa vem o arrependimento. (Fraudador residencial – EP)

Claro que sim, pois as pessoas fazem qualquer coisa para ganhar dinheiro. Mas é errado, pois, se ela olhar bem, ela está roubando como qualquer outra pessoa que comete crime. (Fraudador residencial – EP)

Eu acho que é compensador sim, porque as pessoas estão fazendo... (Fraudador residencial – EP)

Eles acham que nunca vão ser descobertos e, quando descobrem, você ganha uma multa muito grande e se arrepende, que é o meu caso. (Fraudador residencial – EP)

Muita gente acha que compensa, mas eu, pessoalmente, acho que não compensa, porque estou pagando um preço muito alto pela minha burrice. (Fraudador residencial – EP)

Afora aqueles que já vivenciaram os problemas com as cobranças das irregularidades ao serem flagrados com adulterações em suas medições de energia ou que conhecem casos de conhecidos que tenham sido notificados por causa do problema, ninguém jamais ouviu falar em pena de reclusão para o consumidor flagrado por fazê-las. Dessa maneira, além de nunca terem presenciado ou visto noticiada a prisão de um fraudador de energia elétrica, disseram os pesquisados que não acreditam no cumprimento dessa penalidade, tendo em vista o sistema judicial brasileiro. Acreditam que, mesmo que seja crime, o máximo que poderia lhes acontecer seria o pagamento de uma multa, e sequer a privação do serviço lhes seria imposta.

Você pode dizer que tem as penas, mas as pessoas sabem que tem a impunidade. (Fraudador residencial – EP)

Meu tio ficou traumatizado, porque quando a concessionária pegou, ele teve que pagar uma multa e teve que responder a um processo. Isto tudo fora a vergonha, o constrangimento de chegar o técnico na sua casa e falar que você está roubando, estou provando pra você que está roubando. (Adimplente A/B – GF)

Se falar que se pegar uma casa com gato nunca mais vai ter água nem luz... Quero ver, porque ninguém fica sem água nem luz. Eu acho que a questão é de punição mesmo. É porque se você faz um gato, o máximo que vai acontecer é o corte da energia. (Adimplente A/B – GF)

5.2.12 Riscos na realização da fraude

A maioria dos pesquisados reconhece os perigos existentes no manuseio da rede elétrica, bem como as possíveis consequências das fraudes. Entretanto esses mesmos pesquisados consideraram que tais riscos não seriam empecilhos à ação fraudulenta, uma vez que a maioria delas é realizada por técnicos capacitados, o que diminui os riscos de acidentes tanto para quem está realizando a fraude como para o morador que conviverá com ela. Por outro lado, os pesquisados acrescentaram que, em favelas, o risco é maior, já que o grande número de gatos, muitas vezes feitos de forma precária, colocaria em risco os vizinhos e até mesmo toda uma vila. Por fim, muitos acrescentaram que as fraudes feitas pela classe média e por estabelecimentos comerciais e industriais em nada se assemelham às das favelas e, por isso, não trariam riscos ao fraudador. Dessa forma, o que os resultados demonstraram é que o consumidor parece sentir-se tecnicamente amparado pelo conhecimento dos realizadores de fraudes, o que os isentaria dos perigos envolvidos no manuseio da rede elétrica, ao mesmo tempo em que não se veem expostos às condições consideradas mais precárias, à semelhança das favelas e aglomerados.

Outro fator que contribui para essa postura de segurança em relação à fraude é o fato de ela ser oferecida, segundo opiniões, pelos próprios representantes da concessionária, o que, de certa forma, minimiza os riscos em sua realização.

5.2.13 Imagem da concessionária

A imagem da concessionária de energia que atende os pesquisados está alicerçada basicamente em seu desempenho. Ela é tida por eles como uma empresa que fornece energia continuamente, cumprindo adequadamente seu compromisso de levar energia elétrica aos seus consumidores. Além disso, ela é vista como uma empresa estruturada, organizada e rica. O fato de não existirem ruídos negativos sobre a administração da distribuidora de energia e de ela estar acompanhando o crescimento das cidades e de quase todo o estado, levando energia a todas as localidades, garante-lhe a imagem de empresa que caminha junto com a população, ressaltando e valorizando a essencialidade de seu serviço.

Quanto aos atributos negativos, o recorrentemente apontado foi o preço da energia. Todos os pesquisados percebem-no como excessivamente alto. Consideram que a fatura de energia é um dos itens mais onerosos do orçamento doméstico ou empresarial. Muitos chegaram inclusive a citar que famílias de baixa renda não seriam capazes de pagar a conta de energia, já que ela pode chegar a 30% do salário mensal de um trabalhador. Vale destacar que, no bojo deste assunto, foi citada a rejeição à excessiva carga tributária incidente sobre a tarifa de energia elétrica. As críticas a esse aspecto recaíram necessariamente sobre a concessionária, e não propriamente sobre o Governo, pois o valor em questão está sendo cobrado pela distribuidora, e não diretamente por este.

Da mesma maneira, a questão da iluminação pública (IP) emergiu como um grave incômodo para todos os segmentos ouvidos, pesando negativamente como outro ponto fraco da empresa. Os consumidores disseram não compreender as razões para pagarem a taxa de acordo com o volume consumido em suas casas e disseram desconhecer os motivos para que todos os apartamentos de um mesmo prédio paguem a taxa de iluminação pública. A percepção geral é a de que a IP refere-se unicamente ao poste frontal às suas residências. Ou seja, o consumidor definitivamente parece não entender o que está pagando e, mais uma vez, acredita que a empresa estaria lucrando até mesmo na cobrança da taxa de IP.

Acho que trinta e cinco por cento é só do ICMS do Estado. Só que o ICMS é calculado por dentro, dá mais, e aí você joga ainda o PIS e COFINS. Taxa de Iluminação Pública... Eu moro na esquina, eu pago por duas ruas, eu pago o dobro. (Adimplente A/B – GF)

As empresas são do governo. Na verdade, essas empresas viraram instrumento de cobrança dos tributos do governo. (Adimplente A/B – GF)

Outro tópico detalhado pelos pesquisados foi o sentimento de que a concessionária emite contas indevidamente. Foram registradas hipóteses de que os medidores não seriam aferidos corretamente, registrando um consumo maior que o real. Essa dúvida embasa-se no fato de a conta de energia não diminuir mesmo quando o consumidor viaja e deixa a casa fechada por vários dias ou, então, quando o consumidor faz economia extrema, até mesmo desligando aparelhos da tomada. O fato de a economia no consumo de energia não resultar em diminuição do preço da fatura leva alguns pesquisados a cogitarem a medição fraudulenta do consumo. Nesse aspecto, a concessionária seria, na impressão de alguns, uma empresa que cobra indevidamente.

Outros comentários negativos registrados dizem respeito à demora no atendimento, seja no *call center* ou nas agências, seja do tempo que leva a equipe técnica para chegar a determinado local para restabelecer a energia, seja nas constantes interrupções no fornecimento em ocasiões de chuvas. Nesse sentido, foi destacada também a ineficiência dos terceirizados, que seriam menos preparados tecnicamente que os funcionários próprios da concessionária, receberiam salários menores e nem sempre seriam eficientes. Em resumo, a terceirização foi bastante citada negativamente e deu margens a impressões nada positivas, como aquelas que evidenciam que esses prestadores de serviço teriam salário muito baixo, o que os levaria a cometerem delitos para aumentar sua renda. A segunda hipótese é de que a empresa não fiscalizaria esses seus prestadores de serviço, deixando-os agir inescrupulosamente, por exemplo, vendendo “gatos”.

Toda chuva forte falta luz no meu bairro. (Adimplente A/B – GF)

A gente não consegue falar no 116 da concessionária. Então, se eu posso sugerir alguma coisa, eu daria duas sugestões. Primeiro... Talvez, a questão do atendimento desse uma melhora, pra você ter uma melhora na contraprestação do serviço; e a segunda talvez uma criação de uma ouvidoria. É importante uma Ouvidoria de denúncias sigilosas, de reclamações, de sugestões com pessoas sérias que ficassem lá pra atender e dar sequência naquilo e te dar retorno. (Adimplente A/B – GF)

Críticas surgiram de toda essa discussão, fazendo referência aos contrastes que se observam, como quanto ao fato de ser rápida para realizar o corte de energia, nos casos de fatura em aberto, e morosa diante de pedidos de verificação no consumo, principalmente nos casos em que os consumidores acreditam estar pagando mais que o devido. Da mesma maneira, teria a empresa técnicos disponíveis para a realização do corte, mas não os teria em número suficiente para agilizar os reparos na rede elétrica, deixando os consumidores sem energia por horas seguidas.

Até trabalhei no laboratório elétrico da [...] É uma das empresas mais organizadas e estruturadas, sendo a melhor energia do Brasil. Não vejo pontos negativos. Gosto e não tenho nada a reclamar. (Fraudador rural – EP)

Acho boa, mas tem demorado muito nos serviços. (Fraudador rural – EP)

É razoável. Mas demora para resolver os problemas. (Fraudador rural – EP)

Minha conta era cara e eu comecei a economizar, troquei as lâmpadas, etc. Aí ela começou a me enviar comunicados dizendo que a minha conta estava errada. Mas quando a gente reclama do contrário, eles não têm a mesma atitude. (Fraudador residencial – EP)

Antigamente era muito bom. Estourava o transformador e ela atendia em 15 minutos. Hoje, o atendimento está muito ruim, demorado, muito demorado. (Fraudador rural – EP)

Antes, ela atendia no mesmo dia. Hoje, o serviço não é mais o mesmo. Ela passou a terceirizar, e as coisas não funcionam mais como antes. Caiu muito a qualidade e a confiança. (Fraudador residencial – EP)

O atendimento não é ruim, mas também não é uma maravilha. E depois que ela passou a terceirizar alguns serviços, piorou muito. (Fraudador residencial – EP)

O preço que é caro e ela demora muito para resolver os problemas. Eu tinha um inquilino que fazia gato, eu denunciava, e ela demorou 5 anos para resolver o problema. (Fraudador residencial – EP)

A única coisa negativa é o aumento da conta de luz. (Fraudador residencial – EP)

Não acho ruim, mas é muito caro, aqui no meu bairro quando tem piques de energia a luz volta bem rápido, o ponto negativo é que a conta vem muito cara. (Fraudador residencial – EP)

5.2.14 Fase qualitativa – considerações finais

É válido lembrar que todos os pesquisados mostraram almejar para si e para os seus a honestidade, o caráter, a dignidade e o respeito, além de outros bons valores validados pela sociedade. Da mesma forma, todos demonstraram desejar que políticos e governantes dessem exemplos positivos à sociedade, servindo de ponto de referência para os demais cidadãos. Nota-se, com isso, que todos tendem a esperar que o exemplo positivo venha de cima. Esperam que alguém os estimule a serem corretos. É no espelhamento com o outro que a maioria disse apoiar seu comportamento. Tem-se, nessa atitude, uma forma passiva de alegar que o comportamento individual seria guiado pelos referentes institucionais, que são: políticos, governantes, representantes do Judiciário e polícia. Pode-se dizer, com isso, que a população parece estar à espera de bons estímulos e da valorização do que é correto. Seria preciso ressaltar positivamente o comportamento honesto, de modo que ele viesse a servir como exemplo. Nesse contexto, a própria concessionária precisaria mostrar à população que tem um comportamento transparente. Para isso, seria necessário apresentar cobrança correta do real valor consumido em cada residência ou empresa. Sua atuação deveria se estender à localização das irregularidades em campo, à cobrança justa das diferenças faturadas a menor e à localização dos profissionais das fraudes que trabalham direta ou indiretamente com a empresa para demiti-los. Em resumo, a concessionária deveria trabalhar para ser um dos exemplos para a sociedade e conquistar uma boa percepção, por parte de seus consumidores, de sua atuação.

Além disso, vale dizer que o consumidor legal não se sente beneficiado pela distribuidora de energia por ser honesto e por pagar corretamente sua conta de energia. Ele sabe que, fazendo isso, está cumprindo seu dever, mas espera algo em troca, algo como uma relação que premie a sua honestidade, seja com descontos pecuniários, seja com o reconhecimento e enaltecimento de seu comportamento. Assim, pode-se dizer que o consumidor legal espera ver o seu comportamento valorizado e não o do fraudador, o que equivale a dizer que ele espera que a empresa combata a fraude com maior rigor e diminua o preço da energia.

Todo o cenário relatado na parte qualitativa desta pesquisa evidenciou a insatisfação com o preço da energia, a dificuldade para manutenção das contas em

dia e a banalização da fraude no medidor. Isso foi percebido também nos depoimentos dos consumidores legais que se mostraram avessos à fraude, mas dispostos a praticá-la para não deixarem faltar alimento, educação ou remédios para os filhos, evoca um único propósito, e ele é um alerta: a fraude, como observado nessa pesquisa, é assunto de domínio público e vista como uma possível forma de economia. Ao que tudo indica, ela tende a tomar as proporções do consumo pirata de CDs e DVDs, o que poderá representar uma ameaça à distribuidora, pelo menos no que tange ao atendimento do consumidor de baixa tensão. O resultado exploratório desta etapa da pesquisa não é suficiente para determinar o quanto a fraude no consumo de energia elétrica está presente ou pode estar presente entre as famílias da região pesquisada. Mas é suficiente para sinalizar que essa forma de consumo parece estar ganhando espaço entre a população e tornando-se aceitável tanto quanto a compra de um DVD pirata nas esquinas das principais avenidas da cidade.

6 FASE QUANTITATIVA

6.1 Análise dos dados

Neste capítulo, descrevem-se procedimentos de análise do estudo, das condições e pressupostos exigidos dos dados para resultados fidedignos. Com esse intuito, aplicou-se o padrão usual para avaliação dos dados, conforme sugerem *Hair et al.* (1998); Tabachnick e Fidel (2001) e Kline (1998), fazendo uso dos aplicativos SPSS 13 e SMARTPLS.

6.1.1 Análise exploratória dos dados

Antes de iniciar um procedimento analítico, cabe ao pesquisador aprofundar-se nas características dos dados, buscando avaliar se existem problemas inerentes a suas propriedades ou se estes atendem aos requisitos conceituais das técnicas que fundamentam a análise subsequente (TABACHNICK; FIDEL, 2001). Assim, neste ponto verifica-se se existem fatores que podem distorcer os resultados, com vistas a contribuir para uma análise relativamente livre de erros.

6.1.1.1 Caracterização das amostras

Primeiramente, é importante conhecer o perfil da amostra coletada. Isso porque o objetivo final é fazer extrapolações do resultado encontrado e, nesse sentido, é importante que o perfil da amostra esteja o mais próximo possível do perfil da população. Desse modo, são exibidas algumas informações sobre os pesquisados no quadro e nos gráficos a seguir.

A TAB. 4 exibe a cidade de residência ou onde a empresa está localizada para todos os dois grupos pesquisados: Residencial (RES) ou Pessoa Jurídica (PJ).

TABELA 4 - Número de entrevistados por cidade

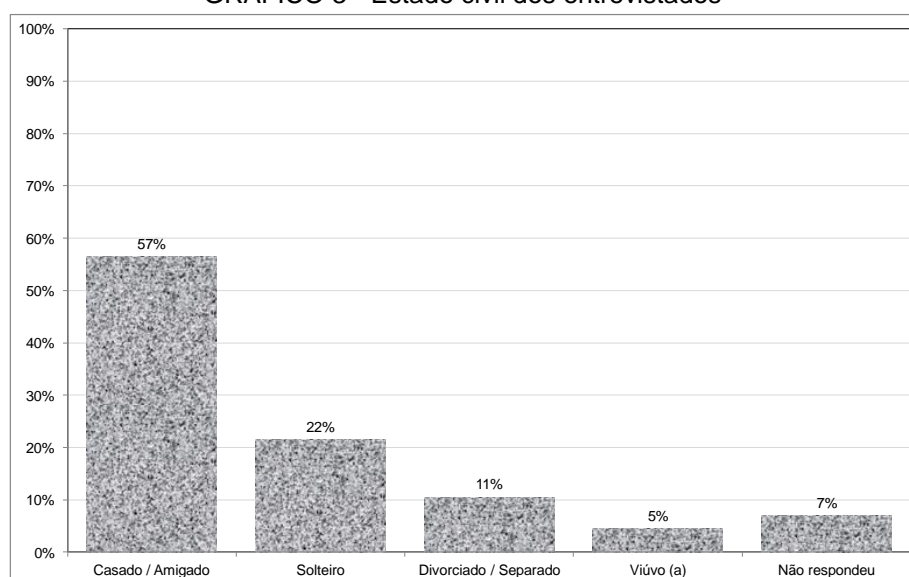
Cidade da residência / empresa	Fraude	
	RES	PJ
Barbacena	0	0
Belo Horizonte	189	62
Belo Vale	0	1
Bonfim	0	3
Brumadinho	0	3
Carandaí	0	0
Carmópolis	0	1
Contagem	11	0
Cordisburgo	0	1
Crucilândia	0	1
Ibirité	0	1
Igarapé	0	1
Jaboticatubas	0	2
Jaíba	0	4
Lagoa Dourada	0	7
Mário Campos	0	1
Mateus Leme	0	1
Monte Alegre	0	1
Rio Manso	0	1
Total	200	91

Fonte: Dados da Pesquisa.

Entre os entrevistados, 48% eram do sexo masculino, e 52% do sexo feminino. Destes, 23% possuem o ensino primário, 47% têm até o ensino médio, 17% têm curso superior completo e 12% superior incompleto. Quanto à soma dos entrevistados com especialização, mestrado ou doutorado e aqueles que não responderam à pergunta, registrou-se o valor de 1%.

O GRAF. 3 apresenta o estado civil dos entrevistados. Observa-se que a maior parte é constituída por casados (57%), em seguida aparecem os solteiros (22%), depois divorciados/separados (11%), viúvos (5%), e 7% não responderam a esta questão.

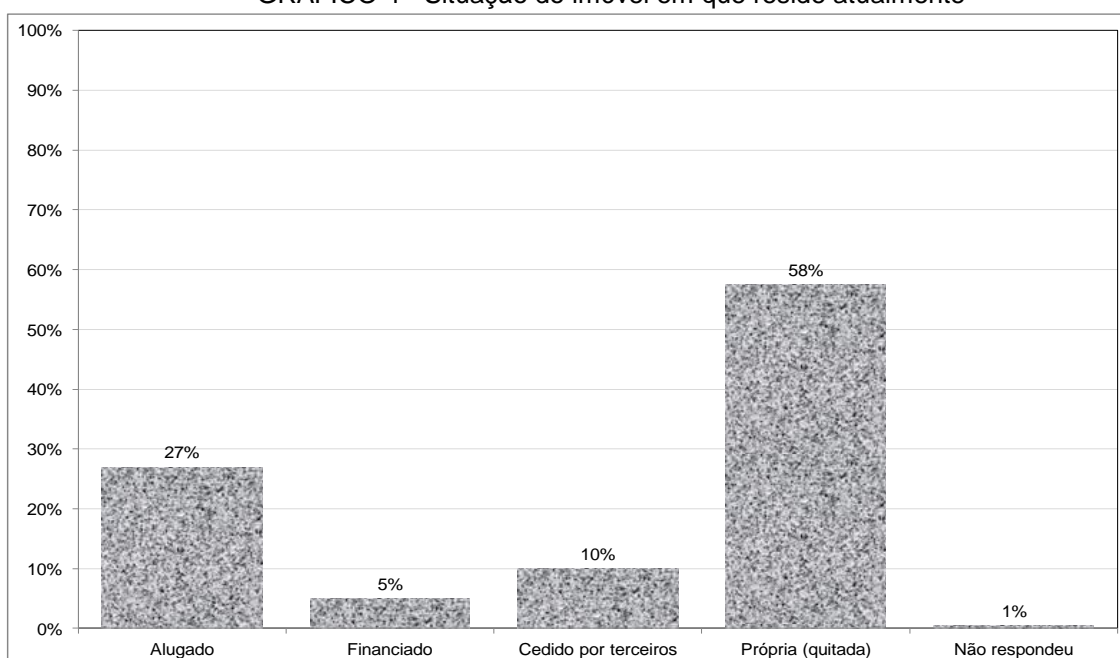
GRÁFICO 3 - Estado civil dos entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa (amostra residencial).

O GRAF. 4 exibe a situação do imóvel em que os entrevistados residem atualmente. Verifica-se que a maior parte reside em imóvel próprio – quitado (58%). Já 27% residem em imóvel alugado, enquanto 10% residem em imóveis cedidos por terceiros. O restante reside em imóvel financiado (5%) ou não respondeu à questão (1%).

GRÁFICO 4 - Situação do imóvel em que reside atualmente

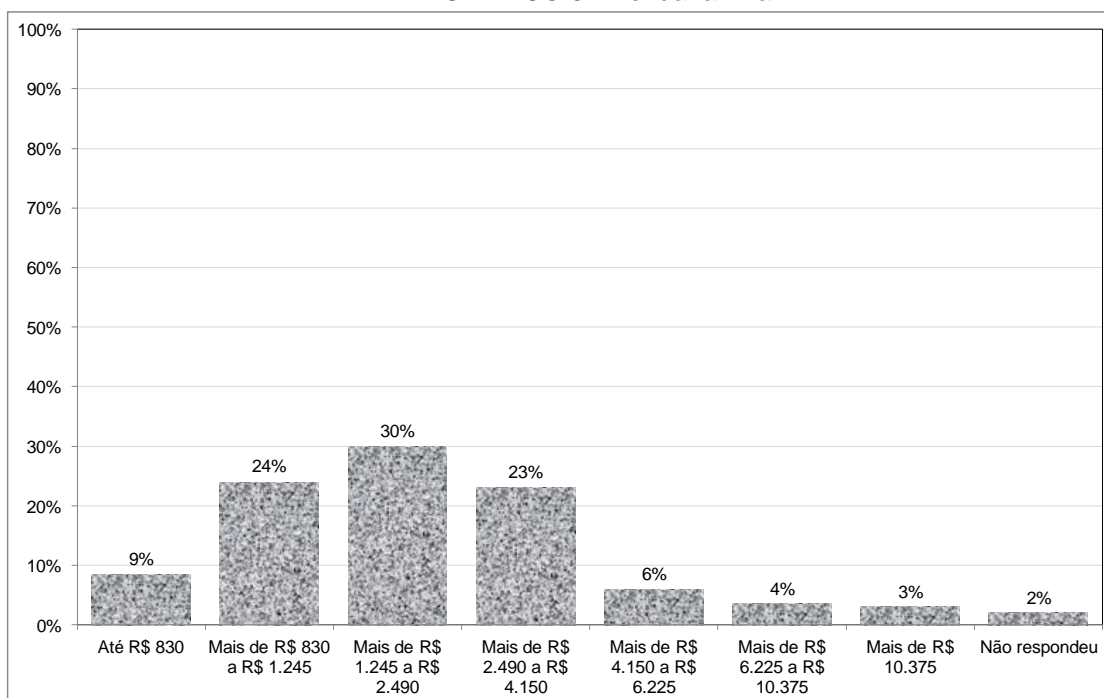


Fonte: Dados da Pesquisa (amostra residencial).

Dos entrevistados, 73% trabalham atualmente, enquanto 22% não trabalham e 6% não responderam. Quanto a ter algum veículo, 48% possuem veículo próprio e 50% não possuem. Os outros entrevistados não responderam à questão. Quanto à informação da situação do veículo próprio, 72% estão quitados contra 24% financiados, e 5% dos entrevistados não responderam a essa questão.

O GRAF. 5 apresenta a renda familiar dos entrevistados. Observa-se uma maior concentração entre as faixas "Mais de R\$ 830 a R\$ 1.245" e "Mais de R\$ 4.150 a R\$ 6.225", que somam 83%.

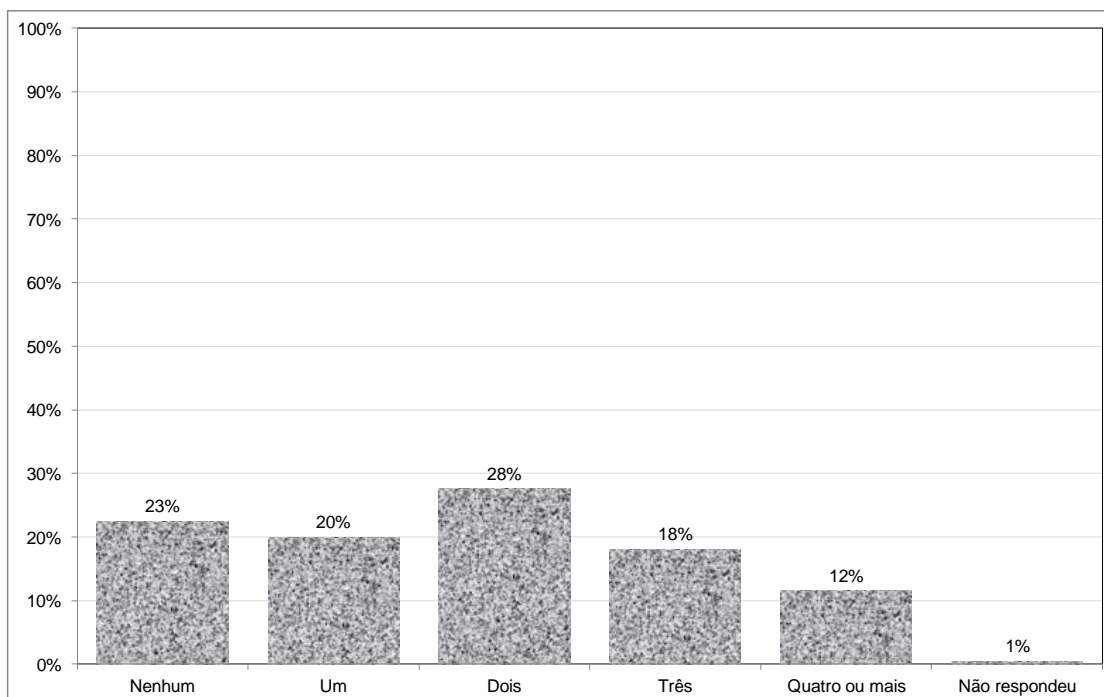
GRÁFICO 5 - Renda familiar



Fonte: Dados da pesquisa (amostra residencial).

O GRAF. 6 apresenta o número de filhos que os entrevistados possuem. Verifica-se que aproximadamente 25% dos entrevistados não possuem filhos. Já 20% possuem apenas um filho, 28% dois filhos e 30% possuem três filhos ou mais.

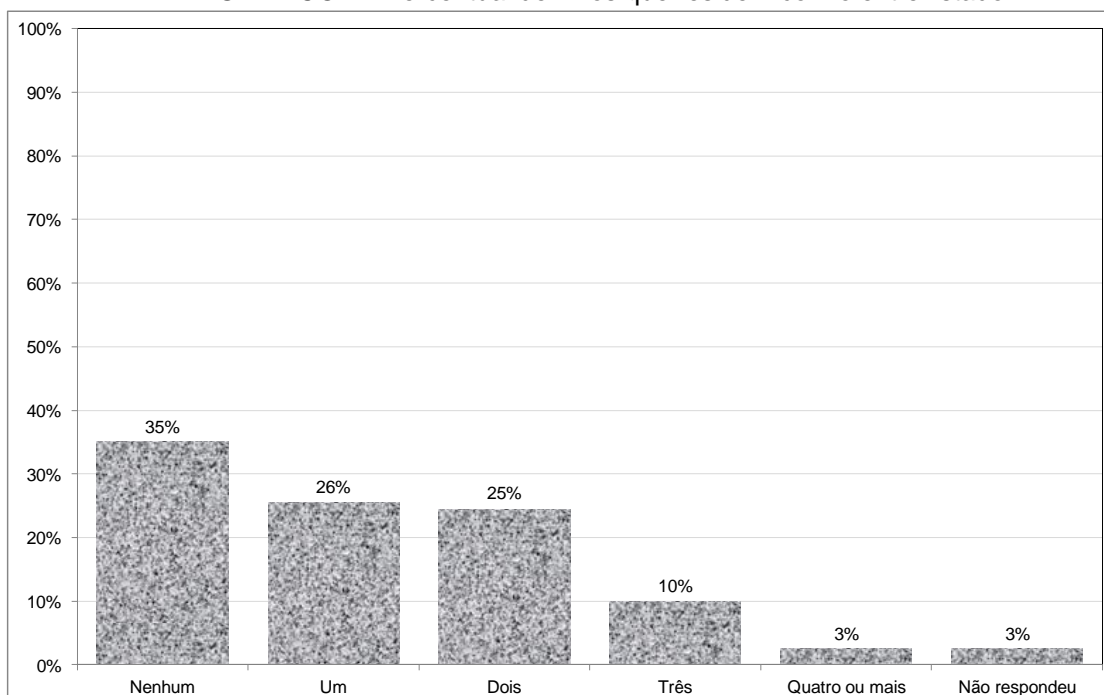
GRÁFICO 6 - Número de filhos



Fonte: Dados da pesquisa (amostra residencial).

O GRAF. 7 apresenta o percentual de filhos que residem junto com os entrevistados. Verifica-se que 35% não possuem filhos em suas residências e somente 3% possuem quatro ou mais filhos em casa.

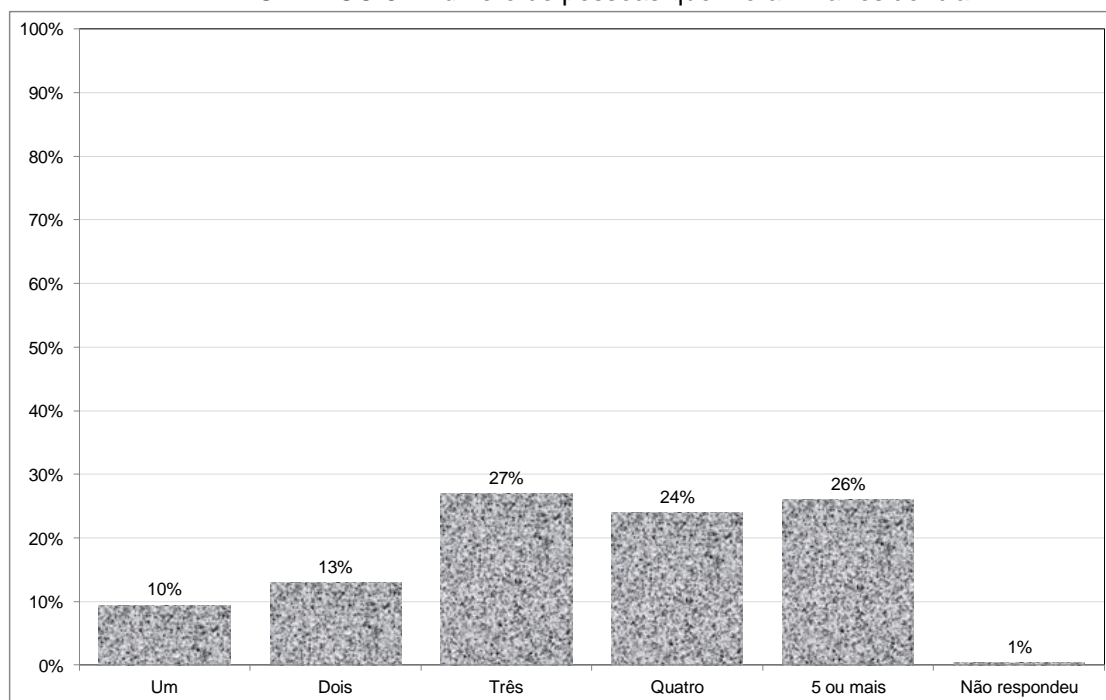
GRÁFICO 7 - Percentual de filhos que residem com o entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa (amostra residencial).

Já o GRAF. 8 exibe o número de pessoas que residem junto com o entrevistado. Observa-se que 10% residem com mais uma pessoa, 13% com mais duas pessoas, 27% com mais três, 24% com mais quatro pessoas e 26% residem com cinco pessoas.

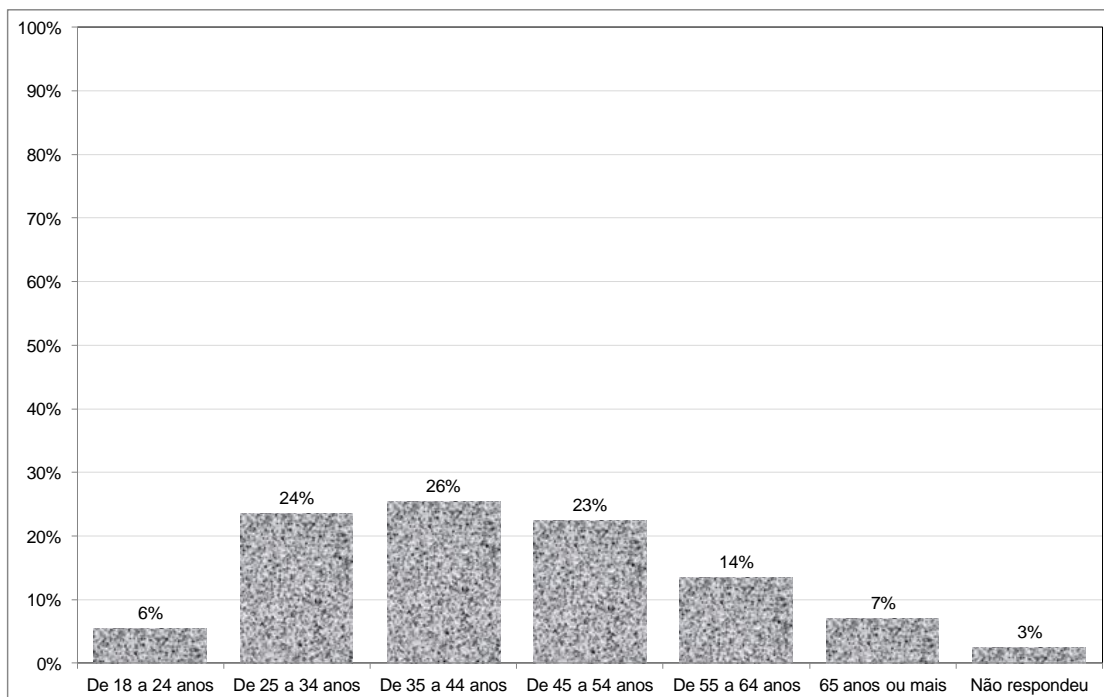
GRÁFICO 8 - Número de pessoas que moram na residência



Fonte: Dados da pesquisa (amostra residencial).

O GRAF. 9 exibe a faixa etária dos entrevistados. Observa-se uma maior concentração entre 25 e 54 anos, que somam 73% dos entrevistados.

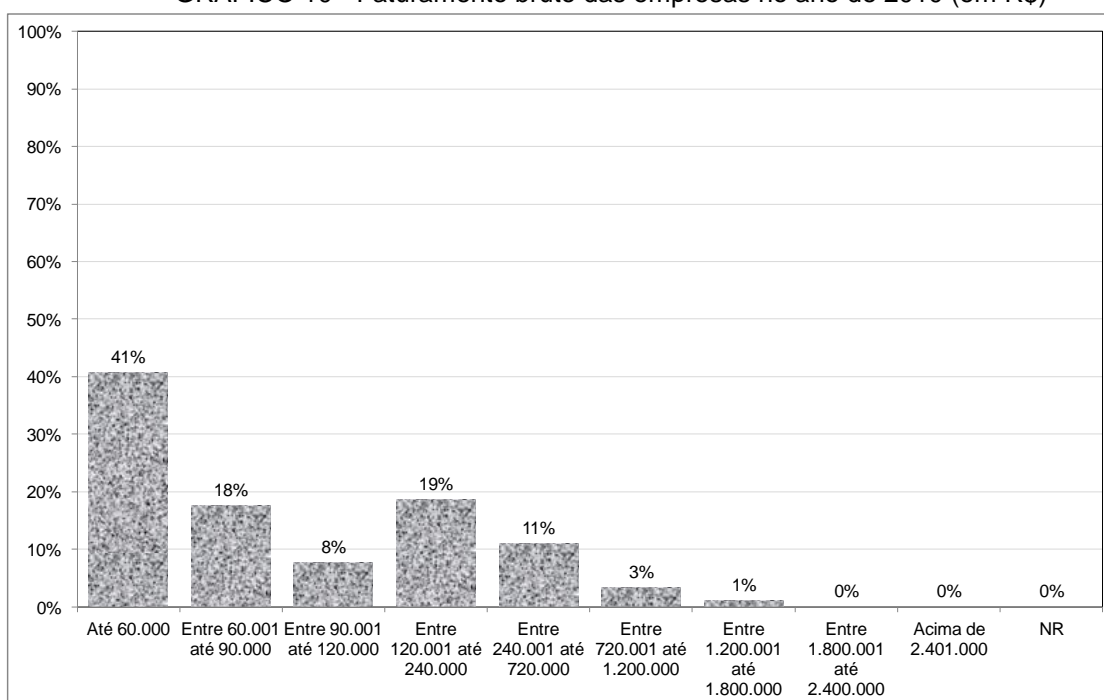
GRÁFICO 9 - Faixa etária dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (amostra residencial).

Por fim, o GRAF. 10 exibe o faturamento bruto das empresas no ano de 2010. Verifica-se que a maior parte faturou até R\$ 60.000 (aproximadamente 40%), enquanto as outras faixas apresentaram menos de 20% de faturamento.

GRÁFICO 10 - Faturamento bruto das empresas no ano de 2010 (em R\$)



Fonte: Dados da pesquisa (amostra de pessoas jurídicas).

6.1.1.2 Análise descritiva dos dados

Tal como sugere Malhotra (2001, p. 402), descrever a amostra permite ao pesquisador conhecer a natureza dos dados da pesquisa, antecipando problemas e soluções para fatos que possam transcorrer durante a busca pelos resultados ocultos no banco de dados. Para tanto, foram utilizadas a média e o desvio padrão das variáveis analisadas como forma de prover ciência inicial dos dados. Os resultados são exibidos na TAB. 5.

Quanto as diferenças de médias entre os grupos, elas se mostraram pequenas e pontuais, com poucos indicadores revelando diferenças significativas entre RES e PJ segundo teste t para amostras independentes, como pode ser observado na TAB. 6.

TABELA 5 - Análise descritiva das variáveis da pesquisa (continua...)

Construtos	Variáveis	Perguntas	RES				PJ			
			Min	Max	\bar{x}	s	Min	Max	\bar{x}	s
Racionalização do Crime	B1_TCU_RAC1	É injusto que pessoas sejam punidas por seus crimes enquanto os poderosos ficam impunes	0	10	5,69	3,97	0	10	6,62	3,66
	B2_TCU_RAC2	Os policiais fazem coisas piores que os bandidos que eles prendem	0	10	6,14	2,94	0	10	6,36	2,35
	B3_TCU_RAC3	A maior parte dos políticos brasileiros são corruptos	0	10	7,83	2,33	3	10	7,96	2,19
	B4_TCU_RAC4	O Brasil é um país com muita impunidade	0	10	8,38	2,46	2	10	8,30	1,94
	B5_TCU_RAC5	A justiça brasileira trata todos de forma igualitária	0	10	2,36	2,83	0	10	2,91	2,89
	B6_TCU_RAC6	Nossos políticos e autoridades merecem nosso respeito	0	10	4,11	2,70	0	10	4,81	2,74
	B7_TCU_RAC7	Você tem raiva dos políticos e autoridades em geral	0	10	5,18	2,92	0	10	4,68	2,69
	B8_TCU_RAC8	No Brasil, os políticos se preocupam somente com os seus próprios interesses	0	10	8,04	2,38	0	10	7,91	2,36
	B9_TCU_RAC9	Banqueiros, advogados e políticos burlam as leis todos os dias	0	10	7,09	2,80	0	10	7,47	2,62
	B10_TCU_RAC10	No Brasil há muita desigualdade de renda, entre ricos e pobres	0	10	9,06	1,97	0	10	8,78	2,18
	B11_TCU_RAC11	Os serviços públicos do seu bairro são bons (saúde, coleta de lixo, pavimentação de rua, serviços de água, esgoto, policiamento, iluminação pública e transporte público)	0	10	5,61	2,65	0	10	6,01	2,78
Cultura do Jeitinho	B12_IA1	Os brasileiros gostam de levar vantagem em tudo	0	10	7,70	2,12	0	10	7,96	2,18
	B13_IA2_I	Você acha aceitável comprar DVDs e CDs piratas	0	10	4,04	3,65	0	10	5,18	3,47
	B14_IA3	Tudo pode ser resolvido se você conhecer as pessoas certas	0	10	7,31	2,85	0	10	8,16	2,21
Orientação ao Poder	B15_IA4	Você fica nervoso quando as pessoas tentam mandar em você	0	10	6,69	2,84	0	10	6,77	2,74
	B16_IA5	Quando você não está no controle da situação, você sente a necessidade de exercer poder sobre os demais	0	10	4,12	3,26	0	9	4,70	2,64
	B17_IA6	Você discute com os outros por motivos relativamente simples	0	10	3,55	3,24	0	10	3,32	3,03
	B18_IA7	Você não tem o costume de levar desaforo para casa	0	10	5,97	3,21	0	10	5,76	2,90
	B19_IA8	Você gosta de estar no controle da situação	0	10	5,88	3,16	0	10	6,85	2,13
	B20_IA9	Você costuma "dar o troco" quando alguém o trata mal	0	10	5,32	3,78	0	10	5,40	3,29
TCU - Direitos	B21_DIR1	Você merece uma vida bem melhor do que a que tem hoje	0	10	7,83	2,67	0	10	7,60	2,38
	B22_DIR2	O seu bom comportamento lhe permite agir de forma um pouco irresponsável às vezes	0	10	3,45	3,21	0	10	3,67	3,00
	B23_DIR3	Você merece um melhor tratamento se comparado às outras pessoas	0	10	3,71	3,31	0	10	4,85	2,82
	B24_DIR4	Você já passou por muitos problemas e merece ter o que deseje	0	10	6,54	3,31	0	10	6,60	2,72
	B25_DIR5	Você às vezes passa por cima de algumas regras	0	10	4,13	3,25	0	10	4,48	2,89

	B26_DIR6	É aceitável "dar um jeitinho" para ter o que você deseja	0	10	4,06	3,27	0	10	4,24	3,14
TCU - Justiça	B27_JUST1	Se todo mundo está fazendo alguma coisa irresponsável, você pode fazer também	0	10	2,23	2,92	0	10	2,04	2,23
	B28_JUST2	As dificuldades da sua vida o levam a fazer coisas eticamente questionáveis	0	10	2,10	2,70	0	10	2,10	2,43
	B29_JUST3	Às vezes você culpa as outras pessoas pelos seus erros	0	10	2,04	2,76	0	10	1,80	2,20
TCU - Irresponsabil idade pessoal	B30_IRP1	Às vezes seus problemas pessoais o levam a fazer coisas que outras pessoas acham pouco corretas	0	10	2,87	3,26	0	8	2,08	2,12
	B31_IRP2	As coisas ruins que lhe acontecem são por falta de sorte	0	10	3,08	3,02	0	10	2,42	2,53
	B32_IRP3	No Brasil é raro alguém descobrir a maioria das coisas que as pessoas fazem errado	0	10	6,26	3,17	0	10	5,08	2,53
	B33_IRP4	Muitas vezes você é castigado por pessoas que o perseguem	0	10	2,48	3,08	0	10	2,84	3,05
Frieza	B34_FRI1	Ver alguém chorando o faz ficar triste	0	10	7,68	2,41	3	10	7,95	1,95
	B35_FRI2	Você se preocupa com os sentimentos das outras pessoas	1	10	7,88	2,29	2	10	8,09	1,79
	B36_FRI3	Às vezes você se sente emocionado com situações que ocorrem no seu dia a dia	0	10	7,92	2,23	3	10	8,04	1,64
	B37_FRI4	Você se preocupa muito quando um amigo está passando por problemas pessoais	0	10	8,57	1,98	3	10	8,26	1,74
Busca de Riscos	B38_BR1	Você gosta de se testar fazendo coisas arriscadas	0	10	3,04	3,22	0	10	2,56	2,87
	B39_BR2	Você correria riscos para se divertir	0	10	3,19	3,25	0	10	2,75	3,05
	B40_BR3_i	Você é muito cuidadoso e prudente	0	10	2,36	2,43	0	7	1,80	1,82
	B41_BR4_i	Segurança é mais importante para você do que excitação e aventura	0	10	2,10	2,53	0	8	1,24	1,67
Temperame nto Volátil	B42_TV1	Você perde a paciência facilmente	0	10	4,55	3,18	0	10	4,24	3,32
	B43_TV2	Você acredita que a melhor forma de solucionar um problema é sentar e conversar	0	10	8,53	2,06	3	10	8,73	1,73
	B44_TV3	Quando você está muito nervoso, é melhor as outras pessoas se afastarem de você	0	10	4,82	3,28	0	10	6,02	3,28
	B45_TV4	Normalmente você fica nervoso quando alguém discorda do que você fala	0	10	4,11	3,13	0	10	3,90	2,58
Materialismo	B46_MT1	Você gosta da ideia de ter coisas que os ricos têm	0	10	6,94	3,16	0	10	5,91	3,06
	B47_MT2	Você gosta de luxo na sua vida	0	10	6,57	3,26	0	10	6,07	2,99
	B48_MT3	Você seria mais realizado se tivesse mais dinheiro	0	10	8,04	2,61	0	10	7,81	2,62
Impulsividad e	B49_IM1	Você é uma pessoa impulsiva	0	10	4,28	3,20	0	10	3,74	2,96
	B50_IM2	Às vezes você age sem pensar nas consequências	0	10	3,87	3,32	0	10	3,52	3,07
	B51_IM3	Às vezes você perde o controle da situação	0	10	4,36	3,14	0	10	4,04	3,01
Autoeficácia	B52_AUT1	Uma vez que você toma uma decisão, você consegue cumprir suas metas	0	10	7,18	2,34	0	10	7,76	2,25
	B53_AUT2	Você é uma pessoa determinada	0	10	8,10	2,05	0	10	8,55	1,66
	B54_AUT3	Quando você decide uma coisa, você vai até o fim	0	10	8,09	2,07	0	10	8,31	1,84

	B55_AUT4	Você é responsável pelas coisas que acontecem com você	0	10	8,09	2,20	3	10	9,01	1,48
Honestidade	B56_H1	Ser honesto é uma das coisas mais importantes em minha vida...	0	10	9,13	1,52	5	10	9,32	1,26
Avaliação / Imagem	B93_SATB1	Você está satisfeito com a _____	0	10	5,70	2,98	0	10	6,23	3,04
	B94_SATB2	Você gosta da _____	0	10	5,84	2,90	0	10	6,45	2,79
Medição	B57_SAT1	Estou satisfeito com as empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	0	10	5,21	2,89	0	10	6,02	2,65
	B58_SAT2	Eu gosto das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	0	10	5,27	2,80	0	10	6,14	2,39
	B59_SAT3	Os serviços das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem as necessidades da população	0	10	5,63	2,91	0	10	6,05	2,74
	B60_AIO1	É muito difícil reduzir o valor da conta das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	0	10	7,09	2,93	0	10	7,40	2,74
	B61_AIO2	Os impostos que pagamos nas contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone são muito altos	0	10	8,86	1,86	0	10	8,99	1,61
	B62_AIO3	A medição do consumo feito pelas empresas que prestam serviços de luz, água e telefone é maior que meus gastos reais	0	10	5,91	3,27	0	10	5,87	3,02
	B63_AIO4	As contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone em Minas têm valores muito altos	0	10	8,48	2,08	0	10	8,70	1,71
	B64_AIO5	As empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem e resolvem rapidamente os problemas com os serviços	0	10	4,91	3,29	0	10	5,38	2,95
	B65_AIO6	Suas contas de luz, água e telefone permitem entender claramente o que está sendo cobrado pelos serviços	0	10	5,98	3,38	0	10	5,79	3,35
Benefícios - Fraude	B75_2	... assim sobra mais dinheiro para comprar o que precisam (máquinas e equipamentos, etc.)	0	10	4,88	3,13	0	10	4,82	3,39
	B82_2	... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua casa sem corte de luz	0	10	5,12	3,55	0	10	4,19	3,27
	B83_2	... precisa que sobre dinheiro para pagar outras despesas básicas como alimentação, saúde, escola e moradia	0	10	5,71	3,38	0	10	4,24	3,27
	B84_2	... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos	0	10	4,75	3,53	0	10	4,90	3,59
	B85_2	... assim sobra mais dinheiro para investir em coisas mais lucrativas...	0	10	4,15	3,34	0	10	4,52	3,33
	B86_2	... pois alivia a sua difícil situação financeira sobrando mais dinheiro para pagar outras contas	0	10	5,58	3,44	0	10	5,51	3,33
	B87_2	... pois assim pode consumir energia à vontade sem se preocupar com custos ...	0	10	6,28	3,63	0	10	6,32	3,71
	B88_2	... pois paga-se o gato e fica-se por um bom tempo pagando uma conta muito baixa	0	10	6,69	3,49	0	10	6,23	3,52

	B89_2	... pois assim levam vantagem e se sentem mais espertos que os demais	0	10	6,51	3,59	0	10	5,97	3,64
Intenção Comportame ntal - Fraude	B113_2	Você faria um gato de _____ se tivesse certeza de que nunca seria descoberto	0	10	2,91	3,57	0	10	2,31	3,47
	B114_2	Você acha compensador fazer um gato de _____ (energia, água, telefone, cabo)	0	10	2,67	3,34	0	10	2,05	3,12
	B115_2	Você já pensou em fazer um gato	0	10	2,57	3,41	0	10	2,10	3,32
	B116_2	Se fosse fácil, você faria hoje um gato	0	10	2,40	3,45	0	10	1,77	3,10
	B117_2	Você indicaria a pessoas de confiança técnicos que conseguem fazer gatos	0	10	1,56	2,70	0	10	1,13	2,35
Norma Subjetiva - Fraude	B111_2	Seus parentes e amigos aceitam e não reprimem os conhecidos que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	0	10	4,29	3,34	0	10	3,63	3,16
	B112_2	Seus parentes e/ou amigos conhecem pessoas que fazem gato de _____(energia, cabo, telefone, água)	0	10	4,92	3,55	0	10	4,02	3,43
Custo Gato - Fraude	B90_2	...ser pego e ter os benefícios do gato interrompidos	0	10	7,31	3,28	0	10	7,04	3,13
	B91_2	... ser preso	0	10	7,49	3,53	0	10	7,75	2,94
	B92_2	... receber uma multa elevada	0	10	7,54	3,32	0	10	7,93	2,97
	B93_2	... ter a luz cortada	0	10	7,76	3,25	0	10	7,99	2,97
	B94_2	... ficar com nome sujo na praça (SERASA, SPC, etc...)	0	10	7,01	3,51	0	10	7,53	3,05
	B95_2	... sentir-se mal por ser descoberto pela empresa fornecedora	0	10	6,77	3,41	0	10	7,40	3,07
	B96_2	... ser pego e passar vergonha com os vizinhos e a família	0	10	7,07	3,35	0	10	7,42	3,14
Controle Volitivo - Fraude	B97_2	... acredita que seja fácil conseguir alguém que faça isso	0	10	7,09	2,95	0	10	6,91	2,67
	B98_2	... acredita que a punição para quem faz gatos é pequena	0	10	5,94	3,18	0	10	6,66	2,79
	B99_2	... confia nos técnicos que fazem o gato	0	10	5,79	3,29	0	10	6,21	2,68
	B100_2	... acha o investimento em fazer gato baixo em relação à economia que terá	0	10	7,10	3,01	0	10	6,99	2,82
AIO - Fraude	B101_2	Acha que fazer gato de _____ não é exatamente um crime, tal como roubo ou furto de objetos	0	10	4,90	3,72	0	10	5,73	3,21
Elementos Situacionais - Fraude	B79_2	... tenho um consumo muito alto de _____ em minha casa ou minha empresa/propriedade	0	10	6,79	2,74	0	10	7,03	2,54
	B80_2	... estou com problemas financeiros e dívidas	0	10	3,51	3,43	0	10	3,54	3,16
	B81_2	... considero a energia elétrica uma das despesas mais elevadas em meu orçamento	0	10	6,88	2,83	0	10	6,52	2,74

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: MIN é a menor resposta obtida para a variável; MAX é a resposta mais alta da variável; \bar{x} é a média aritmética da variável; s é o desvio padrão da variável. I indica que a variável está invertida, isto é, notas altas indicam discordância e notas baixas indicam concordância.

TABELA 6 - Comparação das variáveis entre os entrevistados Residencial e Pessoa Jurídica (continua...)

Construtos	Variáveis	Perguntas	RES (C)	PJ (D)
Racionalização do Crime	B1_TCU_RAC1	É injusto que pessoas sejam punidas por seus crimes enquanto os poderosos ficam impunes	5,69	6,62
	B2_TCU_RAC2	Os policiais fazem coisas piores que os bandidos que eles prendem	6,14	6,36
	B3_TCU_RAC3	A maior parte dos políticos brasileiros são corruptos	7,83	7,96
	B4_TCU_RAC4	O Brasil é um país com muita impunidade	8,38	8,30
	B5_TCU_RAC5	A justiça brasileira trata todos de forma igualitária	2,36	2,91
	B6_TCU_RAC6	Nossos políticos e autoridades merecem nosso respeito	4,11	4,81 ^C
	B7_TCU_RAC7	Você tem raiva dos políticos e autoridades em geral	5,18	4,68
	B8_TCU_RAC8	No Brasil, os políticos se preocupam somente com os seus próprios interesses	8,04	7,91
	B9_TCU_RAC9	Banqueiros, advogados e políticos burlam as leis todos os dias	7,09	7,47
	B10_TCU_RAC10	No Brasil há muita desigualdade de renda, entre ricos e pobres	9,06	8,78
	B11_TCU_RAC11	Os serviços públicos do seu bairro são bons (saúde, coleta de lixo, pavimentação de rua, serviços de água, esgoto, policiamento, iluminação pública e transporte público)	5,61	6,01
Cultura do Jeitinho	B12_IA1	Os brasileiros gostam de levar vantagem em tudo	7,70	7,96
	B13_IA2_I	Você acha aceitável comprar DVDs e CDs piratas	4,04	5,18 ^C
	B14_IA3	Tudo pode ser resolvido se você conhecer as pessoas certas	7,31	8,16 ^C
Orientação ao Poder	B15_IA4	Você fica nervoso quando as pessoas tentam mandar em você	6,69	6,77
	B16_IA5	Quando você não está no controle da situação, você sente a necessidade de exercer poder sobre os demais	4,12	4,70
	B17_IA6	Você discute com os outros por motivos relativamente simples	3,55	3,32
	B18_IA7	Você não tem o costume de levar desaforo para casa	5,97	5,76
	B19_IA8	Você gosta de estar no controle da situação	5,88	6,85 ^C
	B20_IA9	Você costuma "dar o troco" quando alguém o trata mal	5,32	5,40
TCU - Direitos	B21_DIR1	Você merece uma vida bem melhor do que a que tem hoje	7,83	7,60
	B22_DIR2	O seu bom comportamento lhe permite agir de forma um pouco irresponsável às vezes	3,45	3,67
	B23_DIR3	Você merece um melhor tratamento se comparado às outras pessoas	3,71	4,85 ^C

	B24_DIR4	Você já passou por muitos problemas e merece ter o que deseja	6,54	6,60
	B25_DIR5	Você às vezes passa por cima de algumas regras	4,13	4,48
	B26_DIR6	É aceitável "dar um jeitinho" para ter o que você deseja	4,06	4,24
TCU - Justiça	B27_JUST1	Se todo mundo está fazendo alguma coisa irresponsável, você pode fazer também	2,23	2,04
	B28_JUST2	As dificuldades da sua vida o levam a fazer coisas eticamente questionáveis	2,10	2,10
	B29_JUST3	Às vezes você culpa as outras pessoas pelos seus erros	2,04	1,80
TCU – Irresponsabilidade pessoal	B30_IRP1	Às vezes seus problemas pessoais o levam a fazer coisas que outras pessoas acham pouco corretas	2,87 ^D	2,08
	B31_IRP2	As coisas ruins que lhe acontecem são por falta de sorte	3,08	2,42
	B32_IRP3	No Brasil é raro alguém descobrir a maioria das coisas que as pessoas fazem errado	6,26 ^D	5,08
	B33_IRP4	Muitas vezes você é castigado por pessoas que o perseguem	2,48	2,84
Frieza	B34_FRI1	Ver alguém chorando o faz ficar triste	7,68	7,95
	B35_FRI2	Você se preocupa com os sentimentos das outras pessoas	7,88	8,09
	B36_FRI3	Às vezes você se sente emocionado com situações que ocorrem no seu dia a dia	7,92	8,04
	B37_FRI4	Você se preocupa muito quando um amigo está passando por problemas pessoais	8,57	8,26
Busca de riscos	B38_BR1	Você gosta de se testar fazendo coisas arriscadas	3,04	2,56
	B39_BR2	Você correria riscos para se divertir	3,19	2,75
	B40_BR3_i	Você é muito cuidadoso e prudente	2,36	1,80
	B41_BR4_i	Segurança é mais importante para você do que excitação e aventura	2,10 ^D	1,24
Temperamento volátil	B42_TV1	Você perde a paciência facilmente	4,55	4,24
	B43_TV2	Você acredita que a melhor forma de solucionar um problema é sentar e conversar	8,53	8,73
	B44_TV3	Quando você está muito nervoso, é melhor as outras pessoas se afastarem de você	4,82	6,02 ^C
	B45_TV4	Normalmente você fica nervoso quando alguém discorda do que você fala	4,11	3,90
Materialismo	B46_MT1	Você gosta da ideia de ter coisas que os ricos têm	6,94 ^D	5,91
	B47_MT2	Você gosta de luxo na sua vida	6,57	6,07
	B48_MT3	Você seria mais realizado se tivesse mais dinheiro	8,04	7,81
Impulsividade	B49_IM1	Você é uma pessoa impulsiva	4,28	3,74
	B50_IM2	Às vezes você age sem pensar nas consequências	3,87	3,52
	B51_IM3	Às vezes você perde o controle da situação	4,36	4,04
Autoeficácia	B52_AUT1	Uma vez que você toma uma decisão, você consegue cumprir suas metas	7,18	7,76 ^C

	B53_AUT2	Você é uma pessoa determinada	8,10	8,55
	B54_AUT3	Quando você decide uma coisa, você vai até o fim	8,09	8,31
	B55_AUT4	Você é responsável pelas coisas que acontecem com você	8,09	9,01 ^C
Honestidade	B56_H1	Ser honesto é uma das coisas mais importantes em minha vida...	9,13	9,32
Avaliação / Imagem	B93_SATB1	Você está satisfeito com a _____	5,70	6,23
	B94_SATB2	Você gosta da _____	5,84	6,45
Medição	B57_SAT1	Estou satisfeito com as empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	5,21	6,02 ^C
	B58_SAT2	Eu gosto das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	5,27	6,14 ^C
	B59_SAT3	Os serviços das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem as necessidades da população	5,63	6,05
	B60_AIO1	É muito difícil reduzir o valor da conta das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone	7,09	7,40
	B61_AIO2	Os impostos que pagamos nas contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone são muito altos	8,86	8,99
	B62_AIO3	A medição do consumo feito pelas empresas que prestam serviços de luz, água e telefone é maior que meus gastos reais	5,91	5,87
	B63_AIO4	As contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone em Minas têm valores muito altos	8,48	8,70
	B64_AIO5	As empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem e resolvem rapidamente os problemas com os serviços	4,91	5,38
	B65_AIO6	Suas contas de luz, água e telefone permitem entender claramente o que está sendo cobrado pelos serviços	5,98	5,79
	Benefícios - Fraude	B75_2	[... assim sobra mais dinheiro para comprar o que precisam (máquinas e equipamentos, etc.)]	.
B82_2		... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua casa sem corte de luz [... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua empresa sem corte de luz]	5,12 ^D	4,19
B83_2		... precisa que sobre dinheiro para pagar outras despesas básicas como alimentação, saúde, escola e moradia [... precisa priorizar despesas básicas como pessoal e matéria-prima]	5,71 ^D	4,24
B84_2		... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos	4,75	4,9
B85_2		... assim sobra mais dinheiro para investir em coisas mais lucrativas ...	4,15	4,52
B86_2		... pois alivia a sua difícil situação financeira sobrando mais dinheiro para pagar outras contas [... pois alivia a sua difícil situação financeira sobrando mais dinheiro para pagar	5,58	5,51

		outras contas]		
	B87_2	... pois assim pode consumir energia à vontade sem se preocupar com custos...	6,28	6,32
	B88_2	... pois paga-se o gato e fica-se por um bom tempo pagando uma conta muito baixa...	6,69	6,23
	B89_2	...pois assim levam vantagem e se sentem mais espertos que os demais	6,51	5,97
Intenção comportamental - Fraude	B113_2	Você faria um gato de _____(energia, cabo, telefone, água) se tivesse certeza de que nunca seria descoberto	2,91	2,31
	B114_2	Você acha compensador fazer um gato de _____ (energia, água, telefone, cabo)	2,67	2,05
	B115_2	Você já pensou em fazer um gato	2,57	2,10
	B116_2	Se fosse fácil, você faria hoje um gato	2,40	1,77
	B117_2	Você indicaria a pessoas de confiança técnicos que conseguem fazer gatos	1,56	1,13
Norma subjetiva - Fraude	B111_2	Seus parentes e amigos aceitam e não reprimem os conhecidos que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	4,29	3,63
	B112_2	Seus parentes e/ou amigos conhecem pessoas que fazem gato de _____(energia, cabo, telefone, água)	4,92 ^D	4,02
Custo gato - Fraude	B90_2	...ser pego e ter os benefícios do gato interrompidos	7,31	7,04
	B91_2	... ser preso	7,49	7,75
	B92_2	... receber uma multa elevada	7,53	7,93
	B93_2	... ter a luz cortada	7,76	7,99
	B94_2	... ficar com nome sujo na praça (SERASA, SPC, etc...)	7,01	7,53
	B95_2	... sentir-se mal por ser descoberto pela empresa fornecedora	6,77	7,4
	B96_2	... ser pego e passar vergonha com os vizinhos e a família	7,07	7,42
Controle volitivo - Fraude	B97_2	... acredita que seja fácil conseguir alguém que faça isso	7,09	6,91
	B98_2	... acredita que a punição para quem faz gatos é pequena	5,94	6,66
	B99_2	... confia nos técnicos que fazem o gato	5,79	6,21
	B100_2	... acha o investimento em fazer gato baixo em relação à economia que terá	7,09	6,99
AIO - Fraude	B101_2	Acha que fazer gato de _____ não é exatamente um crime, tal como roubo ou furto de objetos	4,9	5,73
Elementos situacionais - Fraude	B79_2	... tenho um consumo muito alto de _____ em minha casa [.. tenho um consumo muito alto de _____ em minha empresa/propriedade rural]	6,99	7,03
	B80_2	... estou com problemas financeiros e dívidas	3,76	3,54
	B81_2	... considero a energia elétrica uma das despesas mais elevadas em meu orçamento	7,01	6,52

Fonte: Dados da Pesquisa.

6.1.1.3 Dados ausentes

Se ocorre a recusa por parte de um respondente em fornecer uma resposta, isso pode indicar o não entendimento do enunciado ou uma negativa em responder à questão proposta.

Tal atitude ocorre com frequência em pesquisas realizadas na área de administração e marketing, sendo que dela podem decorrer problemas na qualidade dos dados a ponto de distorcer ou mesmo impossibilitar uma análise coerente (HAIR *et al.*, 1998). Nesse sentido, é imprescindível identificar casos e variáveis com valores omissos, tentar conceber o motivo de seu surgimento e ser perspicaz no tratamento desses fatos de modo a lidar melhor com o problema. (TABACHNICK; FIDEL, 2001). Entretanto, no caso da base de dados desta pesquisa, não foram observados dados ausentes, podendo-se prosseguir sem maiores prejuízos.

6.1.1.4 Avaliação da normalidade

Os procedimentos de inferência usualmente empregados em marketing permitem, em primeira instância, a suposição de que os dados seguem uma distribuição normal. Nessa distribuição, supõe-se que os dados se concentrem em torno da média, moda e mediana, e valores distantes da tendência central, para mais ou para menos, são menos prováveis de ocorrer. Salienta-se que, neste estudo, vários testes partem da premissa de que os dados seguem uma distribuição normal uni (Z) e multivariada. Faz-se necessário averiguar se os dados empíricos parecem se comportar tal qual proposto no modelo de distribuição teórica (TABACHNICK; FIDELL, 2003). A TAB. 7 apresenta um resumo do número de variáveis com desvios de normalidade para cada um dos grupos da pesquisa.

TABELA 7 - Tabela resumo de desvios da normalidade por variáveis

Tipo	n
Residencial	114
Pessoa Jurídica	58
Total	172

Fonte: Dados da Pesquisa.

Aplicando-se o teste de Jarque-Bera, foi verificado que as variáveis se afastam da normalidade, adotando uma significância de 1%, o que ocorre toda vez que a distribuição do valor de JB for maior que 9,21.

Os resultados do teste por grupo podem ser vistos nas tabelas-resumo. A TAB. 8 apresenta o resultado para o caso dos respondentes residenciais. Neste caso também se observa que diversas variáveis mostram estatísticas de assimetria e curtose fora dos limites de ± 1 .

TABELA 8 - Análise da assimetria e curtose das variáveis para o grupo Fraude Residencial (continua...)

Variável	N	Assimetria		Curtose		JB
		Estatística	Erro padrão	Estatística	Erro padrão	
B1_TCU_RAC1	200	-0,297	0,172	-1,516	0,342	22,092
B2_TCU_RAC2	200	-0,318	0,172	-0,753	0,342	8,096
B3_TCU_RAC3	200	-0,891	0,172	0,012	0,342	26,464
B4_TCU_RAC4	200	-1,899	0,172	3,405	0,342	216,824
B5_TCU_RAC5	200	1,097	0,172	0,273	0,342	40,735
B6_TCU_RAC6	200	0,147	0,172	-0,397	0,342	2,034
B7_TCU_RAC7	200	0,051	0,172	-0,733	0,342	4,564
B8_TCU_RAC8	200	-1,413	0,172	1,797	0,342	93,462
B9_TCU_RAC9	200	-0,617	0,172	-0,677	0,342	16,509
B10_TCU_RAC10	200	-2,971	0,172	9,231	0,342	1004,323
B11_TCU_RAC11	200	-0,475	0,172	-0,173	0,342	7,77
B12_IA1	200	-0,792	0,172	0,1	0,342	20,992
B13_IA2_I	200	0,381	0,172	-1,264	0,342	18,153
B14_IA3	200	-1,065	0,172	0,38	0,342	39,011
B15_IA4	200	-0,772	0,172	0,026	0,342	19,872
B16_IA5	200	0,095	0,172	-1,255	0,342	13,426
B17_IA6	200	0,485	0,172	-1,01	0,342	16,342
B18_IA7	200	-0,453	0,172	-0,871	0,342	13,162
B19_IA8	200	-0,499	0,172	-0,655	0,342	11,875
B20_IA9	200	-0,186	0,172	-1,45	0,342	18,674
B21_DIR1	200	-1,399	0,172	1,228	0,342	77,807
B22_DIR2	200	0,395	0,172	-1,089	0,342	15,084
B23_DIR3	200	0,255	0,172	-1,269	0,342	15,587
B24_DIR4	200	-0,669	0,172	-0,713	0,342	19,155
B25_DIR5	200	0,163	0,172	-1,081	0,342	10,624
B26_DIR6	200	0,205	0,172	-1,171	0,342	12,828
B27_JUST1	200	1,119	0,172	0,068	0,342	41,777
B28_JUST2	200	1,144	0,172	0,244	0,342	44,121
B29_JUST3	200	1,163	0,172	0,232	0,342	45,534
B30_IRP1	200	0,82	0,172	-0,686	0,342	26,335
B31_IRP2	200	0,597	0,172	-0,754	0,342	16,618
B32_IRP3	200	-0,47	0,172	-0,789	0,342	12,551
B33_IRP4	200	1,034	0,172	-0,066	0,342	35,675

B34_FRI1	200	-0,97	0,172	0,343	0,342	32,344
B35_FRI2	200	-1,006	0,172	0,193	0,342	34,045
B36_FRI3	200	-1,184	0,172	1,456	0,342	64,395
B37_FRI4	200	-1,452	0,172	1,727	0,342	95,131
B38_BR1	200	0,669	0,172	-0,84	0,342	20,799
B39_BR2	200	0,551	0,172	-1,061	0,342	19,501
B40_BR3_i	200	1,015	0,172	0,601	0,342	37,351
B41_BR4_i	200	1,226	0,172	0,995	0,342	58,353
B42_TV1	200	0,094	0,172	-1,122	0,342	10,785
B43_TV2	200	-1,194	0,172	0,529	0,342	49,853
B44_TV3	200	0,021	0,172	-1,088	0,342	9,879
B45_TV4	200	0,144	0,172	-1,083	0,342	10,465
B46_MT1	200	-0,891	0,172	-0,265	0,342	27,048
B47_MT2	200	-0,734	0,172	-0,62	0,342	21,162
B48_MT3	200	-1,516	0,172	1,777	0,342	102,923
B49_IM1	200	0,143	0,172	-1,095	0,342	10,674
B50_IM2	200	0,327	0,172	-1,193	0,342	15,425
B51_IM3	200	0,174	0,172	-1,001	0,342	9,359
B52_AUT1	200	-0,853	0,172	0,734	0,342	28,743
B53_AUT2	200	-1,083	0,172	1,032	0,342	47,972
B54_AUT3	200	-1,016	0,172	0,688	0,342	38,353
B55_AUT4	200	-1,338	0,172	1,876	0,342	89,003
B56_H1	200	-2,134	0,172	6,298	0,342	482,339
B57_SAT1	200	-0,301	0,172	-0,704	0,342	7,15
B58_SAT2	200	-0,296	0,172	-0,541	0,342	5,36
B59_SAT3	200	-0,325	0,172	-0,621	0,342	6,735
B60_AIO1	200	-0,923	0,172	-0,171	0,342	28,641
B61_AIO2	200	-2,465	0,172	7,128	0,342	625,944
B62_AIO3	200	-0,345	0,172	-1,015	0,342	12,553
B63_AIO4	200	-1,586	0,172	2,118	0,342	121,229
B64_AIO5	200	-0,208	0,172	-1,165	0,342	12,752
B65_AIO6	200	-0,504	0,172	-1,011	0,342	16,985
B93_SATB1	200	-0,405	0,172	-0,659	0,342	9,087
B94_SATB2	200	-0,45	0,172	-0,554	0,342	9,308
B95_AIO_B1	200	-0,915	0,172	0,079	0,342	27,96
B96_AIO_B2	200	-2,062	0,172	4,992	0,342	349,395
B97_AIO_B3	200	-0,153	0,172	-1,08	0,342	10,5
B98_AIO_B4	200	-1,325	0,172	1,601	0,342	79,881
B99_AIO_B5	200	-1,957	0,172	3,997	0,342	260,795
B100_AIO_B6	200	-0,428	0,172	-0,913	0,342	13,053
B101_AIO_B7	200	-0,358	0,172	-1,132	0,342	14,951
B79_2	200	-0,898	0,172	0,141	0,342	27,046
B80_2	200	0,5	0,172	-1,206	0,342	20,454
B81_2	200	-0,81	0,172	-0,221	0,342	22,277
B82_2	200	-0,035	0,172	-1,323	0,342	14,627
B83_2	200	-0,293	0,172	-1,128	0,342	13,465
B84_2	200	-0,038	0,172	-1,311	0,342	14,371

B85_2	200	0,209	0,172	-1,132	0,342	12,135
B86_2	200	-0,286	0,172	-1,141	0,342	13,576
B87_2	200	-0,592	0,172	-1,062	0,342	21,081
B88_2	200	-0,756	0,172	-0,741	0,342	23,627
B89_2	200	-0,612	0,172	-0,989	0,342	20,636
B90_2	200	-1,092	0,172	-0,043	0,342	39,764
B91_2	200	-1,223	0,172	-0,002	0,342	49,858
B92_2	200	-1,223	0,172	0,196	0,342	50,178
B93_2	200	-1,412	0,172	0,737	0,342	70,985
B94_2	200	-0,918	0,172	-0,507	0,342	30,233
B95_2	200	-0,764	0,172	-0,604	0,342	22,497
B96_2	200	-0,894	0,172	-0,39	0,342	27,909
B97_2	200	-0,929	0,172	0,006	0,342	28,768
B98_2	200	-0,371	0,172	-0,867	0,342	10,852
B99_2	200	-0,394	0,172	-0,873	0,342	11,526
B100_2	200	-1,004	0,172	0,055	0,342	33,626
B101_2	200	-0,027	0,172	-1,452	0,342	17,594
B111_2	200	0,156	0,172	-1,076	0,342	10,459
B112_2	200	-0,075	0,172	-1,344	0,342	15,24
B113_2	200	0,822	0,172	-0,845	0,342	28,473
B114_2	200	0,941	0,172	-0,526	0,342	31,822
B115_2	200	1	0,172	-0,466	0,342	35,143
B116_2	200	1,176	0,172	-0,15	0,342	46,287
B117_2	200	1,79	0,172	2,119	0,342	144,221

Fonte: Dados da Pesquisa.

Por fim, a TAB. 9 apresenta o resultado para os respondentes, Pessoas Jurídicas, em que também se observa que diversas variáveis mostram estatísticas de assimetria e curtose fora dos limites de ± 1 .

TABELA 9 - Análise da assimetria e curtose das variáveis para o grupo Fraude Pessoa Jurídica

Variável	N	Assimetria		Curtose		JB
		Estatística	Erro padrão	Estatística	Erro padrão	
B1_TCU_RAC1	91	-0,653	0,253	-1,041	0,5	10,576
B2_TCU_RAC2	91	0,064	0,253	-0,578	0,5	1,329
B3_TCU_RAC3	91	-0,746	0,253	-0,538	0,5	9,538
B4_TCU_RAC4	91	-0,981	0,253	0,287	0,5	14,908
B5_TCU_RAC5	91	0,821	0,253	-0,114	0,5	10,272
B6_TCU_RAC6	91	0,074	0,253	-0,293	0,5	0,409
B7_TCU_RAC7	91	-0,078	0,253	-0,211	0,5	0,261
B8_TCU_RAC8	91	-1,594	0,253	2,863	0,5	69,615
B9_TCU_RAC9	91	-1,029	0,253	0,573	0,5	17,304
B10_TCU_RAC10	91	-2,588	0,253	7,011	0,5	287,958
B11_TCU_RAC11	91	-0,571	0,253	-0,111	0,5	4,992
B12_IA1	91	-1,199	0,253	1,377	0,5	28,993
B13_IA2_I	91	-0,076	0,253	-1,251	0,5	6,022
B14_IA3	91	-1,456	0,253	2,207	0,5	50,621
B15_IA4	91	-0,826	0,253	0,115	0,5	10,398
B16_IA5	91	-0,471	0,253	-0,771	0,5	5,619
B17_IA6	91	0,542	0,253	-0,806	0,5	6,919
B18_IA7	91	-0,47	0,253	-0,293	0,5	3,676
B19_IA8	91	-0,331	0,253	0,166	0,5	1,766
B20_IA9	91	-0,239	0,253	-0,984	0,5	4,538
B21_DIR1	91	-0,939	0,253	0,37	0,5	13,892
B22_DIR2	91	0,638	0,253	-0,481	0,5	7,051
B23_DIR3	91	-0,128	0,253	-0,482	0,5	1,129
B24_DIR4	91	-0,628	0,253	-0,322	0,5	6,375
B25_DIR5	91	0,098	0,253	-0,768	0,5	2,382
B26_DIR6	91	0,265	0,253	-1,046	0,5	5,214
B27_JUST1	91	1,217	0,253	1,343	0,5	29,302
B28_JUST2	91	1,327	0,253	1,365	0,5	33,772
B29_JUST3	91	1,434	0,253	1,737	0,5	42,628
B30_IRP1	91	0,756	0,253	-0,546	0,5	9,799
B31_IRP2	91	0,983	0,253	0,28	0,5	14,953
B32_IRP3	91	-0,279	0,253	-0,257	0,5	1,431
B33_IRP4	91	0,906	0,253	-0,399	0,5	13,053
B34_FRI1	91	-0,661	0,253	-0,636	0,5	8,16
B35_FRI2	91	-1,105	0,253	1,359	0,5	25,522
B36_FRI3	91	-0,568	0,253	-0,039	0,5	4,899
B37_FRI4	91	-0,729	0,253	-0,267	0,5	8,33
B38_BR1	91	1,038	0,253	0,239	0,5	16,558
B39_BR2	91	1,021	0,253	0,043	0,5	15,817
B40_BR3_i	91	0,849	0,253	0,032	0,5	10,936
B41_BR4_i	91	1,425	0,253	2,023	0,5	46,315
B42_TV1	91	0,233	0,253	-1,163	0,5	5,952
B43_TV2	91	-1,242	0,253	0,707	0,5	25,291
B44_TV3	91	-0,302	0,253	-1,1	0,5	5,971

B45_TV4	91	-0,031	0,253	-0,706	0,5	1,904
B46_MT1	91	-0,633	0,253	-0,566	0,5	7,292
B47_MT2	91	-0,428	0,253	-0,769	0,5	5,021
B48_MT3	91	-1,248	0,253	0,844	0,5	26,323
B49_IM1	91	0,279	0,253	-0,876	0,5	4,09
B50_IM2	91	0,413	0,253	-0,916	0,5	5,768
B51_IM3	91	0,28	0,253	-0,742	0,5	3,277
B52_AUT1	91	-1,826	0,253	4,177	0,5	116,724
B53_AUT2	91	-2,176	0,253	7,771	0,5	300,787
B54_AUT3	91	-1,448	0,253	3,376	0,5	75,015
B55_AUT4	91	-1,851	0,253	3,423	0,5	96,391
B56_H1	91	-1,905	0,253	2,959	0,5	88,239
B57_SAT1	91	-0,468	0,253	-0,301	0,5	3,665
B58_SAT2	91	-0,451	0,253	0,229	0,5	3,284
B59_SAT3	91	-0,614	0,253	-0,139	0,5	5,791
B60_AIO1	91	-1,138	0,253	0,597	0,5	20,993
B61_AIO2	91	-2,797	0,253	11,139	0,5	589,112
B62_AIO3	91	-0,452	0,253	-0,629	0,5	4,599
B63_AIO4	91	-2,19	0,253	7,013	0,5	259,223
B64_AIO5	91	-0,329	0,253	-0,9	0,5	4,713
B65_AIO6	91	-0,479	0,253	-1,152	0,5	8,512
B93_SATB1	91	-0,636	0,253	-0,477	0,5	6,998
B94_SATB2	91	-0,819	0,253	0,202	0,5	10,328
B95_AIO_B1	91	-1,036	0,253	1,035	0,5	20,34
B96_AIO_B2	91	-1,342	0,253	1,267	0,5	33,401
B97_AIO_B3	91	-0,553	0,253	-0,379	0,5	5,183
B98_AIO_B4	91	-1,418	0,253	3,058	0,5	65,953
B99_AIO_B5	91	-2,269	0,253	7,083	0,5	268,307
B100_AIO_B6	91	-0,721	0,253	-0,23	0,5	8,085
B101_AIO_B7	91	-0,599	0,253	-0,869	0,5	8,305
B79_2	91	-0,586	0,253	-0,327	0,5	5,614
B80_2	91	0,464	0,253	-0,973	0,5	6,855
B81_2	91	-0,453	0,253	-0,564	0,5	4,318
B82_2	91	0,289	0,253	-1,147	0,5	6,255
B83_2	91	0,352	0,253	-1,076	0,5	6,269
B84_2	91	-0,108	0,253	-1,397	0,5	7,577
B75_2	91	-0,13	0,253	-1,33	0,5	6,963
B85_2	91	-0,037	0,253	-1,29	0,5	6,33
B86_2	91	-0,403	0,253	-1,017	0,5	6,385
B87_2	91	-0,645	0,253	-1,125	0,5	11,109
B88_2	91	-0,694	0,253	-0,921	0,5	10,521
B89_2	91	-0,284	0,253	-1,417	0,5	8,837
B90_2	91	-0,729	0,253	-0,646	0,5	9,643
B91_2	91	-1,199	0,253	0,371	0,5	22,326
B92_2	91	-1,428	0,253	0,866	0,5	33,771
B93_2	91	-1,355	0,253	0,633	0,5	29,366
B94_2	91	-1,055	0,253	-0,045	0,5	16,889

B95_2	91	-0,975	0,253	-0,091	0,5	14,449
B96_2	91	-1,003	0,253	-0,082	0,5	15,283
B97_2	91	-0,771	0,253	-0,106	0,5	9,058
B98_2	91	-0,631	0,253	-0,344	0,5	6,487
B99_2	91	-0,387	0,253	-0,243	0,5	2,495
B100_2	91	-1,088	0,253	0,639	0,5	19,502
B101_2	91	-0,513	0,253	-0,812	0,5	6,491
B111_2	91	0,402	0,253	-0,939	0,5	5,794
B112_2	91	0,307	0,253	-1,194	0,5	6,835
B113_2	91	1,301	0,253	0,208	0,5	25,835
B114_2	91	1,445	0,253	0,855	0,5	34,44
B115_2	91	1,43	0,253	0,609	0,5	32,421
B116_2	91	1,682	0,253	1,525	0,5	51,726
B117_2	91	2,274	0,253	4,619	0,5	159,324

Fonte: Dados da Pesquisa.

Diante de tais resultados, ficam evidentes grandes desvios da normalidade para todos os grupos, apoiando a escolha de alternativas de teste que não pressupõem tal condição.

6.1.1.5 *Outliers*

Avaliações fora dos padrões, em que usualmente falta coerência ou que apresentam valores extremos, podem originar casos denominados de *Outliers* (HAIR *et al.*, 1998). Quando tais respostas ocorrem, sérias distorções podem emergir na análise, sendo, portanto, requerido avaliar e tratar tais casos antes de proceder à análise (KLINE, 1998). Dessa forma, foi feito um diagnóstico de modo a verificar o grau em que essas respostas são oriundas da população de interesse, a fim de decidir se esses dados devem ou não ser considerados nas estimativas efetuadas (TABACHNICK; FIDEL, 2001).

Quando se considera cada variável de maneira separada, tem-se o possível aparecimento de *outliers* univariados (KLINE, 1998). Para identificar tais ocorrências, usou-se um limite moderado segundo o intervalo Z que, considerando um valor α de 0,1%, tem valor de: $|Z| > 3,29$ (TABACHNICK; FIDEL, 2001). Foram detectadas 224 respostas consideradas *outliers* univariados distribuídos em diversos respondentes. Cabe ressaltar que esta análise foi dividida entre Residencial e Jurídica, fazendo análises desagregadas (TABACHNICK; FIDELL, 2003). Esses casos foram repostos

e substituídos por valores menos ofensivos, conforme sugerem Kline (1998) e Tabachnick e Fidell (2003).

Para os casos com uma combinação muito peculiar de respostas, popularmente conhecidos como *outliers* multivariados, foi aplicada a distância de Mahalanobis (D2) como forma de avaliar se os casos estão de fato díspares em relação às normas do banco de dados (KLINE, 1998). Supondo que a normalidade seja multivariada, o valor D2 se distribui como uma qui-quadrado com k (número de variáveis) graus de liberdade de modo que se podem classificar os *outliers* multivariados por meio dos casos com probabilidade inferior a 1% (TABACHNICK; FIDEL, 2001). A TAB. 10 apresenta a quantidade de *outliers* univariados, multivariados, e ambos na base de dados, de acordo com o tipo de respondente (Residencial ou Pessoa Jurídica).

TABELA 10 - Distribuição dos *outliers* pela base

Outliers		Tipo	
		Residencial	Pessoa Jurídica
Univariados	Não	149	67
	Sim	51	24
Multivariados	Não	173	80
	Sim	27	11
Globais (Uni ou Multivariados)	Não	132	66
	Sim	68	25

Fonte: Dados da pesquisa.

Verificou-se também quantos respondentes eram *outliers* de acordo com o grupo e com o tipo de entrevistado, sendo que os resultados são apresentados na TAB. 11.

TABELA 11 - Distribuição dos *outliers* de acordo com o tipo de entrevistado (Residencial ou Pessoa Jurídica)

Tipo	n
Residencial	173
Pessoa Jurídica	80
Total	253

Fonte: Dados da pesquisa.

Dado que os *outliers* podem gerar distorções imprevistas, preferiu-se excluir tais casos nas análises subsequentes, reduzindo a base a 253 casos no total.

6.1.1.6 Análise de linearidade

Técnicas baseadas em análise fatorial e regressão se fundamentam na análise de relações lineares entre as variáveis (HAIR *et al.*, 1998). Considerando que o coeficiente de Pearson é um índice do ajuste linear entre as variáveis, testou-se a linearidade dos relacionamentos dos indicadores por meio do coeficiente dessa estimativa. A fim de verificar se houve uma violação dessa condição, compararam-se os ajustes lineares, quadráticos e cúbicos entre 30 pares de variáveis, em que fica demonstrada a não violação dessa condição nas variáveis do estudo. Assim, pressupõe-se que as variáveis podem ser vistas como aceitáveis dentro do parâmetro de associação linear (NORUSIS, 1999).

6.1.2 Análise da qualidade da mensuração

Em um estudo, sempre é recomendável avaliar se existe congruência entre os resultados esperados da mensuração e sua concretização empírica, submetendo a pesquisa ao processo de escrutínio científico; buscam-se evidências da confiabilidade e validade da mensuração (NETEMEYER *et al.*, 2003). São apresentadas nesta etapa as propriedades psicométricas das escalas, iniciando pela avaliação da dimensionalidade dos conceitos estudados.

6.1.2.1 Análise da dimensionalidade

A dimensionalidade indica o número de causas comuns subjacentes às escalas do estudo, ou seja, o número de fatores latentes nos dados (NETEMEYER *et al.*, 2003). Para fazer esta análise empregou-se a Análise Fatorial Exploratória, conforme sugestão de Hair *et al.* (1998) e Tabachnick e Fidel (2001). Inicialmente, partiu-se da extração por componentes principais, visando verificar a possibilidade de reduzir o conjunto de dados ao menor número possível de fatores e com perda mínima de informação (MALHOTRA, 2001). Supondo tratarem de dimensões

latentes correlacionadas, caso usual nas ciências sociais, usou-se a rotação *direct oblimin*, que é uma solução que permite que os fatores sejam correlacionados.

Como as escalas utilizadas nesta pesquisa são novas ou adaptadas num primeiro momento de outras variáveis já utilizadas na literatura, o objetivo principal da Análise Fatorial Exploratória (AFE) foi somente identificar as dimensões latentes e tentar obter equivalência métrica dos construtos. Isso porque se pretendeu comparar os resultados das amostras Residencial e Pessoa Jurídica, e, para tanto, é necessário que o mesmo conjunto de variáveis seja utilizado em ambas (NETEMEYER *et al.*, 2003). Cabe destacar que cada construto foi tratado por uma análise fatorial em separado.

Para a realização das análises fatoriais exploratórias, os grupos foram estratificados de acordo com seu tipo (Residencial ou Pessoa Jurídica). Isso significa que as análises foram divididas em dois grupos: 1) somente residencial; 2) somente pessoa jurídica. Isso permitiu amostras de tamanho superior e mais apropriadas para realizar a AFE, em especial na presença de desvios expressivos da normalidade, de modo a não subestimar demais as correlações (TABACHNICK; FIDELL, 2003).

Usualmente são empregadas algumas medidas de forma a identificar a adequação e qualidade da solução fatorial encontrada. Tais medidas não foram seguidas à risca, uma vez que aqui não se pretendia eliminar variáveis por falta de validade ou confiabilidade, sendo que a etapa a seguir já terá essa função. Isso porque se pretendeu manter o máximo possível para avaliar a capacidade preditiva.

Para verificar a adequação da solução fatorial obtida, foram usadas as medidas do Teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adequação da amostra, sendo que valores superiores a 0,500 foram obtidos em praticamente todas as análises. Isso demonstra uma boa adequação dos resultados e do Teste de Esfericidade de Bartlett (TEB), que atesta se a matriz de correlação populacional não é uma identidade, uma vez que esse tipo de matriz não permite a aplicação da análise fatorial, sendo que todas as AFEs realizadas atenderam a esse requisito (HAIR *et al.*, 1998). Avaliaram-se conjuntamente as comunalidades das variáveis (h^2), que deveriam ser superiores a 0,400 para indicar que o fator extraído é capaz de explicar parcela considerável da variância dos indicadores (NICOLAO; ROSSI, 2003). Finalmente, seria recomendável que a solução explicasse pelo menos 50% da variância dos dados (TABACHNICK; FIDEL, 2001). Como será visto, alguns valores

foram inferiores a tais parâmetros, mas não foram eliminados neste momento da análise, pois na outra fase foi testada a validade e a confiabilidade de forma confirmatória.

6.1.2.2 Construto Racionalização do Crime

Neste caso, existiam dois blocos de perguntas que tratavam de dimensões diferentes. Dessa forma, foram rodadas duas análises fatoriais separadas. A solução fatorial da primeira análise apresentou a existência de dois fatores, que foram nomeados de F1 – Generalização do Crime – e F2 – Justiça Social. Para chegar a essa solução, foi necessária a exclusão de três variáveis: B4_TCU_RAC4, B7_TCU_RAC7 e B10_TCU_RAC10. Essas variáveis caíram em diferentes fatores ou grupos de variáveis para residencial e fraude, de modo que sua manutenção seria uma violação da equivalência métrica dos construtos, requisito para comparar resultados entre essas amostras (NETEMEYER *et al.*, 2003).

A TAB. 12 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,742, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 584,874, GL= 28, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 52,83%.

TABELA 12 - Solução fatorial do construto Racionalização do Crime para o grupo Residencial

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1=Generalização do Crime	B1_TCU_RAC1 - É injusto que pessoas sejam punidas por seus crimes enquanto os poderosos ficam impunes		0,447	0,689
	B2_TCU_RAC2 - Os policiais fazem coisas piores que os bandidos que eles prendem		0,539	0,678
	B3_TCU_RAC3 - A maior parte dos políticos brasileiros são corruptos	35,89%	0,613	0,751
	B8_TCU_RAC8 - No Brasil, os políticos se preocupam somente com os seus próprios interesses		0,409	0,553
	B9_TCU_RAC9 - Banqueiros, advogados e políticos burlam as leis todos os dias		0,599	0,792
F2=Justiça Social	B5_TCU_RAC5 - A justiça brasileira trata todos de forma igualitária		0,474	0,707
	B6_TCU_RAC6 - Nossos políticos e autoridades merecem nosso respeito	16,93%	0,667	0,559
	B11_TCU_RAC11 - Os serviços públicos do seu bairro são bons (saúde, coleta de lixo, pavimentação de rua, serviços de água, esgoto, policiamento, iluminação pública e transporte público)		0,478	0,840

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 13 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,697, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 222,628, GL= 28, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 48,31%.

TABELA 13 - Solução fatorial do construto Racionalização do Crime para o grupo Pessoa Jurídica

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1=Generalização do Crime	B1_TCU_RAC1 - É injusto que pessoas sejam punidas por seus crimes enquanto os poderosos ficam impunes		0,435	0,672
	B2_TCU_RAC2 - Os policiais fazem coisas piores que os bandidos que eles prendem		0,481	0,707
	B3_TCU_RAC3 - A maior parte dos políticos brasileiros são corruptos	32,81%	0,683	0,744
	B8_TCU_RAC8 - No Brasil, os políticos se preocupam somente com os seus próprios interesses		0,500	0,705
	B9_TCU_RAC9 - Banqueiros, advogados e políticos burlam as leis todos os dias		0,548	0,728
F2=Justiça Social	B5_TCU_RAC5 - A justiça brasileira trata todos de forma igualitária		0,202	0,428
	B6_TCU_RAC6 - Nossos políticos e autoridades merecem nosso respeito	15,49%	0,538	0,743
	B11_TCU_RAC11 - Os serviços públicos do seu bairro são bons (saúde, coleta de lixo, pavimentação de rua, serviços de água, esgoto, policiamento, iluminação pública e transporte público)		0,478	0,702

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A segunda dimensão de racionalização do crime foi denominada de Influências Ambientais - Cultura do Jeitinho. A solução fatorial encontrou apenas um fator. Para tanto, foi necessária a exclusão da variável: B13_IA2_I, uma vez que tal variável formava um segundo fator isolado no grupo de PJ, o que impossibilitaria a comparação com o grupo Residencial (NETEMEYER et al., 2003).

A TAB. 14 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 35,482, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 65,49%.

TABELA 14 - Solução fatorial do construto IA - Cultura do Jeitinho para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B12_IA1) Os brasileiros gostam de levar vantagem em tudo	0,655	0,809
B13_IA2_I) Tudo pode ser resolvido se você conhecer as pessoas certas	0,655	0,809

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 15 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 22,669, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 68,25%.

TABELA 15 - Solução fatorial do construto IA - Cultura do Jeitinho para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B12_IA1) Os brasileiros gostam de levar vantagem em tudo	0,683	0,826
B13_IA2_I) Tudo pode ser resolvido se você conhecer as pessoas certas	0,683	0,826

Fonte: dados da pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.3 Construto Orientação ao Poder

O segundo construto apresentado é o Orientação ao Poder. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de dois fatores, que foram nomeados de B3-Orientação ao Poder (F1-Dominação) e B3-Orientação ao Poder (F2-Vingança). Para tanto, foi necessária a exclusão da variável B19_IA8 Você gosta de estar no controle da situação, uma vez que ela apresentava cargas iguais e pouco significativas nos dois fatores encontrados nos dois grupos (cargas fatoriais menores que 0,400 em ambos), o que implica que ela não estava relacionada fortemente com nenhum fator.

A TAB. 16 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,742, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 637,438, GL= 10, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 75,66%.

TABELA 16 - Solução fatorial do construto Orientação ao Poder para o grupo Residencial

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1 - Dominação	B17_IA6) Você discute com os outros por motivos relativamente simples	65,64%	0,802	0,948
	B16_IA5) Quando você não está no controle da situação, você sente a necessidade de exercer poder sobre os demais		0,794	0,884
	B15_IA4) Você fica nervoso quando as pessoas tentam mandar em você		0,565	0,603
F2 - Vingança	B20_IA9) Você costuma "dar o troco" quando alguém o trata mal	19,02%	0,836	0,956
	B18_IA7) Você não tem o costume de levar desaforo para casa		0,785	0,832

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 17 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,634, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 144,326, GL= 10, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 66,92%.

TABELA 17 - Solução fatorial do construto Orientação ao Poder para o grupo Pessoa Jurídica

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1 - Dominação	B17_IA6) Você discute com os outros por motivos relativamente simples	65,64%	0,583	0,682
	B16_IA5) Quando você não está no controle da situação, você sente a necessidade de exercer poder sobre os demais		0,759	0,875
	B15_IA4) Você fica nervoso quando as pessoas tentam mandar em você		0,597	0,798
F2 - Vingança	B20_IA9) Você costuma "dar o troco" quando alguém o trata mal	19,02%	0,724	0,868
	B18_IA7) Você não tem o costume de levar desaforo para casa		0,682	0,809

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.4 Construto TCU - Direitos

O terceiro construto apresentado é o TCU - Direitos. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 18 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,791, acima do

mínimo adequado, o TEB (Est. = 765,919, GL= 15, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 52,45%.

TABELA 18 - Solução fatorial do construto TCU - Direitos para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B21_DIR1 - Você merece uma vida bem melhor do que a que tem hoje	0,314	0,560
B22_DIR2 - O seu bom comportamento lhe permite agir de forma um pouco irresponsável às vezes	0,606	0,778
B23_DIR3 - Você merece um melhor tratamento se comparado às outras pessoas	0,609	0,780
B24_DIR4 - Você já passou por muitos problemas e merece ter o que deseja	0,397	0,630
B25_DIR5 - Você às vezes passa por cima de algumas regras	0,622	0,788
B26_DIR6 - É aceitável "dar um jeitinho" para ter o que você deseja	0,600	0,774

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 19 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,792, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 221,752, GL= 15, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 46,81%.

TABELA 19 - Solução fatorial do construto TCU - Direitos para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B21_DIR1 - Você merece uma vida bem melhor do que a que tem hoje	0,335	0,579
B22_DIR2 - O seu bom comportamento lhe permite agir de forma um pouco irresponsável às vezes	0,513	0,716
B23_DIR3 - Você merece um melhor tratamento se comparado às outras pessoas	0,467	0,683
B24_DIR4 - Você já passou por muitos problemas e merece ter o que deseja	0,612	0,782
B25_DIR5 - Você às vezes passa por cima de algumas regras	0,430	0,656
B26_DIR6 - É aceitável "dar um jeitinho" para ter o que você deseja	0,452	0,672

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.5 Construto TCU - Justificação

O quarto construto apresentado é o TCU - Justificação. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 20 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,730, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 629,250, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 81,94%.

TABELA 20 - Solução fatorial do construto TCU - Justificação para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B27_JUST1 - Se todo mundo está fazendo alguma coisa irresponsável, você pode fazer também	0,837	0,915
B28_JUST2 - As dificuldades da sua vida o levam a fazer coisas eticamente questionáveis	0,858	0,926
B29_JUST3 - As vezes você culpa as outras pessoas pelos seus erros	0,763	0,874

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 21 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,645, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 166,936, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 71,07%.

TABELA 21 - Solução fatorial do construto TCU - Justificação para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B27_JUST1 - Se todo mundo está fazendo alguma coisa irresponsável, você pode fazer também	0,728	0,853
B28_JUST2 - As dificuldades da sua vida o levam a fazer coisas eticamente questionáveis	0,819	0,905
B29_JUST3 - Às vezes você culpa as outras pessoas pelos seus erros	0,586	0,765

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.6 Construto TCU - Irresponsabilidade Pessoal

O quinto construto apresentado é o TCU - Irresponsabilidade Pessoal. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 22 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,674, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 251,517, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 50,99%.

TABELA 22 - Solução fatorial do construto TCU-Irresponsabilidade Pessoal para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B30_IRP1 - Às vezes seus problemas pessoais o levam a fazer coisas que outras pessoas acham pouco corretas	0,645	0,803
B31_IRP2 - As coisas ruins que lhe acontecem são por falta de sorte	0,647	0,805
B32_IRP3 - No Brasil é raro alguém descobrir a maioria das coisas que as pessoas fazem errado	0,143	0,216
B33_IRP4 - Muitas vezes você é castigado por pessoas que o perseguem	0,604	0,777

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 23 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,687, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 87,103, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 49,20%.

TABELA 23 - Solução fatorial do construto TCU-Irresponsabilidade Pessoal para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B30_IRP1 - Às vezes seus problemas pessoais o levam a fazer coisas que outras pessoas acham pouco corretas	0,401	0,634
B31_IRP2 - As coisas ruins que lhe acontecem são por falta de sorte	0,612	0,782
B32_IRP3 - No Brasil é raro alguém descobrir a maioria das coisas que as pessoas fazem errado	0,380	0,616
B33_IRP4 - Muitas vezes você é castigado por pessoas que o perseguem	0,574	0,758

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.7 Construto Frieza

A solução fatorial apresentada neste tópico é a do construto Frieza, que apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 24 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,752, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 557,294, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 65,94%.

TABELA 24 - Solução fatorial do construto Frieza para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B34_FRI1 - Ver alguém chorando o faz ficar triste	0,695	0,834
B35_FRI2 - Você se preocupa com os sentimentos das outras pessoas	0,698	0,835
B36_FRI3 - Às vezes você se sente emocionado com situações que ocorrem no seu dia a dia	0,720	0,849
B37_FRI4 - Você se preocupa muito quando um amigo está passando por problemas pessoais	0,525	0,724

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 25 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,658, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. = 154,729, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 56,17%.

TABELA 25 - Solução fatorial do construto Frieza para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B34_FRI1 - Ver alguém chorando o faz ficar triste	0,516	0,718
B35_FRI2 - Você se preocupa com os sentimentos das outras pessoas	0,696	0,834
B36_FRI3 - Às vezes você se sente emocionado com situações que ocorrem no seu dia a dia	0,625	0,79
B37_FRI4 - Você se preocupa muito quando um amigo está passando por problemas pessoais	0,410	0,641

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.8 Construto Busca de Riscos

O sétimo construto apresentado é o Busca de Riscos. Neste caso, em ambos os grupos (Residencial e Pessoa Jurídica), houve uma divisão em dois fatores, sendo um com dois indicadores positivos (B38_BR1 e B39_BR2) e dois com indicadores reversos (B40_BR3_i e B41_BR4_i, os valores já foram invertidos antes da análise). Como conceitualmente ambos os fatores tratavam da mesma dimensão, apenas com a diferença de que em uma as perguntas foram feitas de modo direto e na outra de modo invertido, não fazia sentido considerar o construto como tendo dois fatores. Dessa forma, optou-se por verificar o alfa de Cronbach de ambos e ver qual apresentava maior confiabilidade (TAB. 26). Como o alfa da segunda dimensão ficou mais forte, as perguntas B38_BR1 e B39_BR2 foram desconsideradas, e foram

mantidos somente os indicadores invertidos. Note-se que os valores já foram revertidos, o que significa que, quanto maior a média desses itens, maior a busca de riscos.

TABELA 26 - Alfa de Cronbach dos fatores do construto Busca de Riscos

Grupos	Alfa de Cronbach	
	Fator 1	Fator 2
Residencial	0,859	0,534
Pessoa Jurídica	0,849	0,585

Fonte: Dados da Pesquisa.

Ainda que a decisão tomada tenha sido a de utilizar somente um fator encontrado, os resultados da análise fatorial são apresentados abaixo.

A TAB. 27 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,609, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =421,191, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 80,65%.

TABELA 27 - Solução fatorial do construto Busca de Riscos para o grupo Residencial

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1	B38_BR1 - Você gosta de se testar fazendo coisas arriscadas	53,73%	0,848	0,924
	B39_BR2 - Você correria riscos para se divertir		0,852	0,931
F2	B40_BR3_i - Você é muito cuidadoso e prudente	26,92%	0,857	0,948
	B41_BR4_i - Segurança é mais importante para você do que excitação e aventura		0,668	0,607

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 28 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,602, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =198,714, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 81,15%.

TABELA 28 - Solução fatorial do construto Busca de Riscos para o grupo Pessoa Jurídica

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1	B38_BR1 - Você gosta de se testar fazendo coisas arriscadas	53,73%	0,823	0,915
	B39_BR2 - Você correria riscos para se divertir		0,868	0,935
F2	B40_BR3_i - Você é muito cuidadoso e prudente	26,92%	0,867	0,959
	B41_BR4_i - Segurança é mais importante para você do que excitação e aventura		0,688	0,614

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.9 Construto Temperamento Volátil

O oitavo construto apresentado é o Temperamento Volátil. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável. Entretanto foi necessário inverter a variável B43_TV2, uma vez que ela apresentou uma carga fatorial negativa, o que poderia gerar problemas na confiabilidade do construto posteriormente.

A TAB. 29 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,705, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =355,058, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 56,36%.

TABELA 29 - Solução fatorial do construto Temperamento Volátil para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B42_TV1 - Você perde a paciência facilmente	0,701	0,837
B43_TV2_j - Você acredita que a melhor forma de solucionar um problema é sentar e conversar	0,269	0,519
B44_TV3 - Quando você está muito nervoso, é melhor as outras pessoas se afastarem de você	0,599	0,774
B45_TV4 - Normalmente você fica nervoso quando alguém discorda do que você fala	0,686	0,828

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 30 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,634, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =84,674, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 47,57%.

TABELA 30 - Solução fatorial do construto Temperamento Volátil para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B42_TV1 - Você perde a paciência facilmente	0,556	0,745
B43_TV2_j - Você acredita que a melhor forma de solucionar um problema é sentar e conversar	0,328	0,572
B44_TV3 - Quando você está muito nervoso, é melhor as outras pessoas se afastarem de você	0,384	0,620
B45_TV4 - Normalmente você fica nervoso quando alguém discorda do que você fala	0,636	0,797

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.10 Construto Materialismo

O nono construto apresentado é o Materialismo. Sua solução fatorial apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 31 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo residencial, em que o KMO foi de 0,695, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =475,724, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 76,19%.

TABELA 31 - Solução fatorial do construto Materialismo para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B46_MT1 - Você gosta da ideia de ter coisas que os ricos têm	0,810	0,900
B47_MT2 - Você gosta de luxo na sua vida	0,816	0,903
B48_MT3 - Você seria mais realizado se tivesse mais dinheiro	0,660	0,812

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 32 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,697, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =161,527, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 72,28%.

TABELA 32 - Solução fatorial do construto Materialismo para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B46_MT1 - Você gosta da ideia de ter coisas que os ricos têm	0,774	0,880
B47_MT2 - Você gosta de luxo na sua vida	0,738	0,859
B48_MT3 - Você seria mais realizado(a) se tivesse mais dinheiro	0,656	0,810

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.11 Construto Impulsividade

O décimo construto apresentado é o Impulsividade. A solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 33 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,732, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =613,592, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 81,79%.

TABELA 33 - Solução fatorial do construto Impulsividade para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B49_IM1 - Você é uma pessoa impulsiva	0,784	0,886
B50_IM2 - Às vezes você age sem pensar nas consequências	0,860	0,927
B51_IM3 - Às vezes você perde a o controle da situação	0,809	0,900

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 34 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,697, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =196,471, GL= 3, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 74,98%.

TABELA 34 - Solução fatorial do construto Impulsividade para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B49_IM1 - Você é uma pessoa impulsiva	0,699	0,836
B50_IM2 - Às vezes você age sem pensar nas consequências	0,834	0,913
B51_IM3 - Às vezes você perde a o controle da situação	0,717	0,846

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.12 Construto Autoeficácia

O décimo primeiro construto apresentado é o Autoeficácia, e a solução fatorial encontrada apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 35 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,699, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =453,698, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 58,97%.

TABELA 35 - Solução fatorial do construto Autoeficácia para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B52_AUT1 - Uma vez que você toma uma decisão, você consegue cumprir suas metas	0,647	0,805
B53_AUT2 - Você é uma pessoa determinada	0,767	0,876
B54_AUT3 - Quando você decide uma coisa, você vai até o fim	0,732	0,856
B55_AUT4 - Você é responsável pelas coisas que acontecem com você	0,212	0,340

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 36 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,686, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =1977,508, GL= 6, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 57,31%.

TABELA 36 - Solução fatorial do construto Autoeficácia para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B52_AUT1 - Uma vez que você toma uma decisão, você consegue cumprir suas metas	0,731	0,855
B53_AUT2 - Você é uma pessoa determinada	0,753	0,868
B54_AUT3 - Quando você decide uma coisa, você vai até o fim	0,692	0,832
B55_AUT4 - Você é responsável pelas coisas que acontecem com você	0,116	0,341

Fonte: Dados da pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.13 Construto Honestidade

Dada a existência de somente um indicador, não foi realizada análise fatorial exploratória nem avaliação da confiabilidade e validade das medições, uma vez que se trata de um conceito medido por uma variável e não por um construto.

6.1.2.14 Construto Avaliação/Imagem

A solução fatorial encontrada para o construto Avaliação/Imagem apresentou a existência de apenas um fator, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável.

A TAB. 37 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =490,370, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 93,36%.

TABELA 37 - Solução fatorial do construto Avaliação/Imagem para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B93_SATB1 - Você está satisfeito com a _____	0,934	0,966
B94_SATB2 - Você gosta da _____	0,934	0,966

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 38 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =231,146, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 93,80%.

TABELA 38 - Solução fatorial do construto Avaliação/Imagem para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B93_SATB1 - Você está satisfeito com a _____	0,938	0,969
B94_SATB2 - Você gosta da _____	0,938	0,969

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.15 Construto Medição

Inicialmente existiam diversas perguntas que versavam sobre as atitudes, intenções e opiniões sobre prestadoras de serviços de luz, água e telefone, que são as variáveis:

B58_SAT2 - Eu gosto das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone.

B59_SAT3 - Os serviços das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem as necessidades da população.

B60_AIO1 - É muito difícil reduzir o valor da conta das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone.

B61_AIO2 - Os impostos que pagamos nas contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone são muito altos.

B62_AIO3 - A medição do consumo feito pelas empresas que prestam serviços de luz, água e telefone é maior que meus gastos reais.

B63_AIO4 - As contas das empresas que prestam serviços de luz, água e telefone em Minas têm valores muito altos.

B64_AIO5 - As empresas que prestam serviços de luz, água e telefone atendem e resolvem rapidamente os problemas com os serviços.

B65_AIO6 - Suas contas de luz, água e telefone permitem entender claramente o que está sendo cobrado pelos serviços.

Entretanto optou-se por trabalhar apenas com as variáveis B62_AIO3 e B65_AIO6 por se tratarem de variáveis que estavam mais relacionadas a uma questão existente quanto à prestadora de serviço de energia, sobre a qual esta pesquisa versa. Nesse caso, foi também necessário inverter uma variável, a B65_AIO6, uma vez que ela apresentou uma carga fatorial negativa. Os resultados são mostrados a seguir.

A TAB. 39 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =45,615, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 67,36%.

TABELA 39 - Solução fatorial do construto Medição para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B62_AIO3) A medição do consumo feito pelas empresas que prestam serviços de luz, água e telefone é maior que meus gastos reais	0,674	0,821
B65_AIO6_i) Suas contas de luz, água e telefone permitem entender claramente o que está sendo cobrado pelos serviços	0,674	0,821

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 40 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =9,771, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 62,23%.

TABELA 40 - Solução fatorial do construto Satisfação para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B62_AIO3) A medição do consumo feito pelas empresas que prestam serviços de luz, água e telefone é maior que meus gastos reais	0,622	0,789
B65_AIO6) Suas contas de luz, água e telefone permitem entender claramente o que está sendo cobrado pelos serviços	0,622	0,789

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.16 Construto Benefícios da Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Benefícios da Fraude demonstrou a existência de três fatores que foram denominados de F1 – Prioridade –, F2 – Externalidades – e F3 – Conveniência. Para tanto, foi necessária a retirada das variáveis B86_2 e B89_2, uma vez que elas caem em diferentes fatores/grupo de variáveis para Residencial e Pessoa Jurídica, de modo que sua manutenção seria uma violação da equivalência entre os grupos.

A TAB. 41 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,665, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =587,169, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 87,95%.

TABELA 41 - Solução fatorial do construto Benefícios da Fraude para o grupo Residencial (continua)

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1 - Prioridade	B84_2 - ... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos [... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos]	50,93%	0,888	0,928
	B85_2 - ... assim sobra mais dinheiro para investir em coisas mais lucrativas...		0,889	0,941
F2 - Externalidades	B82_2 - ... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua casa sem corte de luz [... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua empresa sem corte de luz]	21,41%	0,850	0,876
	B83_2 - ... precisa que sobre dinheiro para pagar outras despesas básicas como alimentação, saúde,		0,872	0,945

	escola e moradia [... precisa priorizar despesas básicas como pessoal e matéria-prima]			
F3 - Conveniência	B87_2 - pois assim pode consumir energia à vontade sem se preocupar com custos... B88_2 - ... pois paga-se o gato e fica-se por um bom tempo pagando uma conta muito baixa...	15,61%	0,890 0,889	-0,918 -0,929

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 42 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,580, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =379,165, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 76,94%.

TABELA 42 - Solução fatorial do construto Benefícios da Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Fatores	Variáveis	VE	Com	CF
F1 - Prioridade	B84_2 - ... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos [... assim sobra mais dinheiro para comprar o que gostam: roupas, celulares, viagens e eletrônicos]	51,65%	0,919	0,909
	B85_2 - ... assim sobra mais dinheiro para investir em coisas mais lucrativas...		0,926	0,970
F2 - Externalidades	B82_2 - ... está com dificuldades de pagar e só assim consegue manter energia elétrica para sua casa sem corte de luz	23,93%	0,889	0,940
	B83_2 - ... precisa que sobre dinheiro para pagar outras despesas básicas como alimentação, saúde, escola e moradia [... precisa priorizar despesas básicas como pessoal e matéria prima]		0,884	0,915
F3 - Conveniência	B87_2 - pois assim pode consumir energia a vontade sem se preocupar com custos... B88_2 - ... pois paga-se o gato e fica-se por um bom tempo pagando uma conta muito baixa...	16,45%	0,958 0,946	-0,982 -0,947

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.17 Construto Intenção Comportamental - Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Intenção Comportamental - Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 43 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,857, acima do

mínimo adequado, o TEB (Est. =865,621, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 79,38%.

TABELA 43 - Solução fatorial do construto Intenção Comportamental Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B113_2 - Você faria um gato de _____(energia, cabo, telefone, água) se tivesse certeza de que nunca seria descoberto	0,805	0,897
B114_2 - Você acha compensador fazer um gato de _____ (energia, água, telefone, cabo)	0,762	0,873
B115_2 - Você já pensou em fazer um gato	0,818	0,904
B116_2 - Se fosse fácil, você faria hoje um gato	0,856	0,925
B117_2 - Você indicaria a pessoas de confiança técnicos que conseguem fazer gatos	0,728	0,853

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 44 exhibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,874, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =384,528, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 77,85%.

TABELA 44 - Solução fatorial do construto Intenção Comportamental Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B113_2 - Você faria um gato de _____(energia, cabo, telefone, água) se tivesse certeza de que nunca seria descoberto	0,872	0,934
B114_2 - Você acha compensador fazer um gato de _____ (energia, água, telefone, cabo)	0,856	0,925
B115_2 - Você já pensou em fazer um gato	0,719	0,848
B116_2 - Se fosse fácil, você faria hoje um gato	0,825	0,909
B117_2 - Você indicaria a pessoas de confiança técnicos que conseguem fazer gatos	0,619	0,787

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.18 Construto Norma Subjetiva - Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Norma Subjetiva - Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 45 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =72,999, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 77,79%.

TABELA 45 - Solução fatorial do construto Norma Subjetiva - Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B111_2 - Seus parentes e amigos aceitam e não reprimem os conhecidos que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	0,778	0,882
B112_2 - Seus parentes e/ou amigos conhecem pessoas que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	0,778	0,882

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 46 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,500, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =33,062, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 77,90%.

TABELA 46 - Solução fatorial do construto Norma Subjetiva - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B111_2 - Seus parentes e amigos aceitam e não reprimem os conhecidos que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	0,779	0,883
B112_2 - Seus parentes e/ou amigos conhecem pessoas que fazem gato de _____ (energia, cabo, telefone, água)	0,779	0,883

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.19 Construto Custo da Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Custo da Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 47 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,892, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =1.132,786, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 72,24%.

TABELA 47 - Solução fatorial do construto Custo da Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B90_2 - ... ser pego e ter os benefícios do gato interrompidos	0,713	0,844
B91_2 - ... ser preso	0,665	0,816
B92_2 - ... receber uma multa elevada	0,793	0,890
B93_2 - ... ter a luz cortada	0,756	0,870
B94_2 - ... ficar com nome sujo na praça (SERASA, SPC, etc...)	0,729	0,854
B95_2 - ... sentir-se mal por ser descoberta pela empresa fornecedora	0,716	0,846
B96_2 - ... ser pego e passar vergonha com os vizinhos e a família	0,684	0,827

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 48 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,884, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =679,300, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 76,93%.

TABELA 48 - Solução fatorial do construto Custo da Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B90_2 - ... ser pego e ter os benefícios do gato interrompidos	0,486	0,697
B91_2 - ... ser presa	0,787	0,887
B92_2 - ... receber uma multa elevada	0,787	0,887
B93_2 - ... ter a luz cortada	0,844	0,919
B94_2 - ... ficar com nome sujo na praça (SERASA, SPC, etc...)	0,825	0,908
B95_2 - ... sentir-se mal por ser descoberta pela empresa fornecedora	0,875	0,936
B96_2 - ... ser pego e passar vergonha com os vizinhos e a família	0,781	0,884

Fonte: dados da pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.20 Construto Controle Volitivo - Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Controle Volitivo - Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 49 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,755, acima do mínimo adequado, o TEB (Est. =257,973, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 62,76%.

TABELA 49 - Solução fatorial do construto Controle Volitivo - Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B97_2 - ... acredita que seja fácil conseguir alguém que faça isso	0,560	0,748
B98_2 - ... acredita que a punição para quem faz gatos é pequena	0,560	0,748
B99_2 - ... confia nos técnicos que fazem o gato	0,760	0,872
B100_2 - ... acha o investimento em fazer gato baixo em relação à economia que terá	0,631	0,794

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 50 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,557, e o TEB (Est. =120,466, GL= 1, Sig. < 0,1%), dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 53,57%.

TABELA 50 - Solução fatorial do construto Controle Volitivo - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B97_2 - ... acredita que seja fácil conseguir alguém que faça isso	0,407	0,638
B98_2 - ... acredita que a punição para quem faz gatos é pequena	0,144	0,380
B99_2 - ... confia nos técnicos que fazem o gato	0,798	0,893
B100_2 - ... acha o investimento em fazer gato baixo em relação à economia que terá	0,794	0,891

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.21 Construto AIO - Fraude

O AIO - Fraude foi mensurado por apenas uma variável: B101_2 “Acha que fazer gato de _____ não é exatamente um crime, tal como roubo ou furto de objetos”, portanto não foi submetida à AFE.

6.1.2.22 Construto Elementos Situacionais - Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Elementos Situacionais - Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 51 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,572, e o TEB (Est. =107,462, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 60,71%.

TABELA 51 - Solução fatorial do construto Elementos Situacionais - Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B79_2 - ... tenho um consumo muito alto de _____ em minha casa [.. tenho um consumo muito alto de _____ em minha empresa/propriedade rural]	0,764	0,874
B80_2 - ... estou com problemas financeiros e dívidas	0,324	0,569
B81_2 - ... considero a energia elétrica uma das despesas mais elevadas em meu orçamento	0,733	0,856

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 52 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,548, e o TEB (Est. =28,522, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 54,45%.

TABELA 52 - Solução fatorial do construto Elementos Situacionais - Fraude para o grupo Pessoa Jurídica

Variáveis	Com	CF
B79_2 - ... tenho um consumo muito alto de _____ em minha casa [.. tenho um consumo muito alto de _____ em minha empresa/propriedade rural]	0,714	0,845
B80_2 - ... estou com problemas financeiros e dívidas	0,242	0,492
B81_2 - ... considero a energia elétrica uma das despesas mais elevadas em meu orçamento	0,678	0,823

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.1.2.23 Construto Valor da Conta - Fraude

A solução fatorial encontrada para o construto Valor da Conta - Fraude demonstrou a existência de apenas um fator, sendo que não foi necessária a retirada de nenhuma variável.

A TAB. 53 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Residencial, em que o KMO foi de 0,500, e o TEB (Est. =33,780, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 71,22%.

TABELA 53 - Solução fatorial do construto Valor da Conta - Fraude para o grupo Residencial

Variáveis	Com	CF
B96_AIO_B2 - Os impostos que constam na conta da _____ são muito altos	0,712	0,844
B99_AIO_B5 - Os valores das contas da _____ são muito altos	0,712	0,844

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

A TAB. 54 exibe a variância explicada, a comunalidade e a carga fatorial da solução fatorial para o grupo Pessoa Jurídica, em que o KMO foi de 0,500, e o TEB (Est. =38,680, GL= 1, Sig. < 0,1%) também dentro do aceitável, e a variância explicada total foi de 81,34%.

TABELA 54 - Solução fatorial do construto Valor da conta - Fraude para o grupo Pessoa jurídica

Variáveis	Com	CF
B96_AIO_B2 - Os impostos que constam na conta da _____ são muito altos	0,813	0,902
B99_AIO_B5 - Os valores das contas da _____ são muito altos	0,813	0,902

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: VE - Variância explicada; Com - Comunalidade; CF - Carga fatorial.

6.2 Análise dos modelos estruturais sobre fraude

Após serem realizadas análises exploratórias de modo a conhecer melhor os dados, procedeu-se à análise do Modelo de Mensuração e do Modelo Estrutural, por meio do Método de Equações Estruturais (MEE). O Modelo de Mensuração é semelhante à AFE, mas, neste momento, a abordagem é confirmatória, pois se pretende verificar se os indicadores criados para mensurar os construtos das pesquisas são adequados. Nesta fase ainda não serão especificadas as relações de dependência entre os construtos, e é verificada a validade convergente, discriminante e a confiabilidade dos construtos da pesquisa (HAIR *et al.*, 1998).

A validade convergente verifica se os indicadores de um construto realmente são adequados para medir as dimensões latentes de interesse (HAIR *et al.*, 2005), em outras palavras, se possuem correlação suficiente para medir uma variável latente (MALHOTRA, 2006). Para testar a validade convergente dos construtos da pesquisa, tomou-se por base o método proposto por Bagozzi, Yi e Philips (1991).

Tais autores recomendam que seja verificada a significância das cargas padronizadas dos construtos decorrentes do modelo de equações estruturais no nível de 5% ou 1%, utilizando usualmente testes t unicaudais, onde o t crítico corresponde a 1,65 ($\alpha=0,05$) ou 2,236 ($\alpha=0,01$). Além disso, foi utilizada também a Variância Média Extraída (AVE). A AVE indica o percentual médio de variância compartilhada entre o construto latente e seus indicadores (HAIR *et al.*, 1998) e varia de 0% a 100%, sendo que valores superiores a 50% indicam uma AVE adequada (HAIR *et al.*, 1998; HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009) ou a 40% (TABACHINICK; FIDEL, 2001). Fornell e Lacker (1981) afirmam que, caso a AVE apresente um valor adequado, existe validade convergente do construto.

Já a validade discriminante verifica se os construtos efetivamente medem diferentes aspectos do fenômeno de interesse, ou seja, se tratam de conceitos distintos (TABACHINICK; FIDEL, 2001). Para verificar a validade discriminante dos construtos, foi utilizado o critério de Fornell e Lacker (1981), que indica que deve ser verificada a correlação de todos os pares de construtos do modelo e depois tal correlação deve ser elevada ao quadrado e comparada com a variância média extraída dos construtos considerados. Caso a correlação ao quadrado seja inferior às AVEs dos construtos comparados, pode-se afirmar que existe validade discriminante entre eles, ou seja, que eles tratam de conceitos distintos.

A confiabilidade de um construto é uma medida que revela o grau em que um conjunto de variáveis é consistente na mensuração do conceito que pretendem medir (HAIR *et al.*, 1998). Ela pode ser avaliada por meio da Confiabilidade Composta (CC) ou por meio do Alfa de Cronbach (AC).

A CC é uma estimativa do coeficiente de confiabilidade e representa o percentual de variância dos construtos que é livre de erros aleatórios (HAIR *et al.*, 1998). Ela varia de 0% a 100% sendo que, quanto mais próximo de 100%, maior a confiabilidade da escala, e deve ser superior a 70% (HAIR *et al.*, 1998), mas uma CC superior a 60% também é aceitável (NUNNALLY; BERNSTEIN, 1994). Já o AC também avalia a confiabilidade, que representa a proporção da variância total da escala que é atribuída ao verdadeiro escore do construto latente que está sendo mensurado (NETEMEYER; BEARDEN; SHARMA, 2003). Entretanto, Henseler, Ringle e Sinkovics (2009) ressaltam que o AC considera que todas as variáveis possuem o mesmo peso, enquanto a CC considera que as variáveis possuem pesos diferentes, sendo a CC, portanto, mais fidedigna.

As análises de validade convergente pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991) ou de Fornell e Lacker (1981) e de validade discriminante e confiabilidade são adequadas somente a conceitos mensurados como construtos, ou seja, que possuem pelo menos duas variáveis. No caso do modelo Residencial, alguns conceitos foram mensurados por apenas uma variável. São eles: 15) Honestidade, 26) Renda, 27) Trabalho e 28) Veículo. Já no caso do modelo Pessoa Jurídica, são: 15) Honestidade, 21) AIO Inadimplência e 25) Faturamento. Dessa forma, tais conceitos não apresentaram resultados de validade de mensuração.

Após garantir que o modelo de mensuração está adequado, ou seja, possui validade convergente, discriminante e confiabilidade adequada, é avaliado o modelo estrutural utilizado para os testes de hipóteses. É nesse momento que as relações a serem testadas são desenhadas no modelo. Nesse momento é importante verificar a validade nomológica (HAIR *et al.*, 1998).

A validade nomológica verifica se os dados coletados suportam as hipóteses tecidas na pesquisa (HUNT, 2002). Para verificar a validade nomológica, é analisado o percentual das variações dos construtos endógenos que são explicadas pelos construtos exógenos (R^2), a significância das cargas, a magnitude das cargas e o sentido das relações hipotetizadas.

O R^2 representa o percentual da variável endógena que é explicado pelas variáveis exógenas do modelo. Já para verificar quais construtos exógenos apresentam impacto estatisticamente significativo nos construtos endógenos, foi utilizado o procedimento Bootstrapping (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009), que apresenta um valor t para cada carga. Para tanto, estabeleceu-se que cargas com significância inferiores a 10% indicam impacto estatisticamente significativo do construto exógeno no construto endógeno. De modo a testar a significância dessas cargas, foram realizados testes t unicaudais, onde o t crítico corresponde a 1,29 ($\alpha=0,10$), 1,66 ($\alpha=0,05$) ou 2,36 ($\alpha=0,01$), para 99 graus de liberdade (ANDERSON; SWEENEY; WILLIAMS, 2009). Além de verificar a significância das cargas, deve-se avaliar também qual possui maior magnitude com base nas cargas padronizadas. Essas variam de -1 a 1 e quanto mais próximas dos extremos maior o impacto.

Para finalizar a análise da validade nomológica, deve-se avaliar também a qualidade do ajuste do modelo. Para tanto, foi utilizado o Goodness of fit (GoF), que pode ser calculado com base na fórmula proposta por Amato *et al.* (2004), na qual devem ser verificadas as médias das AVEs e dos R^2 dos construtos do modelo e, em

sequência, verificar a média geométrica. Tal medida varia de 0% a 100%, e até o momento não existem valores de corte para considerar um ajuste como bom ou ruim. Entretanto quanto mais próximo de 100% melhor o ajuste.

Para verificação do modelo de mensuração e do modelo estrutural, foi utilizado o Método de Equações Estruturais (MEE) que, de acordo com Haenlein e Kaplan (2004), permite estudar modelos mais complexos com relações de dependência simultâneas e, em decorrência disso, vem sendo cada vez mais utilizado pelos pesquisadores, diferentemente dos outros métodos disponíveis, como a regressão múltipla, a análise discriminante, a regressão logística, a análise da variância. Além da vantagem já citada, o método permite também utilizar variáveis não observadas, mais adequadas para mensuração de conceitos complexos e leva em conta o erro de mensuração (MACKENZIE, 2001).

O termo MEE faz referência a diversos algoritmos para a solução de sistemas de equações simultâneas, mas Haenlein e Kaplan (2004) afirmam que geralmente existem duas formas de estimar os parâmetros da MEE, que são: métodos baseados na matriz de covariância, como o método da máxima verossimilhança, e métodos baseados na variância, como o Partil Least Square (PLS). O último, de acordo com Fornell e Bookstein (1982), tem a vantagem de não possuir como pressupostos a normalidade multivariada nem determinado tipo de escala, como usualmente o fazem outros métodos de estimação. Haenlein e Kaplan (2004) reforçam tal argumento e acrescentam que o PLS pode ser poderoso ao lidar com tamanhos de amostras limitados, além de trabalhar melhor com modelos complexos. Os autores revelam que é possível a aplicação de tal método até mesmo em amostras com menos de 100 observações.

Desse modo, para testar os modelos estrutural e de mensuração, foi utilizado como método de estimação do MEE o PLS, por meio do software SmartPLS (RINGLE; WENDE; WILL, 2005). O método PLS tem a vantagem de não levar a problemas de mensuração ou a resultados impróprios ou não convergentes (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009). Isso porque os dados da pesquisa não se comportam como uma distribuição normal, possuem apenas 90 observações (no caso da amostra PJ), e a cadeia nomológica a ser testada é bastante complexa.

Para verificar se a amostra disponível nesta pesquisa permitia a aplicação do método de estimação PLS, foi utilizado o critério estabelecido por Chin (1998). O autor revela que, para uma amostra ser adequada à aplicação do método, deve

possuir de 5 a 10 vezes o número de indicadores do construto com maior número de indicadores. No caso desta pesquisa, o construto com maior número de indicadores foi o denominado Custo da Fraude, composto de sete indicadores, demonstrando a necessidade de 35 a 70 entrevistados. Como a amostra possui mais do que o necessário para ambos os modelos (Residencial e pessoa Jurídica), pode-se considerar adequada a aplicação do método de estimação PLS para os dados coletados.

6.2.1 Modelo Fraude Residencial

A TAB. 55 apresenta a validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991). Verifica-se que todos os indicadores apresentaram validade convergente em relação a seus construtos, uma vez que as significâncias das cargas são inferiores a 1%.

Entretanto, para chegar a esse resultado, foi necessário eliminar as variáveis "B67", pertencente ao construto "28) Densidade Familiar", e "B55_AUT4", pertencente ao construto "14) Autoeficácia", por não terem apresentado validade convergente com os seus respectivos construtos, de acordo com o método de Bagozzi, Yi e Philips (1991).

TABELA 55 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991) (continua...)

Construto	Variável	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime	B1_TCU_RAC1	0,59	0,57	0,09	0,09	6,35	0%
	B2_TCU_RAC2	0,76	0,76	0,04	0,04	18,96	0%
	B3_TCU_RAC3	0,73	0,73	0,04	0,04	17,02	0%
	B8_TCU_RAC8	0,57	0,57	0,08	0,08	7,16	0%
	B9_TCU_RAC9	0,82	0,82	0,03	0,03	26,99	0%
02) RAC - F2_Justiça Social	B5_TCU_RAC5	0,67	0,66	0,10	0,10	6,88	0%
	B6_TCU_RAC6	0,77	0,76	0,07	0,07	11,39	0%
	B11_TCU_RAC11	0,71	0,70	0,09	0,09	7,97	0%
03) IA - Cultura do Jeitinho	B12_IA1	0,77	0,76	0,11	0,11	6,79	0%
	B13_IA3_I	0,80	0,78	0,11	0,11	7,05	0%
04) OP - F1_Dominação	B15_IA4	0,74	0,74	0,05	0,05	16,29	0%
	B16_IA5	0,89	0,89	0,02	0,02	50,67	0%
	B17_IA6	0,88	0,88	0,02	0,02	36,10	0%
05) OP - F2_Vingança	B18_IA7	0,93	0,93	0,02	0,02	55,70	0%
	B20_IA9	0,90	0,90	0,02	0,02	40,96	0%

06) TCU - Direitos	B21_DIR1	0,48	0,48	0,08	0,08	5,95	0%
	B22_DIR2	0,82	0,83	0,02	0,02	36,18	0%
	B23_DIR3	0,81	0,81	0,03	0,03	25,80	0%
	B24_DIR4	0,66	0,66	0,07	0,07	10,01	0%
	B25_DIR5	0,81	0,81	0,03	0,03	24,98	0%
	B26_DIR6	0,78	0,77	0,03	0,03	23,68	0%
07) TCU - Justificação	B27_JUST1	0,89	0,89	0,03	0,03	27,63	0%
	B28_JUST2	0,94	0,94	0,01	0,01	89,52	0%
	B29_JUST3	0,90	0,90	0,02	0,02	41,51	0%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	B30_IRP1	0,88	0,88	0,02	0,02	40,67	0%
	B31_IRP2	0,80	0,79	0,04	0,04	19,95	0%
	B32_IRP3	0,31	0,31	0,12	0,12	2,51	1%
	B33_IRP4	0,77	0,76	0,05	0,05	14,50	0%
09) Frieza	B34_FRI1	0,68	0,67	0,15	0,15	4,51	0%
	B35_FRI2	0,66	0,65	0,17	0,17	3,87	0%
	B36_FRI3	0,82	0,79	0,13	0,13	6,42	0%
	B37_FRI4	0,89	0,86	0,16	0,16	5,51	0%
10) Busca de Riscos	B40_BR3_i	0,60	0,57	0,19	0,19	3,16	0%
	B41_BR4_i	0,94	0,93	0,04	0,04	21,05	0%
11) Temperamento Volátil	B42_TV1	0,83	0,82	0,02	0,02	36,23	0%
	B43_TV2_i	0,59	0,59	0,07	0,07	7,94	0%
	B44_TV3	0,75	0,75	0,04	0,04	18,85	0%
	B45_TV4	0,77	0,77	0,04	0,04	18,93	0%
12) Materialismo	B46_MT1	0,86	0,87	0,03	0,03	29,19	0%
	B47_MT2	0,90	0,90	0,02	0,02	43,91	0%
	B48_MT3	0,83	0,83	0,03	0,03	25,58	0%
13) Impulsividade	B49_IM1	0,88	0,87	0,02	0,02	35,11	0%
	B50_IM2	0,93	0,93	0,01	0,01	67,10	0%
	B51_IM3	0,90	0,90	0,02	0,02	46,58	0%
14) Autoeficácia	B52_AUT1	0,71	0,71	0,11	0,11	6,63	0%
	B53_AUT2	0,92	0,91	0,02	0,02	39,26	0%
	B54_AUT3	0,90	0,90	0,02	0,02	48,56	0%
15) Honestidade	B56_H1	-	-	-	-	-	-
16) Avaliação / Imagem da Empresa	B93_SATB1	0,95	0,95	0,02	0,02	39,30	0%
	B94_SATB2	0,98	0,98	0,01	0,01	86,91	0%
17) Medição	B62_AIO3	0,94	0,93	0,03	0,03	27,46	0%
	B65_AIO6_i	0,57	0,57	0,10	0,10	5,43	0%
18) BF - F1_Prioridade	B87_2	0,93	0,93	0,03	0,03	31,31	0%
	B88_2	0,96	0,96	0,01	0,01	71,26	0%
19) BF - F2_Externalidades	B82_2	0,93	0,93	0,02	0,02	52,27	0%
	B83_2	0,94	0,94	0,01	0,01	62,83	0%
20) BF - F3_Conveniência	B84_2	0,96	0,96	0,01	0,01	72,47	0%
	B85_2	0,94	0,94	0,02	0,02	41,98	0%
21) Intenção Comportamental	B113_2	0,90	0,90	0,02	0,02	47,96	0%
	B114_2	0,87	0,87	0,03	0,03	29,41	0%
	B115_2	0,90	0,90	0,02	0,02	46,52	0%
	B116_2	0,93	0,93	0,01	0,01	66,20	0%

	B117_2	0,84	0,84	0,04	0,04	22,97	0%
22) Norma Subjetiva	B111_2	0,88	0,88	0,03	0,03	34,07	0%
	B112_2	0,90	0,91	0,02	0,02	40,25	0%
23) Custo da Fraude	B90_2	0,87	0,86	0,03	0,03	28,46	0%
	B91_2	0,77	0,77	0,06	0,06	12,63	0%
	B92_2	0,89	0,88	0,02	0,02	35,96	0%
	B93_2	0,85	0,85	0,03	0,03	27,59	0%
	B94_2	0,83	0,83	0,05	0,05	16,45	0%
	B95_2	0,82	0,81	0,06	0,06	14,64	0%
	B96_2	0,83	0,83	0,05	0,05	18,46	0%
24) Controle Volitivo	B100_2	0,79	0,74	0,14	0,14	5,49	0%
	B97_2	0,84	0,83	0,09	0,09	9,48	0%
	B98_2	0,66	0,62	0,18	0,18	3,63	0%
	B99_2	0,80	0,77	0,14	0,14	5,60	0%
25) Elementos Situacionais	B79_2	0,61	0,59	0,14	0,14	4,30	0%
	B80_2	0,92	0,92	0,05	0,05	18,39	0%
	B81_2	0,55	0,52	0,15	0,15	3,71	0%
26) AIO Fraude	B101_2	-	-	-	-	-	-
27) Valor da Conta	B96_AIO_B2	0,47	0,47	0,12	0,12	3,88	0%
	B97_AIO_B3	0,87	0,85	0,04	0,04	23,23	0%
	B98_AIO_B4	0,75	0,76	0,05	0,05	14,21	0%
	B99_AIO_B5	0,69	0,69	0,06	0,06	10,74	0%
28) Densidade Familiar	B67.4.1	0,81	0,79	0,08	0,08	9,76	0%
	B67.4.2	0,97	0,96	0,02	0,02	40,80	0%
29) Renda	B75	-	-	-	-	-	-
30) Trabalho	B73	-	-	-	-	-	-
31) Veículo	B74	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

Já a TAB. 56 apresenta o resultado para a validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial com base no método de Fornell e Lacker (1981). Verifica-se que todos os construtos apresentam uma AVE superior a 40%, indicando também por esse método que os construtos apresentam validade convergente.

TABELA 56 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Residencial pelo método de Fornell e Lacker (1981)

Construtos	AVE
01) RAC - F1_Generalização do Crime	49%
02) RAC - F2_Justiça Social	51%
03) IA - Cultura do Jeitinho	62%
04) OP - F1_Dominação	71%
05) OP - F2_Vingança	83%
06) TCU - Direitos	54%
07) TCU - Justificação	83%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	52%
09) Frieza	59%
10) Busca de Riscos	62%
11) Temperamento Volátil	55%
12) Materialismo	74%
13) Impulsividade	81%
14) Autoeficácia	72%
15) Honestidade	-
16) Avaliação / Imagem da Empresa	93%
17) Medição	60%
18) BF - F1_Prioridade	89%
19) BF - F2_Externalidades	88%
20) BF - F3_Conveniência	90%
21) Intenção Comportamental	79%
22) Norma Subjetiva	80%
23) Custo da Fraude	70%
24) Controle Volitivo	60%
25) Elementos Situacionais	51%
26) AIO Fraude	-
27) Valor da Conta	50%
28) Densidade Familiar	80%
29) Renda	-
30) Trabalho	-
31) Veículo	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

A TAB. 57 apresenta os resultados da validade discriminante dos construtos do Modelo Fraude Residencial com base no método de Fornell e Lacker (1981). Verifica-se que todas as correlações ao quadrado dos pares de construtos são inferiores às suas AVE, com exceção apenas dos pares de construtos: 06) TCU – Direitos, com 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal e 07) TCU – Justificação, também com 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal, em que a AVE do construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal foi inferior a sua correlação com os outros dois. Como são construtos bem semelhantes entre si, mas que teoricamente medem

aspectos diferentes do fenômeno de interesse, optou-se por prosseguir com as análises, observando, ao final, os impactos dessa alta correlação.

Com relação aos outros pares de construtos pesquisados, pode-se atestar a validade discriminante de todos.

TABELA 57 - Validade discriminante dos construtos do Modelo Fraude Residencial com base no método de Fornell e Lacker (1981)

Construto	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
01) RAC - F1_Generalização do Crime	49%																															
02) RAC - F2_Justiça Social	5%	51%																														
03) IA - Cultura do Jeitinho	14%	0%	62%																													
04) OP - F1_Dominação	6%	0%	4%	71%																												
05) OP - F2_Vingança	0%	0%	1%	24%	83%																											
06) TCU - Direitos	7%	0%	8%	52%	24%	54%																										
07) TCU - Justificação	7%	2%	5%	47%	15%	55%	83%																									
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	5%	1%	7%	39%	14%	64%	63%	52%																								
09) Frieza	1%	1%	1%	9%	4%	10%	10%	7%	59%																							
10) Busca de Riscos	0%	6%	0%	8%	3%	14%	6%	8%	10%	62%																						
11) Temperamento Volátil	6%	0%	4%	57%	19%	47%	41%	43%	10%	14%	55%																					
12) Materialismo	9%	12%	3%	4%	5%	12%	8%	8%	2%	1%	7%	74%																				
13) Impulsividade	15%	2%	3%	41%	9%	46%	38%	38%	10%	14%	53%	18%	81%																			
14) Autoeficácia	0%	0%	5%	1%	1%	1%	3%	2%	5%	5%	3%	0%	5%	72%																		
15) Honestidade	2%	0%	0%	16%	7%	18%	26%	15%	11%	9%	25%	7%	20%	23%	-																	
16) Avaliação / Imagem da Empresa	2%	10%	2%	4%	1%	1%	0%	1%	0%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	93%																
17) Medição	8%	2%	3%	3%	0%	6%	3%	8%	1%	0%	11%	6%	8%	0%	1%	5%	60%															
18) BF - F1_Prioridade	0%	3%	2%	2%	2%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	2%	89%														
19) BF - F2_Externalidades	1%	1%	6%	0%	2%	4%	4%	6%	0%	2%	3%	0%	4%	0%	5%	4%	4%	9%	88%													
20) BF - F3_Conveniência	17%	1%	9%	8%	0%	6%	7%	6%	0%	1%	7%	6%	11%	0%	4%	0%	5%	17%	9%	90%												
21) Intenção Comportamental	2%	3%	3%	11%	10%	21%	19%	11%	5%	12%	23%	12%	21%	4%	28%	2%	3%	4%	13%	8%	79%											
22) Norma Subjetiva	7%	2%	1%	12%	3%	18%	18%	18%	0%	8%	21%	4%	23%	4%	16%	1%	6%	1%	14%	10%	31%	80%										
23) Custo da Fraude	0%	2%	0%	1%	0%	3%	1%	2%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	3%	1%	3%	0%	4%	70%									
24) Controle Voltivo	9%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	4%	1%	4%	0%	1%	0%	6%	1%	14%	3%	6%	0%	60%								
25) Elementos Situacionais	0%	0%	4%	5%	5%	19%	12%	19%	4%	6%	17%	3%	10%	2%	7%	5%	15%	0%	15%	1%	16%	15%	3%	0%	51%							
26) AIO Fraude	16%	2%	1%	3%	0%	5%	6%	6%	2%	0%	4%	6%	5%	0%	6%	0%	6%	1%	5%	16%	2%	6%	0%	15%	0%	-						
27) Valor da Conta	11%	0%	3%	8%	1%	14%	10%	15%	0%	1%	16%	3%	12%	0%	3%	3%	33%	0%	9%	3%	5%	10%	5%	1%	19%	3%	50%					
28) Densidade Familiar	1%	1%	1%	1%	3%	4%	3%	2%	1%	1%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%	9%	1%	7%	4%	3%	0%	9%	0%	6%	80%				
29) Renda	1%	0%	0%	0%	4%	2%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	6%	0%	0%	4%	7%	0%	4%	1%	4%	0%	8%	0%	1%	0%	-			
30) Trabalho	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	-		
31) Veículo	2%	0%	4%	1%	5%	6%	2%	2%	0%	1%	3%	1%	1%	1%	6%	0%	1%	6%	6%	3%	7%	6%	1%	2%	10%	0%	1%	0%	26%	6%	-	

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: Os valores na diagonal principal correspondem a variância média extraída dos construtos. Os valores abaixo da diagonal correspondem ao quadrado do coeficiente de correlação entre os valores fatoriais da amostra, estimados no PLS.

A TAB. 58 apresenta a CC e o AC dos construtos do Modelo Fraude Residencial. Verifica-se que todos os construtos apresentam uma confiabilidade composta superior a 60%, ainda que alguns não apresentem um AC superior a esse valor. Apesar disso, como já foi apresentado, a CC é mais fidedigna que o AC, portanto pode-se atestar que todos os construtos apresentam uma confiabilidade mínima.

TABELA 58 - Confiabilidade composta (CC) e Alfa de Cronbach (AC) dos construtos do Modelo Fraude Residencial

Construtos	CC	AC
01) RAC - F1_Generalização do Crime	83%	74%
02) RAC - F2_Justiça Social	76%	52%
03) IA - Cultura do Jeitinho	76%	38%
04) OP - F1_Dominação	88%	79%
05) OP - F2_Vingança	91%	80%
06) TCU - Direitos	87%	83%
07) TCU - Justificação	93%	90%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	80%	69%
09) Frieza	85%	82%
10) Busca de Riscos	76%	45%
11) Temperamento Volátil	83%	72%
12) Materialismo	90%	83%
13) Impulsividade	93%	88%
14) Autoeficácia	89%	82%
15) Honestidade	-	-
16) Avaliação/Imagem da Empresa	96%	93%
17) Medição	74%	40%
18) BF - F1_Prioridade	94%	88%
19) BF - F2_Externalidades	93%	86%
20) BF - F3_Conveniência	95%	89%
21) Intenção Comportamental	95%	93%
22) Norma Subjetiva	89%	75%
23) Custo da Fraude	94%	93%
24) Controle Volitivo	86%	80%
25) Elementos Situacionais	75%	66%
26) AIO Fraude	-	-
27) Valor da Conta	80%	72%
28) Densidade Familiar	89%	78%
29) Renda	-	-
30) Trabalho	-	-
31) Veículo	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

A seguir são exibidas as TAB. 59 e 60, que apresentam a validade nomológica do Modelo Estrutural Fraude Residencial. Ele possui 20 construtos endógenos (dependentes), que são: 01) RAC - F1_Generalização do Crime; 02) RAC - F2_Justiça Social; 03) IA - Cultura do Jeitinho; 04) OP - F1_Dominação; 05) OP - F2_Vingança; 06) TCU - Direitos; 07) TCU - Justificação; 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal; 09) Frieza; 10) Busca de riscos; 11) Temperamento Volátil; 12) Materialismo; 13) Impulsividade; 14) Autoeficácia; 17) Medição; 18) BF - F1_Prioridade; 19) BF - F2_Externalidades; 20) BF - F3_Conveniência; 21) Intenção Comportamental; 23) Custo da Fraude.

O primeiro construto endógeno é o 01) RAC - F1_Generalização do Crime. Os seus seis construtos exógenos (independentes) foram responsáveis por 24% das suas variações, sendo que os construtos 13) Impulsividade (0,44, $\alpha < 1\%$), 09) Frieza (0,22, $\alpha < 5\%$) e 12) Materialismo (0,16, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O segundo construto endógeno é o 02) RAC - F2_Justiça Social. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 21% das suas variações, sendo que os construtos 12) Materialismo (-0,34, $\alpha < 1\%$), 10) Busca de riscos (-0,30, $\alpha < 1\%$) e Frieza (-0,16, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e negativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O terceiro construto endógeno é o 03) IA - Cultura do Jeitinho. Foi também relacionado a seis construtos exógenos, que foram responsáveis por 14% das suas variações. Desses, apenas os construtos 14) Autoeficácia (0,27, $\alpha < 1\%$) e 11) Temperamento Volátil (0,20, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O quarto construto endógeno é o 04) OP - F1_Dominação. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 60% das suas variações, sendo que os construtos 11) Temperamento Volátil (0,60, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,23, $\alpha < 1\%$), apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, com exceção do último, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O quinto construto endógeno é o 05) OP - F2_Vingança. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 22% das suas variações, sendo que apenas os construtos 11) Temperamento Volátil (0,48, $\alpha < 1\%$) e 12) Materialismo

(0,14, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, com exceção do último, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O sexto construto endógeno é o 06) TCU - Direitos. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 56% das suas variações, sendo que os construtos 11) Temperamento Volátil (0,39, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,31, $\alpha < 1\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O sétimo construto endógeno é o 07) TCU - Justificação. Os seis construtos exógenos foram responsáveis por 47% das variações do construto endógeno, sendo que os construtos 11) Temperamento Volátil (0,40, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,27, $\alpha < 1\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, com exceção do último, que foi negativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O oitavo construto endógeno é o 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 48% das suas variações, sendo que apenas os construtos 11) Temperamento Volátil (0,45, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,25, $\alpha < 1\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O nono construto endógeno é o 09 - Frieza. O único construto exógeno, 15 - Honestidade, foi responsável por 11% das suas variações e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,34, $\alpha < 1\%$). O 15 - Honestidade foi também responsável por: 9% das variações do construto 10 - Busca de Riscos e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,31, $\alpha < 1\%$); 25% das variações do 11 - Temperamento Volátil e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,50, $\alpha < 1\%$); 7% das variações do construto 12 - Materialismo e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,27, $\alpha < 1\%$); 20% das variações do construto 13 - Impulsividade e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,45, $\alpha < 1\%$); e 23% das variações do construto 14 - Autoeficácia e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,48, $\alpha < 1\%$).

O décimo quinto construto endógeno é o 17 - Medição. O único construto exógeno, 27 - Valor da Conta, foi responsável por 33% das variações do construto endógeno e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,57, $\alpha < 1\%$).

O décimo sexto construto endógeno é o 18 - BF - F1_Prioridade. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 6% das suas variações, sendo que os construtos 16 - Avaliação / Imagem da Empresa (-0,21, $\alpha < 1\%$) e 17 - Medição (-0,20, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e negativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O décimo sétimo construto endógeno é o 19 - BF - F2_Externalidades. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 11% das suas variações, sendo que os construtos 27 - Valor da conta (0,27, $\alpha < 1\%$) e 16 - Avaliação/Imagem da Empresa (-0,14, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O décimo oitavo construto endógeno é o 20 - BF - F3_Conveniência. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 5% das suas variações, sendo que apenas o construto 17 - Medição (0,18, $\alpha < 5\%$) apresentou impacto estatisticamente significativo e positivo.

Finalizando esse subtópico, o vigésimo construto endógeno é o 23 - Custo da Fraude. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 8% das suas variações do construto endógeno, sendo que apenas os construtos 27) Valor da conta (0,28, $\alpha < 1\%$) e 16) Avaliação / Imagem da Empresa (0,16, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

TABELA 59 - Modelo Estrutural Fraude Residencial (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,22	0,20	0,11	0,11	1,94	<5%
10) Busca de Riscos		-0,06	-0,06	0,09	0,09	0,72	>5%
11) Temperamento Volátil	01) RAC - F1_Generalização do Crime	-0,02	-0,03	0,12	0,12	0,15	>5%
12) Materialismo	R ² = 24%	0,16	0,17	0,07	0,07	2,23	<5%
13) Impulsividade		0,44	0,43	0,11	0,11	3,92	<1%
14) Autoeficácia		0,10	0,11	0,07	0,07	1,34	>5%
09) Frieza		-0,16	-0,16	0,09	0,09	1,86	<5%
10) Busca de Riscos		-0,30	-0,29	0,09	0,09	3,37	<1%
11) Temperamento Volátil	02) RAC - F2_Justiça Social	0,16	0,16	0,14	0,14	1,17	>5%
12) Materialismo	R ² = 21%	-0,34	-0,35	0,08	0,08	4,22	<1%
13) Impulsividade		-0,08	-0,09	0,12	0,12	0,66	>5%
14) Autoeficácia		-0,09	-0,09	0,08	0,08	1,13	>5%
09) Frieza	03) IA - Cultura do Jeitinho	0,11	0,12	0,11	0,11	0,98	>5%
10) Busca de Riscos	R ² = 14%	0,02	0,02	0,09	0,09	0,24	>5%
11) Temperamento Volátil		0,20	0,20	0,12	0,12	1,61	>5%

12) Materialismo		0,11	0,11	0,09	0,09	1,27	>5%
13) Impulsividade		0,06	0,06	0,12	0,12	0,49	>5%
14) Autoeficácia		0,27	0,26	0,08	0,08	3,42	<1%
09) Frieza		-0,07	-0,08	0,06	0,06	1,11	>5%
10) Busca de Riscos		-0,02	-0,01	0,07	0,07	0,22	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP - F1_Dominação	0,60	0,59	0,06	0,06	9,75	<1%
12) Materialismo	R ² = 60%	-0,07	-0,06	0,05	0,05	1,47	>5%
13) Impulsividade		0,23	0,24	0,08	0,08	2,95	<1%
14) Autoeficácia		0,09	0,08	0,06	0,06	1,40	>5%
09) Frieza		-0,09	-0,10	0,11	0,11	0,80	>5%
10) Busca de Riscos		0,00	0,01	0,08	0,08	0,00	>5%
11) Temperamento Volátil	05) OP - F2_Vingança	0,48	0,46	0,11	0,11	4,24	<1%
12) Materialismo	R ² = 22%	0,14	0,15	0,08	0,08	1,70	<5%
13) Impulsividade		-0,14	-0,14	0,11	0,11	1,27	>5%
14) Autoeficácia		0,00	0,00	0,09	0,09	0,05	>5%
09) Frieza		-0,07	-0,08	0,07	0,07	1,00	>5%
10) Busca de Riscos		0,10	0,10	0,07	0,07	1,34	<10%
11) Temperamento Volátil	06) TCU - Direitos	0,39	0,39	0,09	0,09	4,49	<1%
12) Materialismo	R ² = 56%	0,09	0,10	0,06	0,06	1,50	<10%
13) Impulsividade		0,31	0,31	0,09	0,09	3,57	<1%
14) Autoeficácia		0,08	0,08	0,07	0,07	1,23	>5%
09) Frieza		-0,11	-0,11	0,07	0,07	1,50	>5%
10) Busca de Riscos		-0,04	-0,04	0,07	0,07	0,64	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação	0,40	0,40	0,09	0,09	4,68	<1%
12) Materialismo	R ² = 47%	0,06	0,06	0,05	0,05	1,08	>5%
13) Impulsividade		0,27	0,27	0,09	0,09	2,96	<1%
14) Autoeficácia		-0,03	-0,04	0,06	0,06	0,51	>5%
09) Frieza		-0,05	-0,05	0,07	0,07	0,74	>5%
10) Busca de Riscos		0,00	0,01	0,08	0,08	0,02	>5%
11) Temperamento Volátil	08) TCU - Irresponsabilidade	0,45	0,45	0,09	0,09	5,02	<1%
12) Materialismo	Pessoal	0,06	0,06	0,07	0,07	0,84	>5%
13) Impulsividade	R ² = 48%	0,25	0,25	0,10	0,10	2,63	<1%
14) Autoeficácia		0,02	0,03	0,07	0,07	0,35	>5%
15) Honestidade	09) Frieza	0,34	0,33	0,10	0,10	3,20	<1%
	R ² = 11%						
15) Honestidade	10) Busca de riscos	-0,31	-0,31	0,08	0,08	3,66	<1%
	R ² = 9%						
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil	-0,50	-0,51	0,06	0,06	8,42	<1%
	R ² = 25%						
15) Honestidade	12) Materialismo	-0,27	-0,27	0,05	0,05	5,26	<1%
	R ² = 7%						
15) Honestidade	13) Impulsividade	-0,45	-0,45	0,06	0,06	7,75	<1%
	R ² = 20%						
15) Honestidade	14) Autoeficácia	0,48	0,48	0,05	0,05	8,69	<1%
	R ² = 23%						
27) Valor da Conta	17) Medição	0,57	0,58	0,05	0,05	10,51	<1%
	R ² = 33%						
16) Avaliação/Imagem da Empresa		-0,21	-0,20	0,09	0,09	2,35	<1%
17) Medição	18) BF - F1_Prioridade	-0,20	-0,20	0,10	0,10	2,00	<5%
	R ² = 6%						
27) Valor da conta		0,04	0,05	0,10	0,10	0,42	>5%
16) Avaliação/Imagem da	19) BF -	-0,14	-0,13	0,08	0,08	1,80	<5%

Empresa	F2_Externalidades R ² = 11%						
17) Medição		0,02	0,03	0,09	0,09	0,21	>5%
27) Valor da Conta		0,27	0,27	0,10	0,10	2,57	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa		0,02	0,02	0,09	0,09	0,18	>5%
17) Medição	20) BF - F3_Conveniência R ² = 5%	0,18	0,18	0,11	0,11	1,72	<5%
27) Valor da Conta		0,07	0,08	0,11	0,11	0,61	>5%
31) Veículo		0,00	-0,01	0,08	0,08	0,04	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa		0,16	0,17	0,08	0,08	1,85	<5%
17) Medição	23) Custo da fraude R ² = 8%	-0,04	-0,05	0,10	0,10	0,41	>5%
27) Valor da Conta		0,28	0,30	0,10	0,10	2,84	<1%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

O décimo nono construto endógeno é o 21 - Intenção Comportamental. Os seus 20 construtos exógenos foram responsáveis por 52% das suas variações, sendo que os construtos 08 - TCU - Irresponsabilidade Pessoal (-0,35, $\alpha < 1\%$) 22 - Norma Subjetiva (0,35, $\alpha < 1\%$), 07) TCU - Justificação (0,33, $\alpha < 1\%$), 06) TCU - Direitos (0,32, $\alpha < 1\%$) e 02 - RAC - F2_Justiça Social (-0,17, $\alpha < 1\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

TABELA 60 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - somente construto endógeno Intenção Comportamental (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime		-0,13	-0,12	0,09	0,09	1,46	>5%
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,17	-0,17	0,07	0,07	2,38	<1%
03) IA - Cultura do Jeitinho		0,05	0,04	0,08	0,08	0,59	>5%
04) OP - F1_Dominação		-0,06	-0,06	0,09	0,09	0,62	>5%
05) OP - F2_Vingança		0,07	0,06	0,07	0,07	0,95	>5%
06) TCU - Direitos		0,32	0,34	0,11	0,11	2,79	<1%
07) TCU - Justificação		0,33	0,34	0,12	0,12	2,86	<1%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	21) Intenção Comportamental R ² = 52%	-0,35	-0,36	0,12	0,12	2,91	<1%
18) BF - F1_Prioridade		0,03	0,03	0,08	0,08	0,32	>5%
19) BF - F2_Externalidades		0,08	0,08	0,08	0,08	1,08	>5%
20) BF - F3_Conveniência		0,07	0,08	0,09	0,09	0,84	>5%
22) Norma Subjetiva		0,35	0,35	0,08	0,08	4,67	<1%
23) Custo da Fraude		-0,04	-0,06	0,06	0,06	0,71	>5%
24) Controle Volitivo		0,06	0,07	0,07	0,07	0,92	>5%
25) Elementos Situacionais		0,07	0,08	0,08	0,08	0,86	>5%
26) AIO Fraude		-0,06	-0,06	0,07	0,07	0,84	>5%

28) Densidade Familiar	0,06	0,06	0,07	0,07	0,92	>5%
29) Renda	-0,09	-0,10	0,07	0,07	1,32	>5%
30) Trabalho	0,03	0,02	0,06	0,06	0,43	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

O modelo exibido nas TAB. 59 e 60 apresentou um GoF de 43%, podendo ser considerado médio, apesar de não existirem parâmetros definidos para comparação. Tal valor se deve ao fato de que diversos construtos endógenos não tinham como objetivo serem explicados por completo, sendo que somente a Intenção Comportamental teve este objetivo. Ao considerar somente o R² da Intenção Comportamental e a AVE de todos os construtos do modelo, é encontrado um GoF de 61%, podendo ser considerado alto.

Entretanto o construto 08 - TCU - Irresponsabilidade Pessoal apresentou uma carga negativa no impacto no construto 21) Intenção Comportamental, o que vai contra a hipótese e a literatura do assunto. Dessa forma, optou-se por rodar o modelo novamente retirando esse construto. O resultado é exibido nas TAB. 61 e 62. No geral, os pesos e R²s exibidos nas TAB. 59 e 60 não se modificaram ou se modificaram muito pouco.

TABELA 61 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - sem 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,22	0,23	0,10	0,10	2,29	<5%
10) Busca de Riscos		-0,06	-0,05	0,09	0,09	0,68	>5%
11) Temperamento Volátil	01) RAC - F1_Generalização do	-0,02	-0,03	0,11	0,11	0,16	>5%
12) Materialismo	Crime	0,16	0,17	0,09	0,09	1,90	<5%
13) Impulsividade	R ² = 24%	0,43	0,44	0,11	0,11	4,06	<1%
14) Autoeficácia		0,10	0,11	0,07	0,07	1,40	>5%
09) Frieza		-0,15	-0,16	0,08	0,08	1,92	<5%
10) Busca de Riscos		-0,30	-0,30	0,08	0,08	3,63	<1%
11) Temperamento Volátil	02) RAC - F2_Justiça Social	0,16	0,16	0,13	0,13	1,23	>5%
12) Materialismo	R ² = 21%	-0,34	-0,35	0,08	0,08	4,20	<1%
13) Impulsividade		-0,08	-0,08	0,13	0,13	0,59	>5%
14) Autoeficácia		-0,09	-0,09	0,09	0,09	0,98	>5%
09) Frieza		0,12	0,13	0,09	0,09	1,36	>5%
10) Busca de Riscos	03) IA - Cultura do Jeitinho	0,03	0,04	0,09	0,09	0,28	>5%
11) Temperamento Volátil	R ² = 14%	0,20	0,19	0,13	0,13	1,55	>5%
12) Materialismo		0,11	0,10	0,09	0,09	1,19	>5%
13) Impulsividade		0,06	0,08	0,13	0,13	0,45	>5%

14) Autoeficácia		0,27	0,27	0,08	0,08	3,36	<1%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,06	0,06	1,03	>5%
10) Busca de Riscos		-0,02	-0,02	0,08	0,08	0,26	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP - F1_Dominação R ² = 60%	0,60	0,60	0,07	0,07	8,86	<1%
12) Materialismo		-0,07	-0,07	0,05	0,05	1,44	>5%
13) Impulsividade		0,24	0,23	0,08	0,08	3,12	<1%
14) Autoeficácia		0,09	0,09	0,06	0,06	1,48	>5%
09) Frieza		-0,10	-0,12	0,08	0,08	1,25	>5%
10) Busca de Riscos		-0,01	0,00	0,07	0,07	0,11	>5%
11) Temperamento Volátil	05) OP - F2_Vingança R ² = 22%	0,48	0,48	0,10	0,10	4,60	<1%
12) Materialismo		0,14	0,14	0,08	0,08	1,76	<5%
13) Impulsividade		-0,14	-0,15	0,11	0,11	1,25	>5%
14) Autoeficácia		0,01	-0,01	0,08	0,08	0,10	>5%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,06	0,06	1,03	>5%
10) Busca de Riscos		0,09	0,10	0,07	0,07	1,35	>5%
11) Temperamento Volátil	06) TCU - Direitos R ² = 56%	0,40	0,39	0,09	0,09	4,67	<1%
12) Materialismo		0,09	0,09	0,06	0,06	1,45	>5%
13) Impulsividade		0,31	0,32	0,08	0,08	3,69	<1%
14) Autoeficácia		0,08	0,08	0,06	0,06	1,50	>5%
09) Frieza		-0,10	-0,11	0,06	0,06	1,61	>5%
10) Busca de Riscos		-0,05	-0,05	0,07	0,07	0,66	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação R ² = 47%	0,41	0,40	0,08	0,08	4,82	<1%
12) Materialismo		0,06	0,06	0,05	0,05	1,13	>5%
13) Impulsividade		0,27	0,28	0,09	0,09	2,97	<1%
14) Autoeficácia		-0,03	-0,03	0,06	0,06	0,46	>5%
15) Honestidade	09) Frieza R ² = 10%	0,32	0,33	0,09	0,09	3,61	<1%
15) Honestidade	10) Busca de Riscos R ² = 10%	-0,31	-0,31	0,09	0,09	3,45	<1%
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil R ² = 26%	-0,51	-0,51	0,06	0,06	7,93	<1%
15) Honestidade	12) Materialismo R ² = 7%	-0,27	-0,28	0,06	0,06	4,84	<1%
15) Honestidade	13) Impulsividade R ² = 20%	-0,45	-0,45	0,06	0,06	7,23	<1%
15) Honestidade	14) Autoeficácia R ² = 22%	0,47	0,47	0,07	0,07	7,21	<1%
27) Valor da Conta	17) Medição R ² = 33%	0,57	0,58	0,05	0,05	10,84	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade R ² =6%	-0,21	-0,21	0,09	0,09	2,44	<1%
17) Medição		-0,20	-0,20	0,09	0,09	2,16	<5%
27) Valor da Conta		0,04	0,05	0,09	0,09	0,50	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades R ² = 11%	-0,14	-0,14	0,08	0,08	1,82	<5%
17) Medição		0,02	0,03	0,09	0,09	0,23	>5%
27) Valor da Conta		0,27	0,27	0,09	0,09	3,00	<1%
16) Avaliação / Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência R ² = 5%	0,02	0,01	0,09	0,09	0,19	>5%
17) Medição		0,18	0,17	0,10	0,10	1,79	<5%
27) Valor da Conta		0,07	0,08	0,11	0,11	0,64	>5%
16) Avaliação/Imagem da	23) Custo da Fraude	0,16	0,17	0,08	0,08	1,86	<5%

Empresa	R ² = 8%					
17) Medição	-0,04	-0,03	0,09	0,09	0,44	>5%
27) Valor da Conta	0,28	0,28	0,09	0,09	2,94	<1%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

Na TAB. 62, com a retirada do construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal, o R² da 21) Intenção Comportamental diminuiu um pouco, passando de 52% para 49%. Os construtos 06) TCU - Direitos e 07) TCU – Justificação, que, se antes eram estatisticamente significativos, passaram a não ser. Dessa forma, os únicos construtos que apresentaram impacto na 21) Intenção Comportamental foram o 22) Norma Subjetiva (0,33, $\alpha < 1\%$) e o 02) RAC - F2_Justiça Social (-0,18, $\alpha < 1\%$). Estes construtos também foram bastante significativos nas pesquisas qualitativas apresentadas anteriormente.

TABELA 62 - Modelo Estrutural Fraude Residencial - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal e somente o construto endógeno Intenção Comportamental

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime		-0,11	-0,11	0,09	0,09	1,27	>5%
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,18	-0,18	0,07	0,07	2,61	<1%
03) IA - Cultura do Jeitinho		0,03	0,04	0,07	0,07	0,44	>5%
04) OP - F1_Dominação		-0,04	-0,04	0,10	0,10	0,40	>5%
05) OP - F2_Vingança		0,07	0,07	0,08	0,08	0,78	>5%
06) TCU - Direitos		0,18	0,17	0,11	0,11	1,65	>5%
07) TCU - Justificação		0,18	0,19	0,11	0,11	1,62	>5%
18) BF - F1_Prioridade		0,06	0,05	0,08	0,08	0,69	>5%
19) BF - F2_Externalidades	21) Intenção Comportamental R ² = 49%	0,07	0,07	0,07	0,07	1,05	>5%
20) BF - F3_Conveniência		0,04	0,05	0,07	0,07	0,59	>5%
22) Norma Subjetiva		0,33	0,33	0,07	0,07	4,64	<1%
23) Custo da Fraude		-0,05	-0,06	0,06	0,06	0,84	>5%
24) Controle Volitivo		0,10	0,11	0,07	0,07	1,47	>5%
25) Elementos Situacionais		0,03	0,04	0,08	0,08	0,42	>5%
26) AIO Fraude		-0,08	-0,08	0,07	0,07	1,13	>5%
28) Densidade Familiar		0,08	0,09	0,06	0,06	1,29	>5%
29) Renda		-0,07	-0,08	0,07	0,07	1,00	>5%
30) Trabalho		0,02	0,01	0,07	0,07	0,22	>5%
31) Veículo		0,02	0,03	0,08	0,08	0,30	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

O GoF do modelo completo, que antes era de 43%, passou a ser de 41%. E o GoF do modelo considerando apenas o R² do construto 21) Intenção Comportamental, que antes era de 61%, passou a ser de 59%. Verifica-se, dessa forma, que o ajuste praticamente não se alterou, mas, com a retirada, as relações passaram a fazer mais sentido teórico.

Outros dois modelos alternativos também foram rodados. O primeiro é apresentado na TAB. 63 e considerou o impacto direto/indireto apenas da honestidade, valores e *life style* na Intenção Comportamental. O ajuste do modelo foi mediano, de 42%. Mesmo considerando apenas o R² da Intenção Comportamental, o ajuste continuou mediano, da ordem de 46%.

TABELA 63 - Modelo Estrutural Fraude Residencial Alternativo 1 - impactos diretos e indiretos da honestidade, valores e *life style* na Intenção Comportamental (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,22	0,22	0,09	0,09	2,36	<1%
10) Busca de Riscos		-0,06	-0,05	0,10	0,10	0,62	>5%
11) Temperamento Volátil	01) RAC - F1_Generalização do Crime R ² = 24%	-0,02	-0,02	0,11	0,11	0,18	>5%
12) Materialismo		0,16	0,16	0,08	0,08	2,18	<5%
13) Impulsividade		0,43	0,43	0,11	0,11	4,04	<1%
14) Autoeficácia		0,10	0,10	0,07	0,07	1,38	>5%
09) Frieza		-0,15	-0,15	0,08	0,08	1,89	<5%
10) Busca de Riscos		-0,30	-0,29	0,08	0,08	3,59	<1%
11) Temperamento Volátil	02) RAC - F2_Justiça Social R ² = 21%	0,16	0,16	0,12	0,12	1,35	>5%
12) Materialismo		-0,34	-0,35	0,08	0,08	4,42	<1%
13) Impulsividade		-0,08	-0,08	0,11	0,11	0,68	>5%
14) Autoeficácia		-0,09	-0,10	0,09	0,09	0,99	>5%
09) Frieza		0,12	0,14	0,11	0,11	1,17	>5%
10) Busca de Riscos		0,03	0,03	0,09	0,09	0,29	>5%
11) Temperamento Volátil	03) IA - Cultura do Jeitinho R ² = 14	0,20	0,21	0,12	0,12	1,71	<5%
12) Materialismo		0,11	0,11	0,08	0,08	1,33	>5%
13) Impulsividade		0,06	0,05	0,12	0,12	0,50	>5%
14) Autoeficácia		0,27	0,26	0,09	0,09	2,97	<1%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,06	0,06	1,04	>5%
10) Busca de Riscos		-0,02	-0,01	0,07	0,07	0,26	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP - F1_Dominação R ² = 60%	0,60	0,60	0,07	0,07	8,73	<1%
12) Materialismo		-0,07	-0,07	0,05	0,05	1,50	>5%
13) Impulsividade		0,24	0,23	0,08	0,08	3,13	<1%
14) Autoeficácia		0,09	0,09	0,06	0,06	1,58	>5%
09) Frieza	05) OP - F2_Vingança R ² = 22%	-0,10	-0,12	0,08	0,08	1,28	>5%
10) Busca de Riscos		-0,01	0,00	0,07	0,07	0,10	>5%

11) Temperamento Volátil		0,48	0,47	0,10	0,10	4,85	<1%
12) Materialismo		0,14	0,14	0,07	0,07	1,94	<5%
13) Impulsividade		-0,14	-0,13	0,10	0,10	1,40	>5%
14) Autoeficácia		0,01	0,01	0,08	0,08	0,10	>5%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,07	0,07	0,91	>5%
10) Busca de Riscos		0,09	0,09	0,07	0,07	1,23	>5%
11) Temperamento Volátil	06) TCU - Direitos	0,40	0,40	0,08	0,08	4,72	<1%
12) Materialismo	R ² = 56%	0,09	0,09	0,07	0,07	1,31	>5%
13) Impulsividade		0,31	0,31	0,09	0,09	3,45	<1%
14) Autoeficácia		0,08	0,08	0,05	0,05	1,53	>5%
09) Frieza		-0,10	-0,11	0,07	0,07	1,38	>5%
10) Busca de Riscos		-0,05	-0,04	0,07	0,07	0,64	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação	0,41	0,41	0,08	0,08	4,79	<1%
12) Materialismo	R ² = 47%	0,06	0,06	0,05	0,05	1,08	>5%
13) Impulsividade		0,27	0,26	0,09	0,09	3,00	<1%
14) Autoeficácia		-0,03	-0,03	0,06	0,06	0,45	>5%
15) Honestidade	09) Frieza	0,32	0,32	0,08	0,08	3,83	<1%
	R ² = 10%						
15) Honestidade	10) Busca de riscos	-0,31	-0,31	0,08	0,08	3,85	<1%
	R ² = 10%						
15) Honestidade	11) Temperamento	-0,51	-0,50	0,06	0,06	8,26	<1%
	Volátil						
	R ² = 26%						
15) Honestidade	12) Materialismo	-0,27	-0,27	0,05	0,05	5,16	<1%
	R ² = 7%						
15) Honestidade	13) Impulsividade	-0,45	-0,44	0,05	0,05	8,41	<1%
	R ² = 20%						
15) Honestidade	14) Autoeficácia	0,47	0,48	0,06	0,06	7,93	<1%
	R ² = 22%						
01) RAC -		-0,08	-0,08	0,08	0,08	1,00	>5%
F1_Generalização do Crime							
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,25	-0,25	0,08	0,08	3,09	<1%
03) IA - Cultura do Jeitinho	21) Intenção	0,06	0,07	0,08	0,08	0,84	>5%
04) OP - F1_Dominação	Comportamental	-0,09	-0,11	0,09	0,09	1,01	>5%
05) OP - F2_Vingança	R ² = 31%	0,10	0,10	0,08	0,08	1,26	>5%
06) TCU - Direitos		0,28	0,28	0,09	0,09	3,02	<1%
07) TCU - Justificação		0,31	0,31	0,10	0,10	3,12	<1%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

A TAB. 64 apresenta os resultados para o segundo modelo alternativo, em que foram consideradas apenas as atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental. Os ajustes do Modelo Completo foram um pouco piores que os do Alternativo 1, uma vez que o GoF foi de 36%. Mas o ajuste considerando apenas o R² da Intenção Comportamental ficou bem semelhante ao Modelo Completo, uma vez que o GoF foi de 55%, o que pode ser considerado alto.

TABELA 64 - Modelo Estrutural Fraude Residencial Alternativo 2 - impactos diretos e indiretos das atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
27) Valor da conta	17) Medição = 33% R ²	0,57	0,57	0,05	0,05	10,49	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade R ² =6%	-0,21	-0,21	0,08	0,08	2,66	<1%
17) Medição		-0,20	-0,21	0,09	0,09	2,16	<5%
27) Valor da Conta		0,04	0,05	0,10	0,10	0,42	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades R ² = 11%	-0,14	-0,14	0,08	0,08	1,87	<5%
17) Medição		0,02	0,02	0,10	0,10	0,20	>5%
27) Valor da Conta		0,27	0,27	0,09	0,09	2,91	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência R ² = 5%	0,02	0,02	0,09	0,09	0,19	>5%
17) Medição		0,18	0,18	0,10	0,10	1,81	<5%
27) Valor da Conta		0,07	0,08	0,10	0,10	0,67	>5%
18) BF - F1_Prioridade		0,06	0,06	0,07	0,07	0,79	>5%
19) BF - F2_Externalidades		0,06	0,05	0,07	0,07	0,74	>5%
20) BF - F3_Conveniência		0,07	0,07	0,07	0,07	0,89	>5%
22) Norma Subjetiva		0,44	0,44	0,07	0,07	6,31	<1%
23) Custo da fraude		-0,08	-0,08	0,06	0,06	1,29	>5%
24) Controle Volitivo	21) Intenção Comportamental R ² = 41%	0,03	0,04	0,06	0,06	0,46	>5%
25) Elementos Situacionais		0,14	0,15	0,09	0,09	1,65	>5%
26) AIO Fraude		-0,03	-0,03	0,07	0,07	0,35	>5%
28) Densidade Familiar		0,11	0,11	0,07	0,07	1,55	>5%
29) Renda		-0,10	-0,09	0,07	0,07	1,48	>5%
30) Trabalho		-0,02	-0,03	0,08	0,08	0,32	>5%
31) Veículo		0,03	0,03	0,07	0,07	0,49	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	23) Custo da fraude R ² = 8%	0,16	0,17	0,08	0,08	1,97	<5%
17) Medição		-0,04	-0,04	0,10	0,10	0,41	>5%
27) Valor da Conta		0,28	0,28	0,11	0,11	2,55	<1%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

6.3 Modelos Estruturais Alternativos Fraude Residencial

6.3.1 Modelo Estrutural Alternativo 1 - modelo proposto sem a norma subjetiva

O Modelo Estrutural Alternativo 1 apresenta como diferença em relação ao modelo proposto a ausência do construto Norma Subjetiva. A TAB. 65 apresenta os pesos e o R² dos construtos. O GoF (medida de ajuste) do modelo foi de 41%.

TABELA 65 - Modelo proposto sem a Norma Subjetiva (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,22	0,23	0,12	0,12	1,79	<5%
10) Busca de Riscos	01) RAC -	-0,06	-0,05	0,12	0,12	0,51	>10%
11) Temperamento Volátil	F1_Generalização do Crime	-0,02	-0,03	0,15	0,15	0,12	>10%
12) Materialismo		0,16	0,17	0,11	0,11	1,54	<1%
13) Impulsividade	R ² = 24%	0,43	0,44	0,15	0,15	2,92	<1%
14) Autoeficácia		0,10	0,11	0,10	0,10	1,05	>10%
09) Frieza		-0,15	-0,16	0,10	0,10	1,50	>5%
10) Busca de Riscos	02) RAC - F2_Justiça Social	-0,30	-0,29	0,14	0,14	2,20	<5%
11) Temperamento Volátil		0,16	0,18	0,19	0,19	0,86	>10%
12) Materialismo		-0,34	-0,34	0,11	0,11	3,16	<1%
13) Impulsividade	R ² = 21%	-0,08	-0,09	0,19	0,19	0,41	>10%
14) Autoeficácia		-0,09	-0,08	0,12	0,12	0,74	>10%
09) Frieza		0,12	0,12	0,13	0,13	0,98	>10%
10) Busca de Riscos	03) IA - Cultura do Jeitinho	0,03	0,03	0,13	0,13	0,21	>10%
11) Temperamento Volátil		0,20	0,19	0,18	0,18	1,11	>10%
12) Materialismo		0,11	0,10	0,12	0,12	0,91	>10%
13) Impulsividade	R ² = 14%	0,06	0,07	0,18	0,18	0,32	>10%
14) Autoeficácia		0,27	0,28	0,11	0,11	2,44	<1%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,07	0,07	0,88	>10%
10) Busca de Riscos	04) OP -	-0,02	-0,02	0,10	0,10	0,19	>10%
11) Temperamento Volátil	F1_Dominação	0,60	0,61	0,09	0,09	6,73	<1%
12) Materialismo		-0,07	-0,06	0,07	0,07	1,02	>10%
13) Impulsividade	R ² = 60%	0,24	0,23	0,10	0,10	2,30	<5%
14) Autoeficácia		0,09	0,09	0,08	0,08	1,11	>10%
09) Frieza		-0,10	-0,12	0,11	0,11	0,98	>10%
10) Busca de Riscos	05) OP -	-0,01	0,00	0,11	0,11	0,07	>10%
11) Temperamento Volátil	F2_Vingança	0,48	0,48	0,13	0,13	3,58	<1%
12) Materialismo		0,14	0,15	0,10	0,10	1,39	>5%
13) Impulsividade	R ² = 22%	-0,14	-0,15	0,15	0,15	0,91	>10%

14) Autoeficácia		0,01	-0,01	0,11	0,11	0,07	>10%
09) Frieza		-0,06	-0,07	0,08	0,08	0,78	>10%
10) Busca de Riscos		0,09	0,10	0,10	0,10	0,88	>10%
11) Temperamento Volátil	06) TCU – Direitos	0,40	0,38	0,11	0,11	3,58	<1%
12) Materialismo	R ² = 56%	0,09	0,10	0,08	0,08	1,11	>10%
13) Impulsividade		0,31	0,32	0,12	0,12	2,64	<1%
14) Autoeficácia		0,08	0,07	0,08	0,08	1,07	>10%
09) Frieza		-0,10	-0,11	0,09	0,09	1,20	>10%
10) Busca de Riscos	07) TCU – Justificação	-0,05	-0,04	0,10	0,10	0,48	>10%
11) Temperamento Volátil		0,41	0,40	0,12	0,12	3,47	<1%
12) Materialismo	R ² = 47%	0,06	0,06	0,08	0,08	0,79	>10%
13) Impulsividade		0,27	0,28	0,12	0,12	2,25	<5%
14) Autoeficácia		-0,03	-0,03	0,09	0,09	0,33	>10%
15) Honestidade	09) Frieza R ² = 10%	0,32	0,33	0,10	0,10	3,22	<1%
15) Honestidade	10) Busca de Riscos R ² = 10%	-0,31	-0,31	0,12	0,12	2,52	<1%
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil R ² = 26%	-0,51	-0,50	0,08	0,08	6,01	<1%
15) Honestidade	12) Materialismo R ² = 7%	-0,27	-0,28	0,07	0,07	3,98	<1%
15) Honestidade	13) Impulsividade R ² = 20%	-0,45	-0,45	0,07	0,07	5,96	<1%
15) Honestidade	14) Autoeficácia R ² = 22%	0,47	0,47	0,08	0,08	6,14	<1%
27) Valor da Conta	17) Medição R ² = 33%	0,57	0,57	0,11	0,11	5,09	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade	-0,21	-0,20	0,11	0,11	1,84	<5%
17) Medição		-0,20	-0,19	0,14	0,14	1,47	>5%
27) Valor da Conta	R ² = 6%	0,04	0,02	0,13	0,13	0,34	>10%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades	-0,14	-0,13	0,12	0,12	1,24	>10%
17) Medição		0,02	0,01	0,13	0,13	0,16	>10%
27) Valor da Conta	R ² = 11%	0,27	0,26	0,14	0,14	1,95	<5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência	0,02	0,03	0,13	0,13	0,14	>10%
17) Medição		0,18	0,18	0,14	0,14	1,30	>5%
27) Valor da Conta	R ² = 5%	0,07	0,05	0,14	0,14	0,48	>10%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	23) Custo da Fraude	0,16	0,17	0,11	0,11	1,42	>5%
17) Medição		-0,04	-0,04	0,15	0,15	0,27	>10%
27) Valor da Conta	R ² = 8%	0,28	0,30	0,15	0,15	1,82	>10%

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime		-0,08	-0,06	0,12	0,12	0,67	>10%
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,23	-0,23	0,12	0,12	1,95	<5%
03) IA - Cultura do Jeitinho		-0,03	-0,01	0,11	0,11	0,24	>10%
04) OP - F1_Dominação		-0,01	0,00	0,14	0,14	0,06	>10%
05) OP - F2_Vingança		0,04	0,06	0,12	0,12	0,36	>10%
06) TCU - Direitos		0,22	0,19	0,15	0,15	1,41	>5%
07) TCU - Justificação		0,25	0,26	0,16	0,16	1,54	>5%
18) BF - F1_Prioridade	21) Intenção	0,06	0,05	0,11	0,11	0,53	>10%
19) BF - F2_Externalidades	Comportamental	0,15	0,13	0,10	0,10	1,45	>5%
20) BF - F3_Conveniência	R ² = 43%	0,07	0,08	0,13	0,13	0,53	>10%
23) Custo da Fraude		-0,01	-0,02	0,10	0,10	0,05	>10%
24) Controle Volitivo		0,15	0,15	0,10	0,10	1,39	>5%
25) Elementos Situacionais		0,08	0,09	0,12	0,12	0,62	>10%
26) AIO Fraude		-0,09	-0,07	0,11	0,11	0,83	>10%
28) Densidade Familiar		0,10	0,11	0,09	0,09	1,08	>10%
29) Renda		-0,04	-0,05	0,11	0,11	0,37	>10%
30) Trabalho		0,03	0,03	0,10	0,10	0,33	>10%
31) Veículo		0,06	0,06	0,11	0,11	0,55	>10%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

6.4 Modelo Fraude Pessoa Jurídica

A TAB. 66 apresenta a validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991). Verifica-se que todos os indicadores apresentaram validade convergente em relação a seus construtos, uma vez que as significâncias das cargas são inferiores a 5%.

Entretanto, para chegar a esse resultado, foi necessário eliminar as variáveis "B98_2", pertencente ao construto "24 - Controle Volitivo", e "B5_TCU_RAC5", pertencente ao construto "02 - RAC - F2_Justiça Social" por não terem apresentado validade convergente com os seus respectivos construtos de acordo com o método de Bagozzi, Yi e Philips (1991).

TABELA 66 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica pelo método de Bagozzi, Yi e Philips (1991) (continua...)

Construto	Variável	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime	B1_TCU_RAC1	0,77	0,75	0,08	0,08	10,01	0%
	B2_TCU_RAC2	0,61	0,62	0,11	0,11	5,69	0%
	B3_TCU_RAC3	0,79	0,78	0,05	0,05	14,69	0%
	B8_TCU_RAC8	0,60	0,60	0,12	0,12	5,15	0%
	B9_TCU_RAC9	0,59	0,61	0,13	0,13	4,64	0%
02) RAC - F2_Justiça Social	B11_TCU_RAC11	0,70	0,68	0,30	0,30	2,31	1%
	B6_TCU_RAC6	0,89	0,80	0,22	0,22	3,95	0%
03) IA - Cultura do Jeitinho	B12_IA1	0,63	0,69	0,37	0,37	1,73	4%
	B14_IA3_I	0,93	0,75	0,28	0,28	3,29	0%
04) OP - F1_Dominação	B15_IA4	0,62	0,64	0,13	0,13	4,88	0%
	B16_IA5	0,86	0,86	0,04	0,04	20,24	0%
	B17_IA6	0,82	0,80	0,06	0,06	13,22	0%
05) OP - F2_Vingança	B18_IA7	0,85	0,83	0,07	0,07	12,05	0%
	B20_IA9	0,86	0,86	0,05	0,05	18,38	0%
06) TCU - Direitos	B21_DIR1	0,65	0,63	0,09	0,09	7,54	0%
	B22_DIR2	0,69	0,68	0,07	0,07	10,54	0%
	B23_DIR3	0,76	0,77	0,06	0,06	12,84	0%
	B24_DIR4	0,74	0,75	0,05	0,05	13,61	0%
	B25_DIR5	0,71	0,72	0,08	0,08	8,90	0%
	B26_DIR6	0,57	0,56	0,11	0,11	4,95	0%
07) TCU - Justificação	B27_JUST1	0,81	0,81	0,07	0,07	11,08	0%
	B28_JUST2	0,89	0,88	0,05	0,05	18,29	0%
	B29_JUST3	0,82	0,82	0,06	0,06	13,97	0%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	B30_IRP1	0,82	0,74	0,20	0,20	4,17	0%
	B31_IRP2	0,63	0,64	0,11	0,11	5,71	0%
	B32_IRP3	0,54	0,57	0,17	0,17	3,18	0%
	B33_IRP4	0,73	0,75	0,12	0,12	6,24	0%
09) Frieza	B34_FRI1	0,71	0,73	0,15	0,15	4,82	0%
	B35_FRI2	0,84	0,83	0,13	0,13	6,54	0%
	B36_FRI3	0,83	0,81	0,11	0,11	7,39	0%
	B37_FRI4	0,77	0,69	0,17	0,17	4,43	0%
10) Busca de Riscos	B40_BR3_i	0,84	0,83	0,09	0,09	9,68	0%
	B41_BR4_i	0,90	0,90	0,04	0,04	20,17	0%
11) Temperamento Volátil	B42_TV1	0,67	0,64	0,10	0,10	6,39	0%
	B43_TV2_i	0,72	0,71	0,10	0,10	7,27	0%
	B44_TV3	0,40	0,40	0,21	0,21	1,90	3%
	B45_TV4	0,83	0,82	0,06	0,06	15,02	0%
12) Materialismo	B46_MT1	0,87	0,87	0,05	0,05	17,10	0%
	B47_MT2	0,84	0,84	0,05	0,05	17,94	0%
	B48_MT3	0,75	0,76	0,06	0,06	12,34	0%
13) Impulsividade	B49_IM1	0,83	0,84	0,05	0,05	15,43	0%
	B50_IM2	0,91	0,91	0,02	0,02	53,78	0%
	B51_IM3	0,79	0,78	0,08	0,08	9,39	0%
14) Autoeficácia	B52_AUT1	0,80	0,79	0,08	0,08	9,44	0%

	B53_AUT2	0,87	0,87	0,07	0,07	11,83	0%
	B54_AUT3	0,82	0,82	0,08	0,08	10,73	0%
	B55_AUT4	0,50	0,46	0,24	0,24	2,09	2%
15) Honestidade	B56_H1	-	-	-	-	-	-
16) Avaliação/Imagem da Empresa	B93_SATB1	0,98	0,98	0,01	0,01	73,95	0%
	B94_SATB2	0,94	0,95	0,03	0,03	30,05	0%
17) Medição	B62_AIO3	0,90	0,90	0,07	0,07	13,07	0%
	B65_AIO6_i	0,65	0,61	0,19	0,19	3,48	0%
18) BF - F1_Prioridade	B87_2	0,98	0,98	0,01	0,01	83,53	0%
	B88_2	0,99	0,99	0,00	0,00	247,56	0%
19) BF - F2_Externalidades	B82_2	0,92	0,92	0,06	0,06	15,67	0%
	B83_2	0,97	0,97	0,01	0,01	84,83	0%
20) BF - F3_Conveniência	B84_2	0,91	0,90	0,04	0,04	23,47	0%
	B85_2	0,97	0,97	0,01	0,01	118,14	0%
21) Intenção Comportamental	B113_2	0,93	0,93	0,02	0,02	52,66	0%
	B114_2	0,90	0,90	0,04	0,04	23,42	0%
	B115_2	0,80	0,81	0,09	0,09	9,40	0%
	B116_2	0,89	0,89	0,05	0,05	19,39	0%
	B117_2	0,91	0,91	0,03	0,03	29,30	0%
22) Norma Subjetiva	B111_2	0,90	0,90	0,04	0,04	23,25	0%
	B112_2	0,83	0,85	0,07	0,07	11,98	0%
23) Custo da Fraude	B90_2	0,72	0,71	0,06	0,06	11,42	0%
	B91_2	0,86	0,86	0,04	0,04	22,06	0%
	B92_2	0,85	0,84	0,06	0,06	13,57	0%
	B93_2	0,90	0,90	0,02	0,02	42,84	0%
	B94_2	0,89	0,89	0,03	0,03	26,62	0%
	B95_2	0,93	0,93	0,02	0,02	49,06	0%
	B96_2	0,91	0,90	0,02	0,02	36,63	0%
24) Controle Volitivo	B100_2	0,96	0,85	0,30	0,30	3,17	0%
	B97_2	0,50	0,46	0,32	0,32	1,58	6%
	B99_2	0,88	0,76	0,25	0,25	3,45	0%
25) Elementos Situacionais	B79_2	0,71	0,66	0,12	0,12	5,78	0%
	B80_2	0,77	0,78	0,09	0,09	8,17	0%
	B81_2	0,66	0,64	0,15	0,15	4,38	0%
26) AIO Fraude	B101_2	-	-	-	-	-	-
27) Valor da Conta	B96_AIO_B2	0,72	0,63	0,20	0,20	3,54	0%
	B97_AIO_B3	0,63	0,67	0,11	0,11	5,47	0%
	B98_AIO_B4	0,87	0,82	0,16	0,16	5,49	0%
	B99_AIO_B5	0,83	0,75	0,20	0,20	4,13	0%
28) Faturamento	B7.2.9	-	-	-	-	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

Já a TAB. 67 apresenta o resultado para a validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica com base no método de Fornell e Lacker (1981). Verifica-se que todos os construtos apresentam uma AVE superior a

40%, indicando, também por esse método, que os construtos apresentam validade convergente.

TABELA 67 - Validade convergente dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica pelo método de Fornell e Lacker (1981)

Construtos	AVE
01) RAC - F1_Generalização do Crime	46%
02) RAC - F2_Justiça Social	64%
03) IA - Cultura do Jeitinho	63%
04) OP - F1_Dominação	60%
05) OP - F2_Vingança	73%
06) TCU - Direitos	48%
07) TCU - Justificação	71%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	47%
09) Frieza	62%
10) Busca de Riscos	77%
11) Temperamento Volátil	45%
12) Materialismo	68%
13) Impulsividade	72%
14) Autoeficácia	58%
15) Honestidade	-
16) Avaliação/Imagem da Empresa	92%
17) Medição	62%
18) BF - F1_Prioridade	96%
19) BF - F2_Externalidades	89%
20) BF - F3_Conveniência	88%
21) Intenção Comportamental	78%
22) Norma Subjetiva	76%
23) Custo da Fraude	75%
24) Controle Volitivo	65%
25) Elementos Situacionais	51%
26) AIO Fraude	-
27) Valor da Conta	59%
28) Faturamento	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

A TAB. 68 apresenta os resultados da validade discriminante dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica com base no método de Fornell e Lacker (1981). Verifica-se que todas as correlações ao quadrado dos pares de construtos são inferiores às suas AVE, com exceção do par de construtos 07) TCU - Justificação e 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal, em que a AVE do construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal foi inferior a sua correlação ao quadrado com o primeiro. Como são construtos bem semelhantes entre si, mas que teoricamente medem

aspectos diferentes do fenômeno de interesse, optou-se por prosseguir com as análises, observando ao final os impactos dessa alta correlação.

Com relação aos outros pares de construtos pesquisados, pode-se atestar a validade discriminante.

TABELA 68 - Validade discriminante dos construtos com base no método de Fornell e Lacker (1981) do Modelo Fraude Pessoa Jurídica

Construtos	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
01) RAC - F1_Generalização do Crime	46%																											
02) RAC - F2_Justiça Social	1%	64%																										
03) IA - Cultura do Jeitinho	17%	1%	63%																									
04) OP - F1_Dominação	0%	0%	0%	60%																								
05) OP - F2_Vingança	6%	0%	0%	8%	73%																							
06) TCU - Direitos	10%	0%	1%	23%	2%	48%																						
07) TCU - Justificação	0%	2%	1%	24%	5%	34%	71%																					
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	8%	1%	0%	18%	1%	42%	50%	47%																				
09) Frieza	23%	0%	2%	3%	10%	0%	3%	0%	62%																			
10) Busca de riscos	0%	2%	0%	3%	1%	1%	5%	3%	13%	77%																		
11) Temperamento Volátil	0%	1%	0%	28%	12%	11%	21%	13%	12%	24%	45%																	
12) Materialismo	1%	10%	3%	7%	10%	19%	8%	10%	0%	1%	3%	68%																
13) Impulsividade	1%	2%	0%	24%	3%	25%	24%	20%	9%	12%	34%	11%	72%															
14) Autoeficácia	9%	1%	2%	9%	7%	1%	12%	3%	25%	20%	24%	2%	14%	58%														
15) Honestidade	3%	3%	2%	23%	7%	10%	24%	12%	15%	14%	35%	18%	30%	29%	-													
16) Avaliação/Imagem da Empresa	0%	29%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	4%	4%	1%	1%	0%	7%	1%	92%												
17) Medição	7%	0%	3%	1%	2%	9%	2%	9%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	0%	4%	62%											
18) BF - F1_Prioridade	3%	4%	0%	1%	7%	0%	0%	0%	3%	1%	2%	8%	0%	3%	5%	0%	1%	96%										
19) BF - F2_Externalidades	8%	2%	0%	0%	4%	12%	3%	5%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	2%	3%	7%	3%	89%									
20) BF - F3_Conveniência	1%	4%	0%	2%	0%	5%	5%	4%	3%	3%	5%	2%	1%	5%	7%	6%	9%	35%	13%	88%								
21) Intenção Comportamental	0%	3%	0%	11%	1%	16%	15%	10%	3%	20%	25%	3%	18%	21%	35%	2%	0%	2%	10%	9%	78%							
22) Norma Subjetiva	0%	0%	0%	16%	0%	7%	10%	3%	5%	7%	9%	3%	15%	14%	22%	6%	4%	1%	3%	7%	19%	76%						
23) Custo da Fraude	9%	0%	5%	2%	3%	1%	5%	0%	15%	3%	2%	8%	9%	7%	21%	0%	0%	1%	0%	3%	8%	5%	75%					
24) Controle Volitivo	0%	1%	1%	0%	7%	2%	1%	1%	0%	1%	4%	9%	4%	1%	3%	0%	0%	7%	6%	0%	3%	0%	0%	65%				
25) Elementos Situacionais	10%	0%	7%	9%	8%	5%	17%	5%	13%	7%	13%	6%	12%	34%	18%	4%	4%	1%	1%	1%	19%	6%	10%	0%	51%			
26) AIO Fraude	2%	0%	0%	4%	0%	1%	2%	5%	0%	2%	11%	5%	4%	3%	6%	0%	5%	1%	0%	2%	4%	12%	0%	15%	0%	-		
27) Valor da Conta	3%	3%	0%	0%	1%	7%	0%	3%	0%	0%	0%	4%	1%	1%	0%	5%	30%	9%	11%	13%	1%	2%	4%	3%	5%	4%	59%	
28) Faturamento	7%	4%	11%	8%	1%	1%	1%	1%	9%	6%	5%	6%	10%	13%	7%	3%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	6%	0%	4%	2%	0%	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

OBS: Os valores na diagonal principal correspondem à variância média extraída dos construtos. Os valores abaixo da diagonal correspondem ao quadrado do coeficiente de correlação entre os valores fatoriais da amostra, estimados no PLS.

A TAB. 69 apresenta a CC e o AC dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica. Verifica-se que todos os construtos apresentam uma confiabilidade composta superior a 60%, ainda que alguns não apresentem um AC superior a esse valor. Apesar disso, como já foi apresentado, a CC é mais fidedigna que o AC, portanto pode-se atestar que todos os construtos apresentam uma confiabilidade mínima.

TABELA 69 - Confiabilidade composta (CC) e Alfa de Cronbach (AC) dos construtos do Modelo Fraude Pessoa Jurídica

Construtos	CC	AC
01) RAC - F1_Generalização do Crime	81%	72%
02) RAC - F2_Justiça Social	78%	45%
03) IA - Cultura do Jeitinho	77%	47%
04) OP - F1_Dominação	82%	68%
05) OP - F2_Vingança	84%	62%
06) TCU - Direitos	84%	78%
07) TCU - Justificação	88%	79%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	78%	65%
09) Frieza	87%	80%
10) Busca de Riscos	87%	70%
11) Temperamento Volátil	76%	59%
12) Materialismo	86%	76%
13) Impulsividade	88%	80%
14) Autoeficácia	84%	74%
15) Honestidade	-	-
16) Avaliação/Imagem da Empresa	96%	92%
17) Medição	76%	41%
18) BF - F1_Prioridade	98%	96%
19) BF - F2_Externalidades	94%	88%
20) BF - F3_Conveniência	94%	87%
21) Intenção Comportamental	95%	93%
22) Norma Subjetiva	86%	68%
23) Custo da Fraude	95%	94%
24) Controle Volitivo	84%	72%
25) Elementos Situacionais	76%	56%
26) AIO Fraude	-	-
27) Valor da Conta	85%	76%
28) Faturamento	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa.

As TAB. 70 e 71 apresentam a validade nomológica do Modelo Estrutural Fraude Residencial, que também possui 20 construtos endógenos (dependentes): 01) RAC - F1_Generalização do Crime; 02) RAC - F2_Justiça Social; 03) IA - Cultura do Jeitinho; 04) OP - F1_Dominação; 05) OP - F2_Vingança; 06) TCU - Direitos; 07)

TCU - Justificação; 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal; 09) Frieza; 10) Busca de Riscos; 11) Temperamento Volátil; 12) Materialismo; 13) Impulsividade; 14) Autoeficácia; 17) Medição; 18) BF - F1_Prioridade; 19) BF - F2_Externalidades; 20) BF - F3_Conveniência; 21) Intenção Comportamental; 23) Custo da Fraude.

O primeiro construto endógeno é o 01) RAC - F1_Generalização do Crime. Os seus seis construtos exógenos (independentes) foram responsáveis por 36% das suas variações, sendo que apenas os construtos 09) Frieza (0,53, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,21, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O segundo construto endógeno é o 02) RAC - F2_Justiça Social. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 13% das suas variações do construto endógeno, mas apenas o construto 12) Materialismo (-0,31, $\alpha < 5\%$) apresentou impacto estatisticamente significativo e negativo.

O terceiro construto endógeno é o 03) IA - Cultura do Jeitinho. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 10% das suas variações, mas nenhum construto apresentou uma carga estatisticamente significativa menor que 5%.

O quarto construto endógeno é o 04) OP - F1_Dominação. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 36% das suas variações, mas apenas os construtos 11) Temperamento Volátil (0,42, $\alpha < 1\%$) e 13) Impulsividade (0,25, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O quinto construto endógeno é o 05) OP - F2_Vingança. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 38% das suas variações, sendo que os construtos 11) Temperamento Volátil (0,46, $\alpha < 1\%$), 10) Busca de Riscos (-0,43, $\alpha < 1\%$), 12) Materialismo (0,30, $\alpha < 1\%$) e 09) Frieza (-0,30, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O sexto construto endógeno é o 06) TCU - Direitos. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 38% das suas variações, sendo que apenas os construtos 13) Impulsividade (0,39, $\alpha < 1\%$) e 12) Materialismo (0,31, $\alpha < 1\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O sétimo construto endógeno é o 07) TCU - Justificação. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 32% das suas variações, sendo que apenas o construto 11) Temperamento Volátil (0,24, $\alpha < 5\%$) apresentou impacto estatisticamente significativo e positivo.

O oitavo construto endógeno é o 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal. Os seus seis construtos exógenos foram responsáveis por 27% das suas variações, sendo que os construtos 13) Impulsividade (0,31, $\alpha < 1\%$) e 12) Materialismo (0,19, $\alpha < 5\%$) apresentaram impacto estatisticamente significativo e positivo, sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

O nono construto endógeno é o 09) Frieza. O seu único construto exógeno, 15) Honestidade, foi responsável por 15% das variações do construto endógeno e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,38, $\alpha < 1\%$). A 15) Honestidade foi também responsável por: 14% das variações do construto 10) Busca de Riscos e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,38, $\alpha < 1\%$); 35% das variações do 11) Temperamento Volátil e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,39, $\alpha < 1\%$); 18% das variações do construto 12) Materialismo e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,42, $\alpha < 1\%$); 30% das variações do construto 13) Impulsividade e apresentou uma carga negativa e estatisticamente significativa (-0,55, $\alpha < 1\%$) e 29% das variações do construto 14) Autoeficácia e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,54, $\alpha < 1\%$).

O décimo quinto construto endógeno é o 17) Medição. O seu único construto exógeno, 27) Valor da Conta, foi responsável por 30% das variações do construto endógeno e apresentou uma carga positiva e estatisticamente significativa (0,55, $\alpha < 1\%$).

O décimo sexto construto endógeno é o 18) BF - F1_Prioridade. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 10% das suas variações, sendo que apenas o construto 27) Valor da Conta (0,37, $\alpha < 1\%$) apresentou impacto estatisticamente significativo e positivo.

O décimo sétimo construto endógeno é o 19) BF - F2_Externalidades. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 12% das suas variações, mas nenhum apresentou impacto estatisticamente significativo inferior a 5%.

O décimo oitavo construto endógeno é o 20) BF - F3_Conveniência. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 17% das suas variações, sendo que apenas o construto 27) Valor da Conta (0,26, $\alpha < 5\%$) apresentou impacto estatisticamente significativo.

O décimo nono construto está apresentado na TAB. 57 e, dessa forma, será abordado mais adiante.

Finalizando, o vigésimo construto endógeno é o 23) Custo da Fraude. Os seus três construtos exógenos foram responsáveis por 6% das suas variações, sendo que nenhum apresentou impacto estatisticamente significativo inferior a 5%.

TABELA 70 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,53	0,52	0,15	0,15	3,46	<1%
10) Busca de Riscos		0,12	0,12	0,14	0,14	0,85	>5%
11) Temperamento Volátil	01) RAC - F1_Generalização do	0,19	0,21	0,19	0,19	1,00	>5%
12) Materialismo	Crime	-0,15	-0,17	0,12	0,12	1,26	>5%
13) Impulsividade	R ² = 36%	0,21	0,17	0,12	0,12	1,77	<5%
14) Autoeficácia		0,23	0,22	0,15	0,15	1,57	>5%
09) Frieza		-0,10	-0,05	0,22	0,22	0,45	>5%
10) Busca de Riscos		-0,15	-0,13	0,16	0,16	0,91	>5%
11) Temperamento Volátil	02) RAC - F2_Justiça	0,04	0,04	0,25	0,25	0,17	>5%
12) Materialismo	Social	-0,31	-0,27	0,15	0,15	2,09	<5%
13) Impulsividade	R ² = 13%	-0,02	-0,01	0,20	0,20	0,08	>5%
14) Autoeficácia		0,06	0,05	0,17	0,17	0,37	>5%
09) Frieza		0,15	0,18	0,15	0,15	1,00	>5%
10) Busca de Riscos		0,07	0,03	0,19	0,19	0,36	>5%
11) Temperamento Volátil	03) IA - Cultura do	-0,04	-0,04	0,18	0,18	0,20	>5%
12) Materialismo	Jeitinho	-0,21	-0,14	0,19	0,19	1,07	>5%
13) Impulsividade	R ² = 10%	0,23	0,23	0,17	0,17	1,34	>5%
14) Autoeficácia		0,15	0,12	0,14	0,14	1,03	>5%
09) Frieza		0,04	0,07	0,14	0,14	0,30	>5%
10) Busca de Riscos		-0,14	-0,15	0,13	0,13	1,12	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP -	0,42	0,41	0,18	0,18	2,35	<5%
12) Materialismo	F1_Dominação	0,11	0,11	0,10	0,10	1,18	>5%
13) Impulsividade	R ² = 36%	0,25	0,25	0,15	0,15	1,64	>5%
14) Autoeficácia		-0,07	-0,12	0,12	0,12	0,56	>5%
09) Frieza		-0,30	-0,29	0,16	0,16	1,93	<5%
10) Busca de Riscos		-0,43	-0,38	0,10	0,10	4,15	<1%
11) Temperamento Volátil	05) OP -	0,46	0,45	0,11	0,11	4,29	<1%
12) Materialismo	F2_Vingança	0,30	0,30	0,10	0,10	3,11	<1%
13) Impulsividade	R ² = 38%	-0,17	-0,16	0,13	0,13	1,29	>5%
14) Autoeficácia		-0,11	-0,07	0,12	0,12	0,92	>5%
09) Frieza	06) TCU - Direitos	0,17	0,20	0,14	0,14	1,22	>5%

10) Busca de Riscos	R ² = 38%	-0,07	-0,07	0,10	0,10	0,69	>5%
11) Temperamento Volátil		0,16	0,16	0,15	0,15	1,08	>5%
12) Materialismo		0,31	0,30	0,10	0,10	3,07	<1%
13) Impulsividade		0,39	0,36	0,13	0,13	2,96	<1%
14) Autoeficácia		0,04	0,00	0,15	0,15	0,26	>5%
09) Frieza		0,06	0,08	0,12	0,12	0,50	>5%
10) Busca de riscos		-0,06	-0,05	0,12	0,12	0,49	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação	0,24	0,24	0,14	0,14	1,70	<5%
12) Materialismo	R ² = 32%	0,14	0,14	0,10	0,10	1,34	>5%
13) Impulsividade		0,28	0,27	0,12	0,12	2,30	<5%
14) Autoeficácia		-0,16	-0,17	0,13	0,13	1,21	>5%
09) Frieza		0,16	0,21	0,16	0,16	0,98	>5%
10) Busca de Riscos	08) TCU - Irresponsabilidade	0,00	0,02	0,15	0,15	0,02	>5%
11) Temperamento Volátil	Pessoal	0,19	0,18	0,13	0,13	1,45	>5%
12) Materialismo	R ² = 27%	0,19	0,16	0,11	0,11	1,70	<5%
13) Impulsividade		0,31	0,30	0,12	0,12	2,71	<1%
14) Autoeficácia		-0,03	0,01	0,15	0,15	0,19	>5%
15) Honestidade	09) Frieza R ² = 15%	0,38	0,35	0,10	0,10	3,81	<1%
15) Honestidade	10) Busca de riscos R ² = 14%	-0,38	-0,40	0,10	0,10	3,75	<1%
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil R ² = 35%	-0,59	-0,60	0,08	0,08	7,26	<1%
15) Honestidade	12) Materialismo R ² = 18%	-0,42	-0,42	0,09	0,09	4,93	<1%
15) Honestidade	13) Impulsividade R ² = 30%	-0,55	-0,55	0,08	0,08	7,25	<1%
15) Honestidade	14) Autoeficácia R ² = 29%	0,54	0,53	0,09	0,09	6,17	<1%
27) Valor da Conta	17) Medição R ² = 30%	0,55	0,60	0,08	0,08	6,75	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade	0,00	0,05	0,13	0,13	0,03	>5%
17) Medição	R ² - 10%	-0,11	-0,15	0,18	0,18	0,63	>5%
27) Valor da Conta		0,37	0,37	0,16	0,16	2,31	<5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades	-0,08	-0,09	0,13	0,13	0,64	>5%
17) Medição	R ² = 12%	0,11	0,16	0,18	0,18	0,64	>5%
27) Valor da Conta		0,25	0,22	0,18	0,18	1,40	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência	-0,17	-0,15	0,11	0,11	1,50	>5%
17) Medição	R ² = 17%	0,13	0,12	0,14	0,14	0,90	>5%
27) Valor da Conta		0,26	0,25	0,13	0,13	1,94	<5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	23) Custo da fraude	0,09	0,11	0,11	0,11	0,84	>5%
17) Medição	R ² = 6%	-0,10	-0,11	0,14	0,14	0,75	>5%
27) Valor da Conta		0,26	0,23	0,19	0,19	1,36	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

O décimo nono construto endógeno é o 21) Intenção Comportamental. Os seus 20 construtos exógenos foram responsáveis por 48% das suas variações. Entretanto apenas dois apresentaram impacto estatisticamente significativo: 25) Elementos Situacionais (0,31, $\alpha < 1\%$) e Norma Subjetiva (0,24, $\alpha < 5\%$), sendo exibidos em ordem decrescente de magnitude.

TABELA 71 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - somente construto endógeno Intenção Comportamental

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime		-0,02	0,00	0,15	0,15	0,12	45%
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,13	-0,13	0,16	0,16	0,81	21%
03) IA - Cultura do Jeitinho		0,08	0,06	0,16	0,16	0,49	31%
04) OP - F1_Dominação		0,15	0,12	0,15	0,15	1,04	15%
05) OP - F2_Vingança		-0,04	-0,02	0,11	0,11	0,32	37%
06) TCU - Direitos		0,08	0,11	0,19	0,19	0,41	34%
07) TCU - Justificação		0,20	0,21	0,19	0,19	1,04	15%
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	21) Intenção Comportamental $R^2 = 37\%$	-0,04	-0,04	0,18	0,18	0,20	42%
18) BF - F1_Prioridade		0,03	0,02	0,18	0,18	0,14	44%
19) BF - F2_Externalidades		0,26	0,25	0,12	0,12	2,27	1%
20) BF - F3_Conveniência		0,03	0,02	0,15	0,15	0,22	41%
23) Custo da Fraude		-0,21	-0,24	0,10	0,10	2,11	2%
24) Controle Volitivo		0,17	0,19	0,12	0,12	1,34	9%
26) AIO Fraude		0,10	0,08	0,13	0,13	0,80	21%
28) Faturamento		0,00	-0,01	0,12	0,12	0,03	49%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

Já no caso do modelo de Fraude Pessoa Jurídica, o GoF foi de 41%, podendo também ser considerado médio. Da mesma forma, ao avaliar somente o R^2 da Intenção Comportamental e a AVE de todos os construtos do modelo, é encontrado um GoF de 57%, podendo ser considerado alto.

Entretanto neste caso também o construto 08) TCU - Irresponsabilidade pessoal apresentou uma carga com sinal contrário ao esperado e foi rodado um novo modelo sem tal construto. Os resultados são exibidos nas TAB. 58 e 59. No caso da TAB. 72, as cargas e os R^2 não se alteraram muito.

TABELA 72 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,53	0,54	0,12	0,12	4,26	<1%
10) Busca de Riscos		0,12	0,13	0,13	0,13	0,92	>5%
11) Temperamento Volátil	01) RAC - F1_Generalização do Crime	0,17	0,16	0,20	0,20	0,85	>5%
12) Materialismo	R ² = 36%	-0,15	-0,17	0,10	0,10	1,41	>5%
13) Impulsividade		0,22	0,20	0,11	0,11	1,97	<5%
14) Autoeficácia		0,23	0,23	0,12	0,12	1,94	<5%
09) Frieza		-0,10	-0,04	0,20	0,20	0,48	>5%
10) Busca de Riscos		-0,15	-0,15	0,15	0,15	1,01	>5%
11) Temperamento Volátil	02) RAC - F2_Justiça Social	0,05	0,07	0,22	0,22	0,22	>5%
12) Materialismo	R ² = 13%	-0,31	-0,28	0,17	0,17	1,79	<5%
13) Impulsividade		-0,02	-0,02	0,19	0,19	0,09	>5%
14) Autoeficácia		0,06	0,05	0,19	0,19	0,32	>5%
09) Frieza		0,15	0,15	0,17	0,17	0,89	>5%
10) Busca de Riscos		0,08	0,04	0,22	0,22	0,37	>5%
11) Temperamento Volátil	03) IA - Cultura do Jeitinho	-0,04	-0,05	0,20	0,20	0,21	>5%
12) Materialismo	R ² = 10%	-0,21	-0,15	0,22	0,22	0,94	>5%
13) Impulsividade		0,23	0,21	0,15	0,15	1,50	>5%
14) Autoeficácia		0,15	0,12	0,16	0,16	0,90	>5%
09) Frieza		0,05	0,06	0,15	0,15	0,32	>5%
10) Busca de Riscos		-0,15	-0,17	0,13	0,13	1,12	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP - F1_Dominação	0,43	0,44	0,17	0,17	2,58	<1%
12) Materialismo	R ² = 37%	0,11	0,12	0,10	0,10	1,17	>5%
13) Impulsividade		0,25	0,25	0,15	0,15	1,67	<5%
14) Autoeficácia		-0,07	-0,09	0,12	0,12	0,56	>5%
09) Frieza		-0,30	-0,27	0,12	0,12	2,45	<1%
10) Busca de Riscos		-0,43	-0,41	0,10	0,10	4,33	<1%
11) Temperamento Volátil	05) OP - F2_Vingança	0,46	0,45	0,14	0,14	3,23	<1%
12) Materialismo	R ² = 38%	0,30	0,28	0,11	0,11	2,78	<1%
13) Impulsividade		-0,17	-0,16	0,14	0,14	1,22	>5%
14) Autoeficácia		-0,11	-0,10	0,11	0,11	0,98	>5%
09) Frieza		0,17	0,21	0,15	0,15	1,11	>5%
10) Busca de Riscos		-0,07	-0,06	0,10	0,10	0,67	>5%
11) Temperamento Volátil	06) TCU - Direitos	0,16	0,18	0,15	0,15	1,03	>5%
12) Materialismo	R ² = 38%	0,31	0,30	0,11	0,11	2,89	<1%
13) Impulsividade		0,39	0,37	0,14	0,14	2,78	<1%
14) Autoeficácia		0,05	0,00	0,14	0,14	0,33	>5%
09) Frieza		0,06	0,10	0,13	0,13	0,43	>5%
10) Busca de Riscos		-0,06	-0,06	0,13	0,13	0,46	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação	0,25	0,27	0,14	0,14	1,75	<5%
12) Materialismo	R ² = 32%	0,14	0,14	0,11	0,11	1,26	>5%
13) Impulsividade		0,28	0,25	0,11	0,11	2,48	<1%
14) Autoeficácia		-0,16	-0,21	0,16	0,16	1,00	>5%
15) Honestidade	09) Frieza	0,38	0,38	0,08	0,08	4,86	<1%
	R ² = 14%						
15) Honestidade	10) Busca de Riscos	-0,38	-0,38	0,11	0,11	3,51	<1%

R ² = 14%							
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil R ² = 36%	-0,60	-0,59	0,09	0,09	6,78	<1%
15) Honestidade	12) Materialismo R ² = 18%	-0,42	-0,42	0,07	0,07	5,66	<1%
15) Honestidade	13) Impulsividade R ² = 30%	-0,55	-0,54	0,08	0,08	7,03	<1%
15) Honestidade	14) Autoeficácia R ² = 29%	0,54	0,56	0,09	0,09	6,19	<1%
27) Valor da Conta	17) Medição R ² = 30%	0,55	0,55	0,15	0,15	3,79	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade R ² =10%	0,00	-0,01	0,12	0,12	0,03	>5%
17) Medição		-0,11	-0,14	0,16	0,16	0,68	>5%
27) Valor da Conta		0,37	0,38	0,14	0,14	2,56	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades R ² = 12%	-0,08	-0,08	0,13	0,13	0,65	>5%
17) Medição		0,11	0,13	0,15	0,15	0,77	>5%
27) Valor da Conta		0,25	0,27	0,12	0,12	2,01	<5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência R ² = 17%	-0,17	-0,17	0,11	0,11	1,58	>5%
17) Medição		0,13	0,13	0,14	0,14	0,89	>5%
27) Valor da Conta		0,26	0,27	0,12	0,12	2,16	<5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	23) Custo da Fraude R ² = 6%	0,09	0,13	0,13	0,13	0,69	>5%
17) Medição		-0,09	-0,07	0,14	0,14	0,67	>5%
27) Valor da Conta		0,28	0,26	0,18	0,18	1,56	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

No caso da TAB. 73, as cargas também não se alteraram muito, e o R² da Intenção Comportamental permaneceu o mesmo, de 48%, sendo que somente os construtos 25) Elementos Situacionais (0,31, $\alpha < 1\%$) e 22) Norma Subjetiva (0,23, $\alpha < 5\%$) foram estatisticamente significativos.

TABELA 73 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica - sem o construto 08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal e somente o construto endógeno Intenção Comportamental

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
01) RAC - F1_Generalização do Crime		0,07	0,11	0,13	0,13	0,56	>5%
02) RAC - F2_Justiça Social		-0,08	-0,06	0,12	0,12	0,65	>5%
03) IA - Cultura do Jeitinho		0,13	0,13	0,16	0,16	0,81	>5%
04) OP - F1_Dominação		0,07	0,05	0,15	0,15	0,45	>5%
05) OP - F2_Vingança		-0,07	-0,07	0,12	0,12	0,61	>5%
06) TCU - Direitos		0,05	0,06	0,17	0,17	0,28	>5%
07) TCU - Justificação		0,08	0,07	0,17	0,17	0,49	>5%
18) BF - F1_Prioridade	21) Intenção Comportamental R ² = 48%	0,10	0,13	0,21	0,21	0,46	>5%
19) BF - F2_Externalidades		0,19	0,18	0,13	0,13	1,49	>5%
20) BF - F3_Conveniência		0,00	-0,02	0,20	0,20	0,02	>5%
22) Norma Subjetiva		0,23	0,27	0,12	0,12	1,88	<5%
23) Custo da Fraude		-0,14	-0,16	0,11	0,11	1,22	>5%
24) Controle Volitivo		0,18	0,17	0,16	0,16	1,09	>5%
25) Elementos Situacionais		0,31	0,32	0,11	0,11	2,72	<1%
26) AIO Fraude		0,01	0,02	0,15	0,15	0,04	>5%
28) Faturamento		0,02	0,04	0,12	0,12	0,18	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

O GoF do modelo completo e do modelo considerando apenas o R² do construto 21) Intenção Comportamental não se alteraram.

Outros dois modelos alternativos foram rodados também. O primeiro é apresentado na TAB. 74 e considerou o impacto direto/indireto apenas da honestidade, valores e life style na Intenção Comportamental. O ajuste do modelo foi mediano, de 41%. Mesmo considerando apenas o R² da Intenção Comportamental, o ajuste continuou mediano, da ordem de 40%.

TABELA 74 - Modelo estrutural Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 1 - impactos diretos e indiretos da honestidade, valores e *life style* na Intenção Comportamental (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
09) Frieza		0,53	0,53	0,12	0,12	4,35	<1%
10) Busca de Riscos	01) RAC - F1_Generalização do Crime R ² = 36%	0,12	0,13	0,13	0,13	0,92	>5%
11) Temperamento Volátil		0,17	0,17	0,18	0,18	0,96	>5%
12) Materialismo		-0,15	-0,16	0,12	0,12	1,18	>5%
13) Impulsividade		0,22	0,24	0,11	0,11	1,95	<5%
14) Autoeficácia		0,23	0,25	0,12	0,12	1,95	<5%
09) Frieza	02) RAC - F2_Justiça	-0,10	-0,04	0,21	0,21	0,47	>5%

10) Busca de riscos	Social	R ²	-0,15	-0,15	0,18	0,18	0,84	>5%
11) Temperamento Volátil	= 13%		0,05	0,04	0,28	0,28	0,17	>5%
12) Materialismo			-0,31	-0,28	0,18	0,18	1,71	<5%
13) Impulsividade			-0,02	-0,03	0,20	0,20	0,09	>5%
14) Autoeficácia			0,06	0,02	0,17	0,17	0,36	>5%
09) Frieza			0,15	0,18	0,17	0,17	0,90	>5%
10) Busca de riscos			0,08	0,00	0,20	0,20	0,39	>5%
11) Temperamento Volátil	03) IA - Cultura do Jeitinho		-0,04	-0,02	0,19	0,19	0,22	>5%
12) Materialismo	R ² = 10%		-0,21	-0,14	0,23	0,23	0,89	>5%
13) Impulsividade			0,23	0,20	0,16	0,16	1,41	>5%
14) Autoeficácia			0,15	0,10	0,19	0,19	0,78	>5%
09) Frieza			0,05	0,06	0,14	0,14	0,33	>5%
10) Busca de Riscos			-0,15	-0,18	0,11	0,11	1,29	>5%
11) Temperamento Volátil	04) OP - F1_Dominação		0,43	0,45	0,17	0,17	2,49	<5%
12) Materialismo	R ² = 37%		0,11	0,13	0,09	0,09	1,23	>5%
13) Impulsividade			0,25	0,23	0,17	0,17	1,47	>5%
14) Autoeficácia			-0,07	-0,10	0,12	0,12	0,53	>5%
09) Frieza			-0,30	-0,30	0,13	0,13	2,22	<5%
10) Busca de Riscos			-0,43	-0,42	0,10	0,10	4,29	<1%
11) Temperamento Volátil	05) OP - F2_Vingança		0,46	0,44	0,13	0,13	3,64	<1%
12) Materialismo	R ² = 38%		0,30	0,28	0,12	0,12	2,42	<1%
13) Impulsividade			-0,17	-0,16	0,14	0,14	1,19	>5%
14) Autoeficácia			-0,11	-0,11	0,11	0,11	0,99	>5%
09) Frieza			0,17	0,19	0,12	0,12	1,39	>5%
10) Busca de Riscos			-0,07	-0,06	0,10	0,10	0,68	>5%
11) Temperamento Volátil	06) TCU - Direitos		0,16	0,17	0,13	0,13	1,21	>5%
12) Materialismo	R ² = 38%		0,31	0,30	0,11	0,11	2,71	<1%
13) Impulsividade			0,39	0,38	0,13	0,13	3,03	<1%
14) Autoeficácia			0,05	0,03	0,14	0,14	0,34	>5%
09) Frieza			0,06	0,08	0,12	0,12	0,50	>5%
10) Busca de Riscos			-0,06	-0,05	0,12	0,12	0,48	>5%
11) Temperamento Volátil	07) TCU - Justificação		0,25	0,27	0,14	0,14	1,71	<5%
12) Materialismo	R ² = 32%		0,14	0,13	0,10	0,10	1,41	>5%
13) Impulsividade			0,28	0,26	0,11	0,11	2,43	<1%
14) Autoeficácia			-0,16	-0,18	0,14	0,14	1,14	>5%
15) Honestidade	09) Frieza		0,38	0,36	0,10	0,10	3,89	<1%
	R ² = 14%							
15) Honestidade	10) Busca de Riscos		-0,38	-0,39	0,11	0,11	3,57	<1%
	R ² = 14%							
15) Honestidade	11) Temperamento Volátil		-0,60	-0,60	0,08	0,08	7,69	<1%
	R ² = 36%							
15) Honestidade	12) Materialismo		-0,42	-0,42	0,07	0,07	6,06	<1%
	R ² = 18%							
15) Honestidade	13) Impulsividade		-0,55	-0,54	0,08	0,08	6,67	<1%
	R ² = 30%							
15) Honestidade	14) Autoeficácia		0,54	0,55	0,09	0,09	6,19	<1%
	R ² = 29%							
01) RAC - F1_Generalização do Crime	21) Intenção Comportamental		-0,07	-0,06	0,11	0,11	0,62	>5%
02) RAC - F2_Justiça Social	R ² = 26%		-0,22	-0,20	0,16	0,16	1,42	>5%

03) IA - Cultura do Jeitinho	0,09	0,05	0,15	0,15	0,62	>5%
04) OP - F1_Dominação	0,11	0,09	0,12	0,12	0,93	>5%
05) OP - F2_Vingança	-0,03	0,00	0,09	0,09	0,30	>5%
06) TCU - Direitos	0,21	0,24	0,15	0,15	1,38	>5%
07) TCU - Justificação	0,25	0,24	0,17	0,17	1,50	>5%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

Já a TAB. 75 apresenta os resultados para o segundo modelo alternativo, em que foram consideradas apenas as atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental. Os ajustes do modelo completo foram um pouco piores que o do Alternativo 1, uma vez que o GoF foi de 39%. Mas o ajuste considerando apenas o R² da Intenção Comportamental ficou bem semelhante ao Modelo Completo, uma vez que o GoF foi de 57%, o que pode ser considerado alto.

TABELA 75 - Modelo Estrutural Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 2 - impactos diretos e indiretos das atitudes em relação à empresa na Intenção Comportamental (continua...)

Construto exógeno	Construto endógeno	Amostra	Pop.	Desv.	Erro	Valor T	Sig.
27) Valor da conta	17) Medição R ² = 30%	0,55	0,57	0,08	0,08	6,98	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	18) BF - F1_Prioridade R ² =10%	0,00	0,01	0,13	0,13	0,03	>5%
17) Medição		-0,11	-0,14	0,16	0,16	0,69	>5%
27) Valor da Conta		0,37	0,38	0,15	0,15	2,42	<1%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	19) BF - F2_Externalidades R ² = 12%	-0,08	-0,08	0,13	0,13	0,65	>5%
17) Medição		0,11	0,14	0,17	0,17	0,68	>5%
27) Valor da Conta		0,25	0,25	0,14	0,14	1,76	<5%
16) Avaliação / Imagem da Empresa	20) BF - F3_Conveniência R ² = 17%	-0,17	-0,16	0,12	0,12	1,40	>5%
17) Medição		0,13	0,10	0,12	0,12	1,05	>5%
27) Valor da Conta		0,26	0,27	0,14	0,14	1,92	<5%
18) BF - F1_Prioridade		-0,01	0,03	0,17	0,17	0,06	>5%
19) BF - F2_Externalidades		0,27	0,28	0,09	0,09	3,01	<1%
20) BF - F3_Conveniência		0,09	0,05	0,18	0,18	0,48	>5%
22) Norma Subjetiva	21) Intenção Comportamental R ² = 43%	0,26	0,26	0,12	0,12	2,08	<5%
23) Custo da Fraude		-0,10	-0,10	0,09	0,09	1,16	>5%
24) Controle Volitivo		0,24	0,24	0,13	0,13	1,90	<5%
25) Elementos Situacionais		0,30	0,33	0,10	0,10	3,05	<1%
26) AIO Fraude		0,00	0,01	0,14	0,14	0,03	>5%
28) Faturamento		0,02	0,01	0,10	0,10	0,17	>5%
16) Avaliação/Imagem da Empresa	23) Custo da Fraude R ² = 6%	0,09	0,09	0,11	0,11	0,81	>5%
17) Medição		-0,09	-0,09	0,14	0,14	0,69	>5%

27) Valor da Conta	0,28	0,25	0,17	0,17	1,64	<5%
--------------------	------	------	------	------	------	-----

Fonte: Dados da Pesquisa.

Observações: a) Amostra: é o peso padronizado obtido para amostra completa; b) Pop.: é o peso médio obtido na população; c) Desv.: é o desvio padrão da estimativa; d) Erro: é o erro estimado da estimativa; e) Valor T: é a razão entre o peso não padronizado pelo seu erro padrão.

6.5 Comparações das médias dos diversos construtos em relação a diferentes categorias de Intenção Comportamental de Fraudar

No sentido de categorizar os indivíduos em relação à intenção comportamental, foi aplicada a análise de *cluster*, que, de acordo com Malhotra (2006), é uma técnica usada para classificar objetos ou casos em grupos relativamente homogêneos chamados de clusters ou conglomerados. Mingoti (2005) revela que, em tal análise, são formados grupos homogêneos internamente e altamente heterogêneos entre si (MINGOTI, 2005).

Num primeiro momento, entretanto, todos os construtos do modelo foram transformados em variáveis, por meio de médias ponderadas, conforme procedimento descrito na fórmula abaixo (WILSON; HENSELER, 2007):

$$\text{Construto X} = \frac{\sum_{i=1}^X (L * E)}{\sum_{i=1}^X L}$$

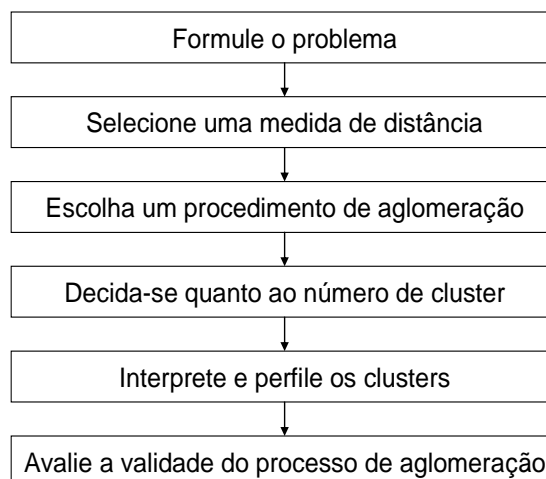
L = Carga estrutural padronizada da variável no construto

E = Nota de concordância / discordância atribuída pelo entrevistado

X = Número de variáveis que irão compor o índice

Os resultados estão apresentados na TAB. 69, no caso dos clientes do grupo Residencial, e na TAB. 71, no caso dos clientes do grupo Pessoa Jurídica.

Existe uma série de passos que devem ser seguidos de forma a realizar uma análise de *cluster*, conforme descreve a FIG. 8 (MALHOTRA, 2006):

FIGURA 8 – Como fazer uma análise de *cluster*

Fonte: MALHOTRA, 2006, p. 575.

Nesta pesquisa, o problema já está definido: segmentar os indivíduos em relação à intenção comportamental. Como medida de distância para a formação dos clusters, adotou-se a distância euclidiana (MALHOTRA, 2006). Além disso, foi aplicada a padronização Z da variável de modo a eliminar efeitos de diferenças na variabilidade inerente das medições. Com relação ao procedimento de aglomeração, adotou-se o *cluster* aglomerativo e optou-se pelo método de Ward, por este consegue reduzir a variabilidade dentro dos grupos de forma mais eficaz (HAIR *et al.*, 2005), sendo, por tal motivo, conhecido como método de “mínima variância” (MINGOTI, 2005).

Quanto ao número de *cluster*, num primeiro momento foram testadas as opções de 2 a 5 grupos. Observando a diferença do número de indivíduos em cada grupo e a diferença com relação à nota média da intenção comportamental, optou-se por trabalhar com os clusters de três grupos tanto para o grupo Residencial, quanto para o grupo Pessoa Jurídica, pois os outros clusters não apresentaram diferenças que realmente teriam significado gerencial, apesar de terem significância estatística. O GRAF. 14 exibe os percentuais para o grupo Residencial e o GRAF. 15 para o grupo Pessoas Jurídicas.

Já de modo a testar a diferença de média das variáveis que mensuram valores, *life style* e *criminal thinks*, bem como as atitudes em relação à operadora, foram utilizados testes t para amostras independentes. Como a comparação foi realizada com base em três grupos, foi utilizada também a correção de Bonferroni, pois o teste é geralmente utilizado para comparar duas amostras. Cada grupo foi

caracterizado por uma letra diferente na tabela em que são exibidos os resultados do teste. Com base nessa legenda, caso o grupo apresente uma média superior à de outro grupo, a letra referente ao grupo de menor média é exibida ao lado da média referente ao que possui um valor superior. Vale ressaltar que, para considerar que pelo menos um dos grupos possui média diferente, foi considerado um nível de significância de 5%. Tais resultados são apresentados na TAB. 70 (Residencial) e na TAB. 72 (Pessoa Jurídica) (ANDERSON; SWEENEY; WILLIAMS, 2007).

6.5.1 Cluster Fraude Residencial

A TAB. 76 exibe a estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis para a amostra Residencial. É possível verificar que as médias foram bem diversas, bem como os desvios-padrão. A variável de maior média foi a 14) Autoeficácia (9,10), e a variável de menor média a 06) TCU - Direitos (2,18). Já a variável com menor desvio-padrão foi a 25) Densidade Familiar (1,30), e a de maior valor a 17) Medição (3,17).

TABELA 76 - Estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis – Residencial
(continua)

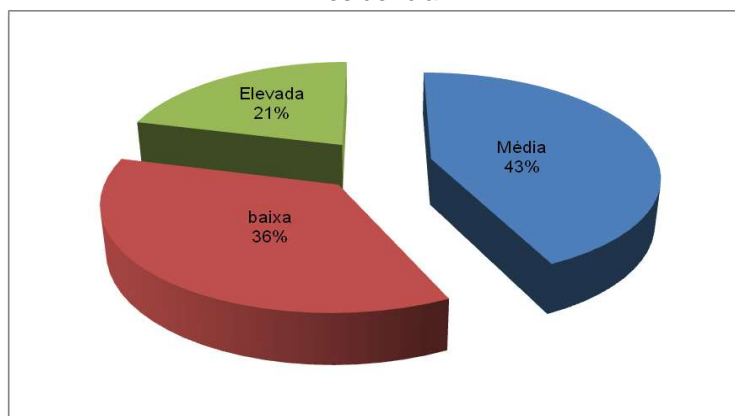
Construtos	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
01) RAC - F1_Generalização do Crime	1,23	9,97	6,88	1,97
02) RAC - F2_Justiça Social	0,00	9,73	4,12	1,83
03) IA - Cultura do Jeitinho	0,00	10,00	4,69	2,52
04) OP - F1_Dominação	0,00	10,00	5,81	3,07
05) OP - F2_Vingança	0,00	9,44	4,61	2,31
06) TCU - Direitos	0,00	8,67	2,18	2,50
07) TCU - Justificação	0,00	8,71	3,14	2,26
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	2,88	9,97	8,01	1,68
09) Frieza	0,00	8,83	2,36	2,01
10) Busca de Riscos	0,00	8,20	3,86	2,14
11) Temperamento Volátil	0,00	10,00	7,18	2,44
12) Materialismo	0,00	10,04	4,16	2,82
13) Impulsividade	1,07	10,00	7,74	1,78
14) Autoeficácia	5,00	10,00	9,10	1,43
15) Honestidade	0,00	10,00	5,79	2,72
16) Avaliação/Imagem da Empresa	0,00	10,00	4,98	2,55
17) Medição	0,00	10,00	6,67	3,17
18) BF - F1_Prioridade	0,00	10,00	5,20	3,06
19) BF - F2_Externalidades	0,00	10,05	4,62	3,09
20) BF - F3_Conveniência	0,00	10,00	2,28	2,74

21) Intenção Comportamental	0,00	9,94	4,38	2,83
22) Norma Subjetiva	0,00	10,00	7,22	2,74
23) Custo da Fraude	0,00	10,00	6,47	2,32
24) Controle Volitivo	0,00	10,00	5,36	2,36
25) Elementos Situacionais	0,00	10,00	4,84	3,56
26) AIO Fraude	1,24	10,00	7,33	1,83
27) Valor da Conta	0,00	7,09	2,48	1,28
28) Densidade Familiar	1,00	7,00	3,15	1,30

Fonte: Dados da Pesquisa.

O GRAF. 11 apresenta a frequência de entrevistados existentes nos três grupos encontrados pela análise de cluster para a amostra Residencial. Verifica-se que o grupo que possui baixa intenção corresponde a 36% dos entrevistados. Já o grupo que tem média intenção corresponde a 43%, e o grupo que possui elevada intenção corresponde a 21%.

GRÁFICO 11 - Clusters da intenção comportamental de fraudar - Residencial



Fonte: Dados da Pesquisa.

Observação: tamanho da amostra de 173.

Por fim, a TAB. 77 apresenta o teste de diferença de média com base nos três clusters para a amostra Residencial. A variável utilizada para criar o cluster, 21) Intenção Comportamental, foi a primeira a ser exibida na tabela. É possível verificar que os três grupos possuem diferenças entre si, confirmando a qualidade dos clusters encontrados. As diferenças foram marcadas de negrito para facilitar a visualização na tabela.

TABELA 77 - Teste de diferença de média com correção de Bonferroni para os três clusters de Intenção Comportamental de fraudar em relação aos outros construtos - Residencial

Variáveis	Intenção comportamental		
	Baixa	Média	Elevada
	(A)	(B)	(C)
21) Intenção Comportamental	1,19	5,25^A	8,17^A
01) RAC - F1_Generalização do Crime	6,30	7,01	7,63^A
02) RAC - F2_Justiça Social	4,54	3,92	3,77
03) IA - Cultura do Jeitinho	3,71	5,12^A	5,53^A
04) OP - F1_Dominação	5,14	6,12	6,32
05) OP - F2_Vingança	3,43	5,11^A	5,63^A
06) TCU - Direitos	0,99	2,54^A	3,55^A
07) TCU - Justificação	1,93	3,59	4,34
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	8,07	7,94	8,04
09) Frieza	1,67	2,49^A	3,31^A
10) Busca de Riscos	2,71	4,36^A	4,85^A
11) Temperamento Volátil	6,40	7,51^A	7,86^A
12) Materialismo	2,31	5,04	5,59
13) Impulsividade	8,18^C	7,77^C	6,92
14) Autoeficácia	9,79^{B,C}	8,91	8,31
15) Honestidade	6,09	5,77	5,28
16) Avaliação/Imagem da Empresa	4,18	5,66^A	4,98
17) Medição	6,33	6,58	7,45
18) BF - F1_Prioridade	3,91	5,57^A	6,71^A
19) BF - F2_Externalidades	3,54	4,92^A	5,91^A
20) BF - F3_Conveniência	0,63	2,55^A	4,62^A
22) Norma Subjetiva	6,71	7,58	7,39
23) Custo da Fraude	6,09	6,27	7,58^{A,B}
24) Controle Volitivo	4,42	5,94^A	5,83^A
25) Elementos Situacionais	3,87	4,99	6,22^A
26) AIO Fraude	6,54	7,87^A	7,61^A
27) Valor da Conta	2,15	2,76^A	2,48
28) Densidade Familiar	3,29	3,18	2,86
29) Renda	1,27	1,15	1,47^B
30) Trabalho	1,43	1,46	1,75^{A,B}

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: as letras indicam que existe uma diferença significativa entre as médias dos grupos segundo testes t para amostras independentes, considerando igualdade das variâncias e um nível de significância de 5%. A letra ao lado das médias indica que o grupo em questão tem médias superiores aos grupos representados pelas letras sobrescritas.

6.5.2 Cluster Fraude Pessoa Jurídica

A TAB. 78 exibe a estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis para a amostra Pessoa Jurídica. É possível verificar que as médias foram bem diversas, bem como os desvios-padrão. A variável de maior média foi a 03) IA - Cultura do Jeitinho (7,89), e a variável de menor média a 10) Busca de riscos (1,52). Já a variável com menor desvio-padrão foi a 14) Autoeficácia (1,13), e a de maior valor a 18) BF - F1_Prioridade (3,41).

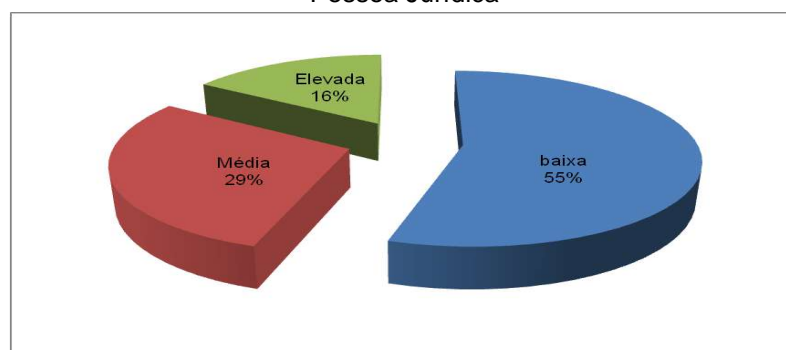
TABELA 78 - Estatística descritiva dos construtos transformados em variáveis - Pessoa Jurídica

Construtos	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
01) RAC - F1_Generalização do Crime	2,68	9,97	7,17	1,71
02) RAC - F2_Justiça Social	0,00	10,00	5,62	1,99
03) IA - Cultura do Jeitinho	2,00	10,00	7,89	1,77
04) OP - F1_Dominação	0,00	9,00	5,02	2,10
05) OP - F2_Vingança	0,00	10,06	5,62	2,48
06) TCU - Direitos	0,79	8,43	5,01	1,83
07) TCU - Justificação	0,00	7,00	1,95	1,73
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	0,00	7,77	2,97	1,74
09) Frieza	3,98	10,00	7,94	1,39
10) Busca de Riscos	0,00	7,47	1,52	1,47
11) Temperamento Volátil	0,00	7,82	3,74	1,76
12) Materialismo	0,00	9,96	6,56	2,31
13) Impulsividade	0,00	8,64	3,61	2,34
14) Autoeficácia	5,02	10,03	8,50	1,13
15) Honestidade	5,00	10,00	9,23	1,31
16) Avaliação/Imagem da Empresa	0,00	10,00	6,69	2,47
17) Medição	0,00	9,58	4,84	2,32
18) BF - F1_Prioridade	0,00	10,05	6,24	3,41
19) BF - F2_Externalidades	0,00	10,00	4,11	2,86
20) BF - F3_Conveniência	0,00	10,00	4,74	3,02
21) Intenção Comportamental	0,00	10,02	1,64	2,43
22) Norma Subjetiva	0,00	9,94	3,70	2,66
23) Custo da Fraude	0,00	10,02	7,54	2,51
24) Controle Volitivo	1,00	10,00	6,57	2,13
25) Elementos Situacionais	0,33	8,66	5,36	1,88
26) AIO Fraude	0,00	10,00	5,95	2,88
27) Valor da Conta	1,18	10,03	7,89	1,47
28) Faturamento	1,00	7,00	2,55	1,65

Fonte: Dados da Pesquisa.

O GRAF. 12 apresenta a frequência de entrevistados existentes nos três grupos encontrados pela análise de cluster para a amostra Pessoa Jurídica. Verifica-se que o grupo com baixa intenção corresponde a 55% dos entrevistados. Já o grupo que tem média intenção corresponde a 29% e o grupo com elevada intenção a 16%.

Gráfico 12 - Clusters da Intenção Comportamental de fraudar – Pessoa Jurídica



Fonte: Dados da Pesquisa.
Obs.: Tamanho da amostra de 80.

Por fim, a TAB. 79 apresenta o teste de diferença de média com base nos três clusters para a amostra Pessoa Jurídica. A variável utilizada para criar o cluster, 21) Intenção Comportamental, foi a primeira a ser exibida na tabela. Ainda que as médias do segundo e terceiro grupo não sejam elevadas como as encontradas para a amostra residencial, pode ser possível que, diante de um comportamento não aceitável, os entrevistados tenham dado respostas mais baixas a essa variável. É possível verificar que os três grupos possuem diferenças entre si, confirmando a qualidade dos clusters encontrados. As diferenças foram marcadas de negrito para facilitar a visualização na tabela.

TABELA 79 - Teste de diferença de média com correção de Bonferroni para os três clusters de Intenção comportamental de fraudar em relação aos outros construtos - Pessoa jurídica

Variáveis	Intenção comportamental		
	Baixa	Média	Elevada
	(A)	(B)	(C)
21) Intenção Comportamental	0,06	1,95^A	6,46^{A,B}
01) RAC - F1_Generalização do Crime	7,23	6,84	7,56
02) RAC - F2_Justiça Social	5,86	5,51	5,00
03) IA - Cultura do Jeitinho	8,15	7,20	8,23
04) OP - F1_Dominação	4,51	5,23	6,39^A
05) OP - F2_Vingança	5,62	5,14	6,46
06) TCU - Direitos	4,70	4,65	6,72^{A,B}
07) TCU - Justificação	1,60	1,69	3,59^{A,B}
08) TCU - Irresponsabilidade Pessoal	2,71	2,82	4,07^A
09) Frieza	7,98	8,16	7,39
10) Busca de Riscos	1,09	1,51	2,97^{A,B}
11) Temperamento Volátil	3,14	3,96	5,40^{A,B}
12) Materialismo	6,20	6,71	7,47
13) Impulsividade	2,98	3,64	5,68^{A,B}
14) Autoeficácia	8,80^C	8,51^C	7,48
15) Honestidade	9,82^{B,C}	8,96^C	7,69
16) Avaliação/Imagem da Empresa	7,02	6,54	5,85
17) Medição	4,96	4,45	5,15
18) BF - F1_Prioridade	5,61	7,08	6,88
19) BF - F2_Externalidades	3,52	4,38	5,63
20) BF - F3_Conveniência	3,93	5,48	6,16
22) Norma Subjetiva	2,83	4,16	5,82^A
23) Custo da Fraude	8,30^B	6,61	6,60
24) Controle Volitivo	6,31	6,82	7,04
25) Elementos Situacionais	4,89	5,27	7,10^{A,B}
26) AIO Fraude	5,25	6,88	6,69
27) Valor da Conta	7,88	7,76	8,17
28) Faturamento	2,43	2,57	2,92

Fonte: Dados da Pesquisa.

Obs.: as letras indicam que existe uma diferença significativa entre as médias dos grupos segundo testes t para amostras independentes considerando igualdade das variâncias e um nível de significância de 5%. A letra ao lado das médias indica que o grupo em questão tem médias superiores aos grupos representados pelas letras sobrescritas.

7 PESQUISAS EXPLORATÓRIAS PARA VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

Diante dos resultados apresentados nas pesquisas qualitativas e quantitativas, verificou-se uma necessidade de explorar o fenômeno em campo, buscando uma maior compreensão e precisão dos resultados até então apresentados. Com isso, espera-se alicerçar os caminhos para futuros pesquisadores do assunto realizar pesquisas mais rigorosas sobre o mesmo tema (MALHOTRA, 2006).

Dessa forma, durante o período de julho de 2012 a fevereiro de 2013, em conjunto com equipes de campo da concessionária, foram selecionadas unidades consumidoras para execução de inspeção na região metropolitana de Belo Horizonte, sendo que foram buscados endereços com características diferentes. A seguir, são relatadas as principais ações desenvolvidas.

7.1 Bairros nobres

7.1.1 Bairros nobres com predominância de unidades consumidoras residenciais

O primeiro bairro fica na região da Pampulha, em Belo Horizonte. É considerado um bairro de classe alta e exclusivamente residencial. Suas ruas são tranquilas, limpas e arborizadas, os lotes são generosos, geralmente acima de 2 mil metros quadrados. O bairro está distante 9 km da Praça Raul Soares, centro geográfico da capital.

De forma aleatória, identificaram-se 250 unidades consumidoras do bairro para que as pesquisas fossem realizadas. Os estudos foram planejados em três fases. Na primeira, técnicos experientes da concessionária, em conjunto com o pesquisador, passariam pelas ruas analisando os consumos das unidades consumidoras e comparando-os com as características dos imóveis. Nessa etapa, a atitude de escolha das instalações seria conservadora, ou seja, seriam escolhidas somente situações com alta probabilidade de acerto quanto a instalações com irregularidades. Na segunda etapa, novamente as instalações analisadas

anteriormente e não escolhidas seriam visitadas, buscando-se escolher novas instalações para inspeção. Nesse momento, a atitude seria agressiva. Por fim, de forma aleatória, seria escolhida uma amostra das instalações que não haviam sido escolhidas anteriormente para identificar o percentual de instalações que não haviam sido escolhidas nas etapas anteriores e que apresentavam irregularidades. Depois de cada etapa, foram emitidas inspeções para os locais selecionados, que foram executadas por equipes especializadas no assunto.

Na primeira fase, foram escolhidas 12 unidades consumidoras, dessas 8 tinham irregularidades e 1 não foi possível inspecionar (sem acesso à medição). Assim, obteve-se 72% de índice de acerto de 72% por inspeção. Na segunda fase, foram escolhidas 58 novas casas, sendo que 17 delas possuíam irregularidades e em sete delas não se teve acesso à medição. Nessa fase, 33% foi o índice de acerto por inspeção. Por fim, selecionaram-se 30 novos endereços entre os que ainda não tinham sido inspecionados. Entre esses, 4 tinham irregularidades, índice de acerto de 21%, e em 11 endereços os técnicos não tiveram acesso à medição.

Como resultado geral, foram inspecionadas 100 instalações de um total de 250 unidades consumidoras (40% da amostra escolhida aleatoriamente), com índice de acerto de 36% (29 irregularidades) e 19% de impedimento de acesso à medição para inspeção (19 residências).

Analisando os casos de falta de acesso à medição de uma fase para a outra, é razoável suspeitar de ação de contra-ataque da sociedade em relação à ação da concessionária, deixando claro que existe uma rede de informação dos acontecimentos no bairro.

No que tange a status, influência social ou situação financeira dos consumidores envolvidos nas irregularidades, foram bastante comuns depoimentos de empregados dizendo que os patrões estavam em viagem pela Europa ou dos próprios moradores, apresentando-se como radialistas famosos ou jogadores de futebol conhecidos na cidade. Alguns afirmaram ter mais de uma residência na cidade ou no mundo e não saber como aquilo teria acontecido. Em um dos casos, a cliente entrou com um processo judicial para discutir a irregularidade e requereu os benefícios da justiça gratuita. Porém, conforme se percebe pela FIG. 9, a residência central é uma mansão, com piscina, campo de futebol e uma extensa área construída em dois pavimentos, não fazendo jus, portanto, ao requerimento de benefícios judiciais gratuitos.

FIGURA 9 - Imagem de residência com irregularidade



Fonte: Imagem extraída do *Google maps*, 2012, de acordo com as informações coletadas.

7.1.2 Bairro nobre com predominância de bares, restaurantes e padarias de alto luxo

O segundo bairro nobre escolhido foi um dos mais antigos e tradicionais da capital mineira. Fundado oficialmente em meados da década de 1930, o bairro está localizado na região Centro-Sul e consta do projeto original de Belo Horizonte, no qual a cidade tinha a área urbana delimitada pela Avenida do Contorno. Conta-se que o bairro teria sido criado para abrigar as classes mais abastadas da cidade, que ele se iniciou repleto de casas, mas foi modificando aos poucos sua natureza, acompanhando o crescimento da cidade. Atualmente, mantém diversos casarões imponentes e valorizados e os mais tradicionais bares e restaurantes da capital. Estima-se que seja o metro quadrado mais caro de Belo Horizonte.

Nesta fase da pesquisa priorizou-se a análise dos pontos comerciais. Para isso, ruas do bairro foram percorridas, e quase todos os estabelecimentos comerciais foram visitados, bem como alguns prédios residenciais de alto luxo. Assim, foram selecionados 45 endereços, sendo que em 25 deles foram encontradas irregularidades, perfazendo um índice de acerto de 55%. Também foi encontrada uma falha de responsabilidade da concessionária, ocasionada por um provável conluio do consumidor com um eletricitista para evitar o pagamento de débitos pendentes, ligando outro padrão para atender uma padaria. Com isso, o

padrão ligado foi desligado e outro ligado no local, mas essa troca não aconteceu no sistema (por ter sido feita sem documentos) e, por causa disso, o consumo de vários meses não foi faturado, gerando um prejuízo considerável para a empresa. Situação similar, mas sem a suspeita ação proposital, aconteceu em um apartamento.

Os bares, restaurantes, padarias e lanchonetes foram os locais em que mais foram encontradas irregularidades. Na maioria, eram registrados a menor de 2 a 15 mil kWh/mês, ou seja, considerando o valor do kWh de R\$0,31, deixava-se de faturar mensalmente de R\$650,00 a R\$ 4.650,00 em cada estabelecimento comercial.

Na atuação nessa parte nobre da região metropolitana mineira, os construtos Vergonha e Medo estavam presentes durante as pesquisas de campo, além ter acontecido mais vezes a utilização de argumentos como: “Eu conheço fulano de tal...”; “Sou amigo de Sicrano...”; “O seu chefe é meu cliente e ele me conhece...” Fato é que ainda existe fortemente o medo do ilícito entre os consumidores de energia nessa região, uma sutileza quase profissional para aplicar o recurso da “carteirada” para se eximir de uma possível multa. Quanto ao construto Vergonha, acredita-se que esteja relacionada à presença de empregados e veículos da concessionária nas portas dos estabelecimentos, sinalizando para os concorrentes e clientes nobres da região que, provavelmente, naqueles locais aconteciam furto de energia elétrica.

Em apenas um dos 25 estabelecimentos atuados foi necessária a presença de autoridade policial para que a inspeção fosse realizada. No caso em questão, em uma das mais luxuosas padarias das redondezas, situada na praça principal do bairro, a irregularidade era muito fácil de ser detectada, inclusive por qualquer pessoa sem experiência no assunto, pois a fraude foi feita no equipamento de medição que fica instalado ao lado do caixa. Como a padaria é muito bem iluminada, qualquer pessoa que olhasse para o disco do medidor por alguns segundos notaria que ele não girava. Essa questão evidencia que, mesmo entre os estabelecimentos de grande porte, as irregularidades são cometidas sem nenhuma preocupação em escondê-las, sinalizando uma despreocupação em ser descoberto e ter que arcar com o consumo irregular.

7.2 Bairros de classe média e baixa

Foram escolhidos bairros com predominância de residências, pequenas chácaras, pontos comerciais para atender as necessidades locais e pequenas indústrias. Uma das escolhas foi feita seguindo a informação de uma denúncia via telefone, e a outra por meio de uma pesquisa de campo de um técnico da empresa, que sinalizou a necessidade de atuação naquela região. A maioria das ruas dos bairros analisados possui asfalto, mas em estado precário. Em alguns locais, o esgoto corre a céu aberto e, quanto ao transporte público, foi constatado que os ônibus estavam em péssimo estado. As construções nesses locais são, na maioria, modestas, contrastando com poucas de excelente qualidade de acabamento, terrenos grandes e com sistema de segurança (cercas elétricas, cães, alarmes ou câmeras de vigilância). Um bairro se localiza na cidade de Sabará e o outro em Ribeirão das Neves, ambas cidades-dormitório da região metropolitana.

A seleção dos locais que seriam inspecionados foi feita considerando as ruas principais como ponto de referência e iniciando pelas extremidades mais distantes dos centros das cidades para potencializar a exploração de periferia. Não foi utilizado nenhum critério de seleção mais detalhado, apenas priorizados os casos em que se suspeitava que o consumo de energia de forma irregular era mais alto. As irregularidades encontradas foram de fácil identificação; tratava-se de ligações clandestinas, manipulação do medidor ou desvio dentro das caixas de medição, que estavam desligadas e sem medidores. Foram analisados 27 serviços de campo, sendo que em 24 endereços foram encontradas irregularidades, ou seja, o índice de acerto por inspeção foi de 80%.

No decorrer das inspeções, os consumidores se comportavam com desdém, fazendo piadas com os vizinhos ou indicando outras unidades consumidoras com situação similar. Era comum a presença de crianças próximo aos adultos, querendo participar da conversa e mostrando familiaridade com o assunto. Elas mostravam saber como foi feito, quando e para quê. Os adultos relatavam seu descrédito em ter que pagar alguma coisa, outros citavam que a empresa era rica, e por isso o problema não gerava nenhum custo para a concessionária. Alguns se mostraram envergonhados e se comportavam de forma submissa diante dos técnicos de campo, respondendo sempre como “sim, senhor” ou “não, senhor”. Outros

apontavam para as ligações dos seus vizinhos com os mesmos problemas. Alguns diziam ter feito aquilo por uma questão de necessidade financeira e, por serem tementes a Deus, não se sentiam tranquilos com aquela situação.

Com relação aos débitos pendentes com a concessionária, alguns consumidores, após serem insistentes vezes orientados pelos técnicos, ligavam para a concessionária solicitando informações para religação ou regularização e eram informados de que não deviam nada à empresa, pois seus débitos haviam prescritos, por serem superiores a cinco anos. Eles então se diziam aliviados e juravam nunca mais cometer atos ilícitos para furtar energia. Essa situação deixava-os “felizes”, provavelmente por racionalizar que o ato ilegal praticado fora bastante vantajoso. Em nenhum caso foi necessário algum acompanhamento policial, e tudo aconteceu sem grandes transtornos. Aqueles que possuíam débitos com a concessionária não prescritos procuraram as agências de atendimento, efetuaram o pagamento das contas atrasadas e solicitavam religação de seus padrões. Nenhuma das unidades consumidoras ficou desligada após a notificação da irregularidade, e a maioria dos serviços executados foi feito por empresa terceirizada. A justificativa foi que os serviços são de menor complexidade, geralmente padrões monofásicos com irregularidade no medidor, necessitando apenas que se substitua o equipamento de medição e se notifique o cliente.

A FIG. 10 apresenta a situação encontrada em um lote onde existiam oito casas, todas da mesma família. No momento do primeiro contato da concessionária, existiam dois padrões ligados, sendo que um estava ligado, mas ninguém utilizava energia por ele, pois no outro existia um desvio de energia, sendo mais vantajoso todos aproveitarem tal desvio.

FIGURA 10 – Situação encontrada. Visão de frente e de fundo do mesmo padrão



Fonte: Arquivo pessoal.

Após a autuação e orientação dos moradores do local, eles regularizaram os padrões existentes e adquiriram novos padrões, de forma que cada casa existente no local tivesse o seu medidor. A foto mostrada na FIG. 11 foi feita três meses após a primeira visita.

FIGURA 11 - Situação após regularização



Fonte: Arquivo pessoal.

As pesquisas de campo apontam que os cidadãos envolvidos, incluindo as crianças, apostam na inércia da concessionária para tirar vantagem com a irregularidade, ou seja, quando a concessionária os notifica, eles se mobilizam,

quitam suas contas atrasadas ou fazem um parcelamento e ficam na expectativa se terão ou não de pagar pela energia consumida durante o período em que ficaram de forma irregular. Alguns inclusive comentaram que não teriam condições financeiras de arcar com as despesas do período. Não foram raros os casos em que compareceram ao local onde estavam ocorrendo as inspeções pessoas muito esclarecidas sobre o tema, geralmente eletricitas particulares ou representantes do bairro, comentando que bastaria comparecer na agência com um contrato de aluguel ou solicitar a troca de nome ou colocar um novo padrão e pedir uma nova ligação, que não seria necessário efetuar o pagamento do valor da cobrança da irregularidade. Comentavam ainda que, em se tratando de ligação clandestina, é mais simples ainda, pois nunca acontece nada, basta fazer novamente.

Outro fato relevante ocorrido nessas comunidades diz respeito aos pontos comerciais com irregularidades. Trata-se de supermercados, bares e restaurantes que atendem a comunidade local e funcionam geralmente nos melhores locais dos bairros, consumindo muita energia com freezer, geladeiras, fornos, balcões frigoríficos, entre outros. Foi constatado pela pesquisa exploratória que esses estabelecimentos pertencem aos proprietários das melhores casas dos bairros, bem como dos carros mais novos, na sua maioria camionetes de cabine dupla ou sedan de luxo. Essa situação resgatou os relatos de Yaccoub (2010), quando identificou e tratou esses casos como “o pedaço bom” do bairro e em que a população local se espelha como um exemplo de vida. A seguir, a FIG. 12 com imagens de locais que foram inspecionados.

FIGURA 12 - Imóveis onde foram realizadas inspeções



Fonte: Arquivo pessoal.

Ficou evidente que esses cidadãos são os formadores de opinião da região e, ao praticarem as irregularidades, sinalizavam para os demais moradores que aquele era o caminho para o sucesso, para conquistar os bens materiais que eles já possuíam, e assim todos deveriam proceder. No entanto, ao verem as ações se iniciarem pelos pontos comerciais ou residências de alto padrão dentro dos bairros, e tudo acontecendo dentro de uma normalidade, os demais envolvidos se sentiram na obrigação de conduzir o problema também de forma pacífica.

7.3 Regiões com predominância comercial

Buscando encontrar outros nichos de consumidores de energia, foram analisadas unidades consumidoras de parte de uma rua com predominância de peixarias, fábricas de gelo e cortiços. Em outro estudo de campo, analisaram-se

unidades consumidoras de alguns quarteirões no centro da cidade de Belo Horizonte onde existem padarias, comércio de queijos e seus derivados, restaurantes e bares populares e, por fim, analisaram-se todas as unidades consumidoras do *shopping* mais movimentado, maior e mais popular de Belo Horizonte.

No tocante à região das peixarias e fábricas de gelo, a situação é uma verdadeira anarquia. O local é composto de dois quarteirões, fica próximo do centro da cidade, da rodoviária e de uma das principais e mais violentas favelas da cidade. Na região se encontra todo tipo de pescado, gelos em cubo e em barra. O local é frequentado pelos donos dos restaurantes da cidade, pela população de todas as classes, por mendigos e drogados. A FIG. 13 retrata parte dos imóveis inspecionados.

FIGURA 13 - Visão da Rua com predominância de peixarias e fábricas de gelo



Fonte: Arquivo pessoal.

Para o estudo do comportamento do consumidor, foram selecionadas 22 unidades consumidoras, sendo que em 12 delas foram encontradas irregularidades, e 5 ainda não haviam sido inspecionadas. Índice de acerto de 70% nas inspeções realizadas. Em dois endereços, foram necessárias mais de uma notificação para que o consumidor tentasse resolver sua situação, procurando a agência de atendimento para negociação dos débitos anteriores e regularização de sua situação. Vale ressaltar que as cobranças dos períodos com irregularidades ainda não são

incluídas nesse momento, elas vêm após alguns dias da intervenção da concessionária.

Vários foram os casos que poderiam ser relatados neste trabalho para contribuir com o estudo do comportamento desse tipo de consumidor, mas eles se resumirão a dois, os mais inusitados e que trazem ao contexto o construto Sentimentalismo, da Teoria do Estilo de Vida Criminal, que propõe que o criminoso tenta se apresentar com uma luz mais favorável a sua imagem e, para atenuar o seu comportamento negativo, ele dá evidência às coisas boas que tem feito.

7.3.1 Primeiro caso

Trata-se de uma lanchonete que atende os andarilhos que perambulam pela região e o comércio local. No local também funciona uma borracharia, uma residência e uma pensão com 15 quartos, tudo direcionado para a classe “E”. Dentro da caixa de medição que atende todos os estabelecimentos citados, foi encontrado um desvio de energia. Na primeira abordagem, quando se retirou o desvio de energia, o cliente alegou que aquilo não deveria ser feito, pois ele era diabético e não poderia ficar sem energia. Conforme a FIG. 14, minutos depois do desligamento, quando a equipe de campo estava trabalhando no comércio vizinho, estacionou no local um motoqueiro eletricitista que iniciou os procedimentos para instalar a irregularidade novamente, numa situação que evidencia o atendimento ultrarrápido de “gatos”. Ao identificar a equipe da concessionária trabalhando ao lado, ele deixou o local, mas se tornou fonte de investigação por parte da concessionária.

FIGURA 14 - Atendimento suspeito de eletricitista terceirizado



Fonte: Arquivo pessoal.

No entanto, dias após a intervenção, outra equipe retornou ao local e encontrou a mesma irregularidade instalada. O consumidor foi orientado a resolver o problema e, durante dois dias, iniciou-se uma negociação *in loco* para solução do problema. Por fim, o consumidor solicitou a religação; não havia nenhum débito a pagar e um medidor foi instalado no imóvel para registrar e faturar a energia consumida. Durante esses dois dias de visitas ao estabelecimento, notificação, instalação do medidor e análise das atividades comerciais praticadas no imóvel, eram frequentes questionamentos e piadas de transeuntes e comerciantes com o proprietário do estabelecimento, o que o levou a comentar que não mais daria certo aquele tipo de atitude. Outro comentário interessante do cliente diz respeito a um minicongelador (FIG. 15) que ele instalou em cima de uma geladeira e enche de água, deixando uma torneira virada para a rua. Ela serve aos usuários de drogas e mendigos que vivem pela região, e seu comentário foi de que aquilo era uma promessa que ele fizera de ajudar aqueles pobres coitados.

Acredita-se que o estabelecimento funcionava de forma irregular desde março de 2003, sendo que, naquela data, foi encontrada uma irregularidade no local cuja cobrança, além de mais cinco débitos mensais, está pendente de pagamento. Ao cliente não foi exigido o pagamento dessas faturas em atrasos, uma vez que o vencimento delas aconteceu há mais de cinco anos. Esse endereço se tornou ponto de atenção para a concessionária e para a pesquisa, sendo que, durante todo o período pós-atuações, não apareceu nenhum indício de nova irregularidade no local. Não obstante, o local foi visitado mais duas vezes para que se certificasse de que os lacres instalados não foram violados.

FIGURA 15 - Doação de água gelada para a comunidade



Fonte: Arquivo pessoal.

7.3.2 Segundo caso

Este relato diz respeito ao mais expressivo consumidor do local. Na área funcionam uma fábrica de gelo, cinco peixarias, uma marmoraria, lojas e escritório da empresa. Tudo isso atendido por duas ligações de média tensão e o restante em baixa tensão. No local ainda existiam dois padrões de energia, sendo que em um deles foi caracterizada uma irregularidade. O aluguel no local é feito com a energia elétrica incluída, e representantes dos estabelecimentos já parcelaram débitos com nomes de uma empresa, pediram desativação do padrão e deixaram de pagar a dívida assumida. Devido à grande quantidade de entrada de energia, as equipes de campo não conseguiram de imediato identificar irregularidades. Foram necessárias reuniões e trocas de e-mails entre a parte comercial e técnica da concessionária para, no final, encontrar pelo menos um ponto com um grande desvio de energia. Até o momento o local é monitorado, e a troca de informações entre as áreas ainda é necessário. Na última visita, foi negociado com um dos proprietários que fossem instaladas caixas de medições para duas peixarias que estavam interligadas com o padrão da marmoraria. Ele se prontificou a instalar os padrões dentro de 60 dias e comentou que, depois da intervenção ocorrida na região, “todo mundo precisa andar certinho com a concessionária de energia, pois acabou a farra com a energia elétrica”.

Outro ponto que envolve esse caso diz respeito ao “espírito solidário” do empresário, pois é de conhecimento da população de Minas sua ação em determinada comemoração religiosa, quando ele distribui alimentos para a população carente da cidade. Conforme relatos na mídia escrita e televisiva de Minas, filas são formadas na porta de seu estabelecimento e ele faz isso seguindo uma tradição do seu avô, que doava leite naquela época. Trata-se de uma promessa que ele fez, que já cumpre há 20 anos e que, segundo ele, cumprirá até a sua morte.

A última região analisada com predominância comercial situa-se próximo ao mercado central, no centro da cidade. São dois bairros e neles funcionam pequenos estabelecimentos cujas atividades econômicas são restaurantes, comércio varejistas de queijos, bares populares, padarias, barbearia e lojas de biscoitos. Foram selecionadas e inspecionadas 13 unidades consumidoras, sendo que em cinco delas foram encontradas irregularidades, perfazendo um índice de

acerto de 38%. Nesta parte da pesquisa exploratória foi possível identificar falhas de caracterização de irregularidades por parte das concessionárias e, por causa delas, os consumidores não foram notificados, falhas nos procedimentos de religação da empresa, tendo em vista haver na região uma barbearia ligada sem medição, tendo sido constatado que o serviço foi feito pela concessionária, bem como dificuldades em direcionar as equipes para execução de serviços na região, fato que também ocorreu nas fases anteriores.

Com relação ao comportamento do consumidor, nenhum caso relevante foi constatado, todos trataram as intervenções de forma tranquila, sem que aquilo parecesse um procedimento ilícito. Todos comentavam que não sabiam do ocorrido e que depois analisariam os resultados com maior atenção.

No *shopping*, foi encontrada somente uma irregularidade de responsabilidade duvidosa. Não foi possível afirmar se foi praticada pelo consumidor ou se foi uma falha da concessionária – nesse caso tratou-se como sendo desta. Também foram encontradas duas falhas de faturamento, cuja responsabilidade era evidentemente da concessionária de energia.

Para que a pesquisa de campo fosse realizada, inicialmente foi analisada *in loco* cada sala comercial. Sua caixa de medição e o equipamento de medição (sem abrir a caixa) foram analisados. No *shopping*, os equipamentos de medição foram instalados atrás de prateleiras, biombos ou nos espaços reservados para estocarem as mercadorias. Por causa disso, na maioria das lojas, foi necessário procurar o gerente, avisar que a concessionária iria efetuar a leitura do equipamento de medição de energia e verificar as condições gerais da ligação de energia. Depois de as pessoas compreenderem o trabalho que a concessionária de energia estava fazendo, elas não poupavam elogios ao procedimento e argumentavam que aquilo deveria ser feito mais vezes e em outros locais onde existem vários problemas de segurança e furto de energia. Essa argumentação chama a atenção por acontecer em um ambiente que teoricamente não convive com o furto de energia, trazendo para o contexto uma visão singular de comerciantes que mantêm os seus estabelecimentos em um ambiente em que o custo operacional é notoriamente maior que em ambientes fora de *shopping centers* e, por isso, anseiam para que, de alguma forma, o mercado fique mais justo, ou seja, se todos pagam pela energia e arcam com taxas e impostos, o lucro auferido terá uma relação direta com o diferencial do estabelecimento e não com as práticas ilícitas cometidas no local.

8 CONCLUSÃO

A proposta desta dissertação foi buscar explicar os antecedentes do comportamento irregular de consumidores de energia elétrica brasileiros, sob a ótica da Teoria Estilo de Vida Criminal e considerando as teorias do comportamento do consumidor.

Para isso, foi proposto um modelo explicativo integrador dos antecedentes do comportamento irregular de consumidores de energia elétrica, com base nas teorias do comportamento do consumidor e do estilo de vida criminal. Verificaram-se, também, os impactos dos elementos componentes do modelo proposto nas intenções comportamentais de cometer fraudes para pagar menos ou deixar de pagar energia elétrica.

Ao desenvolver o referencial teórico da pesquisa, parte considerável dele foi dedicada ao estudo das resoluções publicadas pela agência reguladora de energia. Também, de forma menos profunda, relatou-se seus objetivos e premissas de funcionamento. O objetivo era trazer para a dissertação elementos que interferem ou contribuem para o comportamento do consumidor brasileiro de energia, de forma que fenômenos importantes para análise dos resultados não passassem despercebidos.

Ocorre que, ao desenvolver a pesquisa, mais especificamente no momento de analisar os resultados da triangulação de metodologias que foi aplicado como procedimento metodológico para procurar as respostas que se almejava, ficou notória a influência direta e decisiva da agência reguladora no comportamento do consumidor de energia. Este trouxe a Aneel para o cerne do estudo, quando racionalizou seu pensamento para se safar da cobrança da irregularidade, como também durante os grupos focais e pesquisa de campo, quando afirmaram que não existia rigor no combate às fraudes e ligações clandestinas. Interessante observar que a presença da agência reguladora acontecia de forma invisível, pois seu nome não era pronunciado, apenas as consequências de suas regulamentações eram citadas como ponto de melhoria. Fato é que, durante todos os oito grupos focais, em que, de certa forma, a liberdade de expressão é menos direcionada, em nenhum momento os termos “Aneel” ou “agência reguladora” foram citados. Assim, torna-se necessário, nesta conclusão da dissertação, assumir uma falha metodológica, ao

não incluir a agência reguladora no enredo das pesquisas aplicadas para medir o grau de conhecimento dos consumidores das ações de responsabilidade da concessionária e da Aneel. Não obstante a falha citada, o senso comum explicitado nas pesquisas qualitativas de impunidade em relação ao furto de energia, a certeza de que a prática da irregularidade trará benefícios econômicos – constatada tanto nas pesquisas qualitativas como nos trabalhos exploratórios – e as orientações dos eletricitistas particulares e representantes de bairros sobre os procedimentos legais para se safar da cobrança de uma irregularidade evidenciam que, mesmo de forma invisível para os olhos e mentes dos consumidores de energia, a agência reguladora está presente em cada ação irregular.

Como apresentado no item 4.5, em que são relatadas as contribuições das resoluções nos últimos 25 anos, a tendência de modificação da legislação para o combate à irregularidade cada vez mais beneficia o fraudador, seja reduzindo os valores cobrados como custo administrativo, seja reduzindo o tempo de cobrança ou até mesmo demorando muito a alterar as regras para se adaptar a alguma situação nova, por exemplo, após sanção da lei 12.783, que reduziu o preço da tarifa, enquanto a agência reguladora determina para cálculo de uma irregularidade a aplicação da tarifa no momento da constatação. Assim, atualmente, um fraudador de energia recebe um bom desconto na cobrança da energia consumida no período irregular, além de só raríssimas vezes esse cidadão ser incomodado com qualquer procedimento criminal.

Uma solução para que a agência reguladora participe efetivamente do combate ao furto de energia seria não tratar o assunto como se fosse parte das condições gerais do fornecimento de energia. O que acontece com o fenômeno não é uma condição de fornecimento, é um desvio de procedimento legal, é furto, fraude, manipulação de equipamentos e, nesse momento, talvez o único, a agência reguladora, concessionárias de energia, representantes do poder judiciário e de polícia e a sociedade em geral precisam pensar juntos para tratar o tema como crime, evitando que não se publiquem resoluções que beneficiem os clientes desonestos. As regras precisam ser feitas de forma que a irregularidade não seja vantajosa, e, se essa premissa for de fato aplicada, deveriam, inclusive, ser criadas regras de punição para as concessionárias de energia que, para benefício de alguém ou mesmo por incompetência, afrouxarem suas ações. Não se trata de implementar uma ação apenas para gerar lucros ou recuperar os oito bilhões de

reais furtados anualmente, conforme apresentado na introdução; a ação seria para a melhoria do comportamento dos consumidores brasileiros de energia. Se tais mudanças acontecessem, a agência reguladora ficaria com um problema salutar, que seria: como transformar a atuação no combate às perdas comerciais em ações mais rigorosas, sem gerar receita acima do justo para as concessionárias e sem deixar de ser vantajoso para elas atuar nas irregularidades em suas áreas de concessões. Uma forma de equilibrar isso poderia ser destinando parte da receita obtida com o combate às irregularidades para a educação, para projetos sociais ou culturais a serem desenvolvidos, se possível, na mesma região em que ocorreu a irregularidade. Com isso, o combate ao furto de energia passaria a ter um apelo popular, um sentido social, um motivo justificável para que associações de bairros, prefeituras e cidadãos comuns ajudassem no combate ao furto de energia.

Conforme descrito ao longo das etapas desta dissertação, vários foram os construtos que se mostraram importantes para a compreensão do comportamento do consumidor em relação ao crime de furto de energia. Os resultados da pesquisa com análises de clusters apontaram para um valor elevado da intenção comportamental de efetuar uma irregularidade, corroborando os resultados da fase qualitativa, em que o tema foi bastante explorado pelos pesquisados. Se considerados juntos os pesquisados com média quanto à elevada intenção de praticar uma irregularidade, os valores seriam de 64% dos entrevistados “pessoas físicas” e 45% “pessoas jurídicas”. Tais resultados podem estar associados à crença de que é fácil instalar uma irregularidade, à ausência de impunidade, ao fato de o custo/benefício da ação se mostrar vantajoso, ao fato de não haver grandes riscos financeiros e físicos para os que contratam os “especialistas” em instalar as irregularidades.

As pesquisas também apontam para dois fatores que parecem afetar fortemente a intenção comportamental: a existência de normas subjetivas, que traduzem a percepção de que parentes e amigos aprovam o ato de furtar energia, e o construto Justiça Social, que tem relação com a noção de ausência de direitos igualitários, o convívio com a corrupção nos vários níveis dos governos, o descaso dos poderes públicos com o país, estados, cidades e alguns bairros. Esses sentimentos ampliam muito a intenção de fraudar energia e estiveram presentes nas três fases de pesquisas como construtos principais para os pesquisados. As pessoas mais influenciadas pelas normas subjetivas são aquelas impulsivas, de

temperamento volátil, que possuem maior densidade familiar e veículos. Acredita-se que a densidade familiar tem relação com o consumo de energia – quanto mais pessoas, mais banhos serão tomados, mais vezes a geladeira será aberta e mais roupas precisarão ser lavadas e passadas. Quanto ao veículo, ele pode ter relação com financiamento e despesas, contribuindo para que seus proprietários sofram mais para manterem suas contas em dia. O fato é que as normas subjetivas sozinhas explicaram 31% do comportamento do consumidor irregular.

De acordo com os resultados da pesquisa, pode-se suspeitar que as pessoas suscetíveis ao furto de energia são materialistas, frias e buscam o risco em suas vidas. Elas também acreditam que já sofreram muito na vida, sendo a hora de pegar o que é delas. A corrupção e a injustiça na sociedade são as justificativas para seus atos, que são similares aos comportamentos das autoridades ou pessoas influentes da sociedade.

Quanto ao controle volitivo, os resultados apresentaram uma facilidade de execução ou contratação de “especialistas” que compõem os quadros de empregados da concessionária e, principalmente, das empresas prestadoras de serviços, com um custo pelo serviço muito baixo, ou seja, não há dificuldades para fazer uma irregularidade. Esses pequenos custos são facilmente racionalizados quando comparados com os benefícios das irregularidades, pois, além de postergar o pagamento, ainda não é certo que a responsabilidade do débito seja imputada ao consumidor. Várias foram as evidências de que os consumidores conhecem as regras de cobrança de uma irregularidade. Muitas vezes eles não compreendem o motivo de não terem sido punidos severamente pelo procedimento irregular, creditam essa falha à incompetência da concessionária de energia. Por causa disso, as pesquisas apontam para uma conveniência do consumidor em efetuar uma irregularidade e aproveitar a energia furtada na utilização dos aparelhos elétricos de sua unidade consumidora sem preocupação com a conta de tal gasto. Outro efeito dessa relação diz respeito à imagem da empresa, que é desgastada quando o consumidor racionaliza em relação à grande quantidade de irregularidades que ele sabe que existem *versus* o número de irregularidades que ele sabe que foram identificadas pela concessionária.

Os construtos “medo” e “vergonha”, propostos por Walters (1990), foram identificados entre os pesquisados adimplentes dos grupos focais e entre os pesquisados nos bairros de alto luxo durante as pesquisas exploratórias. O medo

não foi relacionado com o risco de penalidades criminais; sua relação foi com o risco de ficar sem energia ou de receber uma cobrança alta pela irregularidade. Já a vergonha foi notada entre os consumidores nos bairros de alto luxo, quando dos trabalhos de campo em que veículos da concessionária ficavam estacionados nas portas dos imóveis sob sua responsabilidade, enquanto eletricitas efetuavam inspeção. Essa situação não foi constatada nos casos que envolviam consumidores menos abastados dos bairros mais humildes; geralmente estes faziam piadas sobre o ocorrido, bem como apontavam outros que fizeram a irregularidade. De acordo com as pesquisas, tornou-se razoável acreditar que entre os consumidores das classes mais altas existe a compreensão do ato irregular e que a sociedade repudia, mesmo de forma hipócrita, essas questões. Entre os mais humildes, já fazem parte do cotidiano dos pesquisados da região metropolitana de Belo Horizonte as ações da concessionária para retirar ligações clandestinas, “gatos”, desvios de energia, bem como substituir os medidores que foram manipulados. Contribuindo para esse raciocínio, as pesquisas apontaram que o construto “Jeitinho Brasileiro” se mostrou neutro nas pesquisas, ou seja, parece que ele já faz parte do cotidiano dos pesquisados, sendo aceito e praticado naturalmente, conforme descrito nas pesquisas com os grupos focais e entrevistas em profundidades.

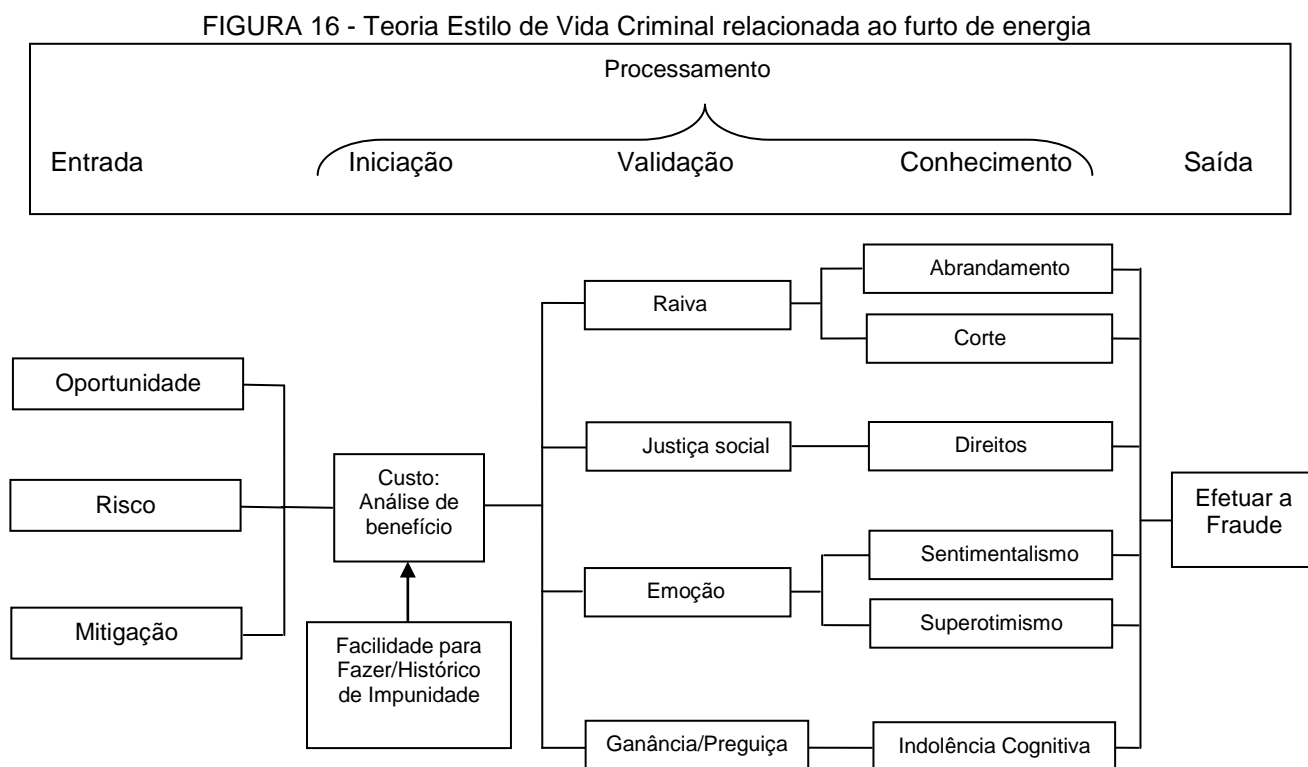
De acordo com os resultados da pesquisa, os cidadãos envolvidos com as práticas de furto de energia apresentavam elementos relacionados ao fator “sentimentalismo” da Teoria Estilo de Vida Criminal (Walters, 1999). Comentários de que distribuem alimentos ou água gelada para a população, de que fazem parte de ações comunitárias no bairro ou de que são sensíveis aos problemas sociais da comunidade foram comuns nos depoimentos durante o tempo em que os representantes da concessionária estiveram presentes nas unidades consumidoras de energia. Esses fatos reforçam a tese que debaixo de pele de cordeiro pode existir um lobo e que, assim como as irregularidades nos padrões elétricos são feitas para não serem descobertas, necessitando de um olhar mais atento para detectá-las, as pessoas envolvidas com essa prática também se camuflam, utilizando o sentimento da caridade para não serem descobertas perante a sociedade, os concorrentes e a concessionária.

Conforme apresentado, o repúdio a impostos pagos, ao custo da energia, à concorrência desleal, à corrupção generalizada e aos lucros altos da concessionária de energia, demonstrado pelo consumidor, leva a suspeitar, com base na Teoria do

Estilo de Vida Criminal (Walters, 1999), que ele tem raiva de sua situação e da injustiça social em que vive. Suas forças se esvaem, levando-o a um estado de preguiça aliada à ganância e à busca de atalhos ou caminhos mais fáceis, fazendo-o acreditar que pequenos furtos são possíveis, aceitáveis pela sociedade. E seu superotimismo reforça sua crença de que dificilmente será descoberto. Esse cenário retrata a situação vivida por alguns dos pesquisados, podendo-se dizer que eles chegaram à fronteira de fazer ou não a fraude, ou seja, estão no momento de corte entre ser ou não um fraudador.

Os elementos situacionais, em conjunto com o valor alto da conta e a falta de confiança na medição, foram fatores que também se destacaram nas pesquisas. Os elementos situacionais traduzem o comportamento do consumidor diante de uma falta de recursos financeiros para quitar as contas, o que pode acontecer em um período de desemprego, por doenças familiares, por um acidente, entre outros percalços. Conforme apresentado no referencial teórico, o preço da energia não é uma regra simples. Os preços são diferentes entre as classes de consumo, sendo que, em certos casos, algumas recebem subsídios do governo federal ou do governo estadual, e tudo isso pode interferir na compreensão do consumidor com relação à cobrança de energia mensal. Aliado ao preço existe ainda a análise da medição, que pode ser compreendida considerando as dúvidas quanto ao funcionamento do equipamento de medição ou quanto à qualidade dos serviços de leitura ou ainda quanto à qualidade do produto final, a conta apresentada ao cliente, a qual pode ter erros de faturamento por falta de leitura no mês ou nos meses anteriores. Essa última situação provoca valores não regulares, ou seja, se em um mês, por algum motivo, não é feita a leitura, sendo cobrado por estimativa, e o cliente gastou um pouco a mais (ou a menos) que nos meses anteriores, essa diferença fará parte da primeira faturada em que a leitura for feita. E se essa pequena diferença a mais (ou a menos) fizer com que a conta participe de uma regra de subsídio do governo federal ou estadual (TAVARES, 2003; PEANO, 2005; KESSLER, 2006), o consumidor de energia poderá não compreender os motivos de tantas diferenças entre as contas mensais. Assim, os construtos Elementos Situacionais, Valor da Conta e Medição mostraram-se relevantes para a compreensão do ato de cometer uma irregularidade nas instalações elétricas.

Considerando as informações coletadas, com base na Teoria do Estilo de Vida Criminal, propõe-se, na FIG. 16, uma representação de como o crime de furtar energia acontece.

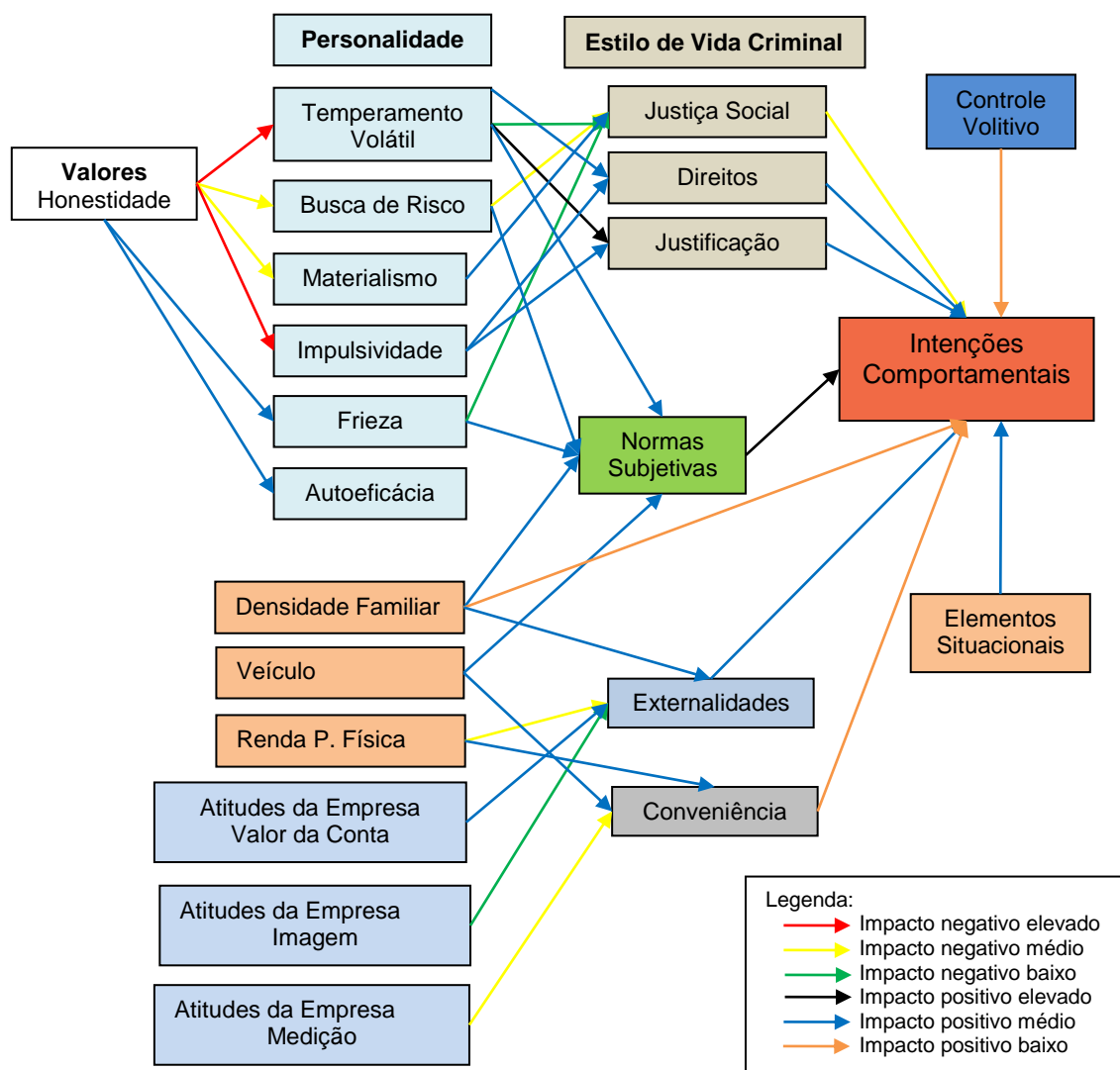


Fonte: Baseada em WALTERS, 1999, e resultados da Pesquisa.

Considerando os resultados das pesquisas, é possível afirmar que, pela Teoria Estilo de Vida Criminal, é possível desvendar parte considerável dos caminhos que um fraudador do consumo de energia elétrica percorre para executar o crime de furtar energia. A facilidade em cometer a irregularidade, o custo baixo, o sentimento de raiva pela sua situação social ou pela empresa de energia elétrica, os fatores relacionados ao construto Justiça Social, seu superotimismo contribuindo para acreditar que não será descoberto, o sentimentalismo presente nas suas ações e justificativas, o momento de decisão (corte) são fatores presentes e participativos nessa decisão.

No entanto, com os dados quantitativos da pesquisa, pôde-se aprofundar em vários modelos possíveis, incluídos no APÊNDICE B desta dissertação. Com base nesses modelos e em todo o trabalho, buscou-se desenvolver um modelo hipotético qualitativo com os construtos mais significativos encontrados, resultando na FIG. 17.

FIGURA 17 - Modelo Hipotético Qualitativo



Fonte: Elaborada pelo autor.

Buscou-se estabelecer uma ordem de grandeza entre impactos baixos, médios e elevados, bem como relacioná-los como positivos e negativos. Percebe-se pela FIG. 17 que os construtos Temperamento Volátil, Impulsividade, Justiça Social, Direitos, Justificação e Normas Subjetivas são os mais relevantes. É possível suspeitar que um cidadão com esses fatores aflorados, em contato com um ambiente em que tudo isso é aceito e praticado por parte da sociedade, caso seja afetado por algum fator externo como ser despedido do emprego, um caso de doença, uma situação de necessidade ou até mesmo por conveniência, tome a decisão da prática do crime de furto de energia.

Por outro lado, se se imaginar uma melhoria desse cenário, o raciocínio navegará em sentido oposto, ou seja, há de mudar a percepção de fatores como

Justiça Social, Direitos e Normas Subjetivas, que são construtos complexos e presentes na sociedade. Será exigido um esforço extraordinário dos representantes da sociedade para minimizar essa percepção nas gerações futuras. Trata-se de um trabalho educacional, moral e de mudança cultural, mas isso é tema para outros estudos.

8.1 Limitações da pesquisa

A metodologia de investigação adotada privilegiou as pesquisas qualitativas com oito grupos focais, entrevistas em profundidade e pesquisas exploratórias. A parte quantitativa envolveu recursos menores. Embora os resultados das análises quantitativas tenham sido suficientes para um detalhamento do fenômeno, um número maior de entrevistas poderia potencializar algum construto e melhorar a análise.

A pesquisa foi realizada envolvendo cidadãos da região metropolitana de Belo Horizonte. A ausência de informações do interior de Minas e de outros estados evidencia outro ponto de limitação.

Por fim, por boa parte do tempo de desenvolvimento da pesquisa, passou despercebida a necessidade de direcionar o foco, também, para análise da *performance* da agência reguladora. Acredita-se que esta seja uma ótima fonte de informação para identificar outros elementos que contribuem para as perdas comerciais no Brasil. Por isso, a ausência de questões direcionadas para as contribuições da agência reguladora pode ser considerada outra limitação da pesquisa e de outras que venham a ser realizadas.

8.2 Sugestões de pesquisas futuras

Uma análise da percepção dos consumidores de todo o estado, ou seja, envolvendo as cidades do interior, seria interessante, tendo em vista várias evidências empíricas de que essas são realidades completamente diferentes.

Aprofundar nesse estudo poderá desvendar regiões do interior, com resultados diferentes entre si e com a região metropolitana.

Outro ponto detectado durante as pesquisas foi que a pesquisa foi direcionada para os consumidores de energia elétrica, mas os resultados delas revelaram um envolvimento direto com o crime de furto de energia dos funcionários da concessionária, com fortes evidências para empregados das empresas terceirizadas. Estudos futuros poderiam contribuir para identificar o grau de envolvimento com o crime ou da intenção de praticá-lo entre os empregados envolvidos no combate às irregularidades.

REFERÊNCIAS

ABRADEE. *Componente social das perdas não técnicas de energia*. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/audiencia/arquivo/2007/052/contribuicao/abradee_relatorio_analitico.pdf>. Acesso em: 4 maio 2011.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL.. *Resolução Homologatória Nº 1.058*, de 9 de setembro de 2010. Disponível em: <www.aneel.gov.br/cedoc/reh20101058.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2013.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL. *Resolução Normativa nº 479*, de 3 de abril de 2012. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 12 abril 2012. Seção 1, p. 48, v. 149, n. 71.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL. *Resolução Nº 456*, de 29 de Novembro de 2000. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 30 nov.2000. Seção 1, p. 35, v.138, n. 230-E

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL. *Resolução Nº 414*, de 9 de setembro de 2010. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 15 set.2010. Seção 1, p. 115, v.147, n. 177

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL. *Por dentro da conta de luz: informação de utilidade pública/Agência Nacional de Energia Elétrica*. 4. ed. Brasília: Aneel, 2008.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL. *Nota técnica nº 0031/2011-SER/ANEEL: metodologia de tratamento regulatório para perdas não técnicas de energia elétrica para o terceiro ciclo de revisão tarifária periódica das concessionárias de distribuição de energia elétrica*. Brasília. 2011. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/audiencia/arquivo/2010/040/documento/nota_tecnica_n%C2%BA_271_perdas_ao_tecnicas.pdf>. Acesso em: 4 maio 2011.

AJZEN, I. *Behavioral Interventions Based on the Theory of Planned Behavior*. 2006 Disponível em: <<http://people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.intervention.pdf>> Acesso em: 15 out. 2012.

ALEXANDRINO, M.; PAULO, V. *Direito administrativo descomplicado*. 17. ed. ver., atual.e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2009.

AMORIM, D. L.; GONÇALVES, J. A. T. A racionalidade na ação do criminoso: uma abordagem sociológica a partir da teoria da escolha racional. *Encontro de Iniciação Científica*, Presidente Prudente, v. 6, n. 6, 2010.

AÑAÑA, E. S. *et al.* Segmentação de mercado utilizando dados da comunidade virtual Orkut. In: II EMA – ENCONTRO DE MARKETING DA ANPAD, *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

ANDRADE, L. Q. Poder normativo das agências reguladoras (Legitimação, extensão e controle). *Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico (RADAE)*, Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, n. 15, ago./set./out. 2008. Disponível em: <[HTTP://WWW.direitodoestado.com.br/redae.asp](http://WWW.direitodoestado.com.br/redae.asp)>. Acesso em: 25 maio 2011.

ARAGÃO, A. S. A legitimação democrática das agências reguladoras. *Revista de Direito Público da Economia*, Belo Horizonte, v. 2, n. 6, abr. 2004. Disponível em: <<http://bdjur.stj.gov.br/dspace/handle/2011/22534>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

ARAUJO, A. C. M. *Perdas e inadimplência na atividade de distribuição de energia elétrica No Brasil*. 2007. 125 f. Tese (Doutorado em Ciências em Planejamento Energético) – Programa de Pós-Graduação de Engenharia da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro, 2007.

ARBUCKLE, J. L.; WORTHKE, W. *AMOS 4.0 users guide*. Chicago: SmallWaters, 1999.

BAGOZZI, R. P.; YI, Y.; PHILIPS, L. W. Assessing construct validity in organizational research. *Administrative science Quartely*, v. 36, n. 3, p. 421-458, Sept. 1991.

BAGOZZI, R. P.; HEATHERTON, T. F. A general approach to representing multifaceted personality constructs: Application to state self-esteem. *Structural Equation Modeling*, v. 133, p.35-67, 1994.

BANDURA, A. Exercise of personal and collective efficacy in changing societies. In: BANDURA, A. (Ed.). *Self-Efficacy in Changing Societies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.

BARDELIN, C. E. A. Os efeitos do racionamento de energia elétrica ocorridos no Brasil em 2001 e 2002 com ênfase no consumo de energia elétrica. 2004. 112 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

BARROS, C. F. P. *Trocas, hierarquia e mediação: as dimensões culturais do consumo em um grupo de empregadas domésticas*. 2007. 259 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ, Instituto COPPEAD de Administração, Rio de Janeiro, 2007.

BAUMGARTNER, H.; PIETERS, R. Goal-Directed Consumer: Motivation, Volition, and Affect. In: HAUGTVEDT, C. P.; HERR, P. M.; KARDES, F. R. *Handbook of Consumer Psychology*. New York: Laurence Erlbaum Associates, 2008.

BEATO F., C.; PEIXOTO, B. T.; ANDRADE, M. V.. Crime, oportunidade e vitimização. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, São Paulo, v. 19, n. 55, p. 73-90, jun. 2004.

BECKER, G. Crime and punishment: an economic approach. *Journal of Political Economy*, Chicago, v. 76, n. 2, Mar. 1968.

BELK, R. W. Three scales to measure constructs related to materialism: reliability, validity, and relationships to measure of happiness. *Advances in Consumer Research*, v. 11, p. 291-297, 1984.

BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W.; ENGEL, J. F. *Comportamento do consumidor*. Tradução de Eduardo Teixeira Ayrosa (Coord.). 9. ed. São Paulo: Cengage, 2008.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Empresa de Pesquisa Energética – EPE. Projeção da demanda de energia elétrica para os próximos 10 anos (2011-2020). Nota Técnica DEA 03/11. Rio de Janeiro: Empresa de Pesquisa Energética, fevereiro de 2011. (Série Estudos de Energia).

BRASIL. Lei n. 9.427, de 26 de dezembro de 1996. Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica — Aneel, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica, e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 12 mar. 2013.

BRASIL. Presidência da República. Lei 12.783/2013 (Lei Ordinária) de 11 de janeiro de 2013. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 14 jan.2013. Seção 1, p. 1.

CARÇÃO, J. F. C. *Tarifas de energia elétrica no Brasil*. 2011. 103 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

CARVALHO, H. C. W. *et al.* Tradução, adaptação cultural e análise de consistência interna do inventário de externalização. *Avaliação Psicológica, Porto Alegre*, v. 6, n. 2, p. 217-227, dez. 2007.

CASALI, R. R. B. *et al.* Pirataria de *Software*: uma análise da relação entre comportamento ético, atitude e intenção do consumidor. In: XXXIV ENCONTRO DA ANPAD, 34,2010, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.
CERQUEIRA, D.; LOBÃO, W. Determinantes da criminalidade: arcabouços teóricos e resultados empíricos. *Revista de Ciências Sociais*. Rio de Janeiro, v. 47, n. 2, p. 233-269, 2004.

CHAUÍ, M. *Convite à filosofia*. São Paulo: Ática, 1995.

CHÁVEZ ORTEGA, G. V. *Redes neurais na identificação de perdas comerciais do setor elétrico*. 2008. 184 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Departamento de Engenharia Elétrica do Centro Técnico Científico, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

CHIN, W. W. Issues and Opinion on Structure Equation Modeling. *MIS Quarterly*, v. 22, n. 1, p. vii-xvi, Mar. 1998.

CONNER, B. T.; STEIN, J. A.; LONGSHORE, D. Examining Self-Control as a Multidimensional Predictor of Crime and Drug Use in Adolescents with Criminal Histories. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, p. 137-149, Apr. 2009.

DAMATTA, R. *Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro*. 6. ed. Rio de Janeiro, Rocco, 1997.

DAMATTA, R. *O que faz o Brasil, Brasil?* Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

DANTAS, S. S.; MARTINS, B. S.; GARCIA, J. N.; FRANCO NETO, M. A.; PRADO, K. P. L. A. A alta e baixa renda consumindo produtos falsificados: uma questão de auto-imagem? In: XV SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 13, 2012, São Paulo. *Anais...* São Paulo: FEA-USP, 2012.

DENZIN, N. K. *The research act*. 3. ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1989.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ÁGUAS E ENERGIA ELÉTRICA. Portaria Nº 222, de 22 de dezembro de 1987. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 29 dez. 1987. Seção 1, p. 22.699, v. 125, n. 245.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ÁGUAS E ENERGIA ELÉTRICA. Portaria Nº 466, de 12 de Novembro de 1997. Diário Oficial da União. Poder Executivo. Brasília, DF, 13 nov.1997. Seção 1, p. 26.190.

DRUCKER, P. *A Administração na próxima sociedade*. Tradução de Nivaldo Montingelli JR. São Paulo: Nobel, 2005.

DUFFIELD, G. ; GRABOSKY, P. *The Psychology of Fraud*. Canberra: The Australian Institute of Criminology, Paper n. 199, Mar. 2001.

DULESKO, D. A. Criminologia: a multidisciplinariedade na investigação das origens do crime e do progresso de seletividade penal no Vale do Itajaí/SC. *Revista Discurso Jurídico*. Campo Mourão, v. 4, n. 2, p.19-40, ago./dez. 2008.

DURKHEIM, É. Divisão do trabalho social e Direito. In: SOUTO, C.; FALCÃO, J. *Sociologia & Direito: textos básicos para a disciplina de Sociologia Jurídica*. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

EGAN, V. *et al.* Criminal cognitions and personality: what does the PICTS really measure? *Criminal Behaviour and Mental Health*, Plymouth, v. 10, n. 3, p. 170-184, 2000.

ELZINGA, D. *et al.* *Advantage Energy: Emerging Economies, Developing Countries and the Private-Public Sector Interface*. Information Paper. Paris: OECD/IEA, 2011.

EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA. *Nota técnica DEA 03/11: Projeção da demanda de energia para os próximos 10 anos (2011 – 2020)*. Brasília. 2011. Disponível em: <http://www.epe.gov.br/mercado/Documents/S%C3%A9rie%20Estudos%20de%20Energia/20091222_2.pdf>. Acesso em: 4 maio 2011.

FECOMÉRCIO MINAS. *Pesquisa de Endividamento do Consumidor – PEC*. Belo Horizonte, jun. 2012. Disponível em: <http://www.fecomerciomg.org.br/pdfs/pesquisa_pec_12_06.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2013.

FISHBEIN, M. An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. *Human Relation*. v. , n. , p. 233-240, 1963.

FOIATTO, N. Sistematização do reconhecimento de irregulares que caracterizam fraude em medidores de energia elétrica. 2009. 136 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

FORNELL, C.; BOOKSTEIN, F. Two Structural Equation Models: LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-Voice Theory. *Journal of Marketing Research*, v. 19, p. 440-452, 1982.

FORNELL, C., LARCKER, D. F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, Local, v. 18, p. 39-50, Feb. 1981.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir*. Petrópolis: Vozes, 1999.

FRANÇA, C. R. A. *Programas sociais em empresa estatal de serviço público: análise dos projetos de eletrificação de áreas residenciais urbanas de baixa renda na Eletropaulo S.A. e de suas perspectivas sob gestão privada*. 1999. 166 p. Dissertação (Mestrado em Energia) – Instituto de Eletrotécnica e Energia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

FREITAS, A. B. Traços brasileiros para uma análise organizacional. In: MOTTA, F. C. P.; CALDAS, M. P. *Cultura organizacional e cultura brasileira*. São Paulo: Atlas, 1997.

FRIEDMAN, T. L. *O mundo é plano: uma breve história do século XXI*. Tradução de Cristina Serra, Sérgio Duarte e Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

GARCIA, P. A. O. *Escala brasileira de valores materiais – EBVM: elaboração e validação de uma escala para materialismo como valor de consumo*. 2009. 87 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Programa de Pós- Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações da Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

GIGLIO, E. *O comportamento do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIGLIO, E. M.; RYNGELBLUM, A. L. A lógica da estratégia de combate do governo e das empresas ao mercado pirata: uma análise a partir dos interesses e motivos

dos consumidores. *INTERNEXT – Revista Eletrônica de Negócios Internacionais da ESPM, São Paulo*, v. 2, n. 1, p. 144-166, jan./jun. 2007.

GOLDBERG, L. R. An alternative description of personality: The big-five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 59, n. 6, p. 1216-1229, 1990.

GOTTFREDSON, M. R.; HIRSCHI, T. *A General Theory of Crime*. Stanford, CA: Stanford University Press; 1990.

HAENLEIN, M., KAPLAN, A. M. A beginner's guide to partial least squares (PLS) analysis. *Understanding statistics*, v. 3, n. 4, p. 283-297, 2004.

HAIR Jr., J. F. *et al. Multivariate data Analysis*. 5th ed. Upper Saddle River (NJ): Prentice Hall, 1998.

HALL, S. *Theorizing Crime and Deviance: A New Perspective*. London: Sage Publications, 2012.

HOLANDA, S. B. *Raízes do Brasil*. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

HOLLIN, C. R. *Psychology and crime: An introduction to criminological psychology*. London: Routledge, 1989.

ISEN, A. M. Positive Affect and Decision Processes: Some Recent Theoretical Developments With Practical Implications. In: HAUGTVEDT, C. P.; HERR, P. M.; KARDES, F. R. *Handbook of Consumer Psychology*. New York: Laurence Erlbaum Associates, 2008.

JANISZEWSKI, C. Goal-Directed Perception. In: HAUGTVEDT, C. P.; HERR, P. M.; KARDES, F. R. *Handbook of Consumer Psychology*. New York: Laurence Erlbaum Associates, 2008.

JOHANN, S. L. *O modelo brasileiro de gestão organizacional: análise das ideias - Semler*. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 1996.

JUDGE, T. A. *et al.* Self-efficacy and work-related performance: the integral role of individual differences. *The Journal of Applied Psychology*, v. 92, n. 1, p. 107–27, 2007.

KARSAKLIAN, E. *Comportamento do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2000.

KARSAKLIAN, E. *Comportamento do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KASSARJIAN, H. H. Personality and consumer behavior: A review. *Journal of Marketing Research*. Vol. VIII, p. 409-418, Nov, 1971.

KELLY, L. T. S.; RIBAS, J. R.; COSTA, I. S. A. Atividade física, educativa e de dança: um estudo dos valores dos consumidores idosos. In: *EnANPAD*, 34, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

KESSLER, M. R. *A regulação econômica no setor elétrico brasileiro: teoria e evidências*. 2006. 168 f. Dissertação (Mestrado em Economia modalidade profissionalizante, com ênfase em Economia de Empresa) – Programa de Pós-Graduação em Economia da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS, Porto Alegre, 2006.

KLINE, R. B. *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press, 1998.

KNIGHT, K. *et al.* An Assessment for Criminal Thinking. *Crime & Delinquency*, é Fort Worth, v. 52, n. 1, p. 159-177, 1996.

KOTLER, P. *Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LEÃO, A. L. M. S.; SOUZA NETO, A. F.; MELLO, S. C. B. Compreendendo os valores das marcas: aplicação da lista de valores em diferentes indústrias. *RAC - Revista de Administração Contemporânea, Rio de Janeiro*, v. 11, n. 2, abr./maio/jun. 2007.

LIMA, V. C. S. *Espaço e criminalidade em favelas de Belo Horizonte: um estudo sob a ótica da segregação e do controle socioespaciais*. Belo Horizonte, 2010. Manuscrito.

LOURENÇO, C. D. S. Relações comerciais no mercado consumidor sob a ótica da cultura brasileira. In: *EnANPAD*, 35, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.

MACKENZIE, S. B. Opportunities for Improving Consumer research Through latent Variable Structural Equation Modeling. *Journal of Marketing Research*, v. 28, n. 1, p.159-166, mês 2001.

MADRIGAL, R. Personal Values, Traveler Personality Type and Leisure Travel Style. *Journal of Leisure Research*. National Recreation and Park Association, v. 27, n. 2, p. 125-142, 1995.

MEIRELES, R. P. DE CASTRO, Guilherme C.; SILVA, Helder Haddad; NUNES, José Mauro G. *Comportamento do Consumidor e pesquisa de mercado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.

MINGOTI, S. *Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MINIARD, P. W.; COHEN, J. B. Isolating attitudinal and normative influences in behavioral intention models. *Journal of Marketing Research*, v. 16, p. 102-110, 1979.

MONITOR MERCANTIL. Presidente da Cedae faz balanço da campanha de combate às Fraudes. Disponível em: <www.monitormercantil.com.br/mostranoticia.php?id=82177>. Acesso em: 1 mar. 2013.

MONTEIRO, A. C. Agências reguladoras . *Jus Navigandi*, Teresina, ano 10, n. 1033, 30 abr. 2006. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=8328>>. Acesso em: 25 maio 2011.

MOUTINHO, K.; ROAZZI, A. As teorias da ação racional e da ação planejada: relações entre intenções e comportamentos. *Avaliação Psicológica*. [online]. v. 9, n. 2, p. 279-287, 2010.

MOWEN, J. C.; MINOR, M. *Comportamento do consumidor*. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MULAİK, S. A.; JAMES, L. R. Objectivity and reasoning in Science and Structural Equation Modeling. In: HOYLE, R. H. (Ed). *Structural Equation Modeling: concepts, issues and applications*. London: SAGE Publications Inc., 1995.

NETEMEYER, R. G.; BEARDEN, W. O.; SHARMA, S. *Scaling procedures: Issues and Applications*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2003.

NICOLAO, L.; ROSSI, C. A. V. Desenvolvimento e validação de uma escala de arrependimento no processo de tomada de decisão do consumidor. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENAMPAD, 27, 2003. Atibaia (SP). *Anais...* Atibaia: ANPAD, 2003.

NORUSIS, M. J. *SPSS 9.0 guide to data analysis*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 1999.

NUNNALLY, J. C.; BERNSTEIN, I. H. *Psychometric Theory*. 3. ed. New York: McGrawHill, 1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, New York, v. 49, n. 4 , p. 41-50, 1985.

PATRÍCIO, C. M. M. M. *Detecção de fraude ou erro de medição em grandes consumidores de energia elétrica utilizando Rough Sets baseado em dados históricos e em dados em tempo real*. 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, julho 2005.

PEANO, C. R. *Regulação Tarifária do Setor de Distribuição de Energia Elétrica no Brasil: uma análise da metodologia de revisão tarifária adotada pela Aneel*. 2005. 102 f. Dissertação (Mestrado em Energia) – Programa Interunidades de Pós-Graduação em Energia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

PENIN, C. A. S. *Combate, prevenção e otimização das perdas comerciais de energia*. 2008. Tese. (Doutorado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

PESTANA, M. H. GAGEIRO, J. N. *Análise de Dados para Ciências Sociais – Complementaridade do SPSS*. 2. ed. Lisboa, 2000.

PICKETT, M. C. Theory of reasoned action: reassessing the relationships of moral and ethical climates in organizations. *ASBBS E-Journal*, San Diego, v. 3, n. 1, 2007.

PINHEIRO, R. M. *et al. Comportamento do consumidor e pesquisa de mercado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PONTES, Nicolás G. *Imagem e identidade de marca: um estudo de congruência no varejo de moda*. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2009.

PORTILHO, F. Consumo sustentável: limites e possibilidades de ambientalização e politização das práticas de consumo. *Cadernos EBAPE (FGV)*, v. 3, n. 3, [ed. temática] 2005.

PRESTES MOTTA, F. C. *Cultura e Organizações no Brasil. Relatório de Pesquisa NPP*, São Paulo, EAESP/FGV, 1995.

REIS FILHO, J. *Sistema Inteligente Baseado em Árvores de Decisão, para Apoio ao Combate às Perdas Comerciais na Distribuição de Energia Elétrica*. 2006. 174 f. Dissertação. (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Programa de Pós Graduação em Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, MG, 2006.

RICHERS, R. O enigmático mais indispensável consumidor: teoria e prática. *Revista da Administração, Local*, v.19, n. 3, p. 46-56, mês 1984.

RICHINS, M. L.; DAWSON, S. A consumer values orientation for materialism and its measurement: scale development and validation. *Journal of Consumer Research*, p. 303-316, 1992.

RYAN, M. J. Behavioral intention formation: The interdependency of attitudinal and social influence variables. *Journal of Consumer Research*, v. 9, p. 263-278, 1982.

SAMARA, B. S.; MORSCH, M. A. *Comportamento do consumidor: conceitos e casos*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SANTOS, L. B.; SOUZA, M. A. Validação da escala de consumo ético para amostras brasileiras. In: XIII SEMEAD – SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 13, 2010, São Paulo. *Anais...* São Paulo: FEA-USP, 2010.

SCHWARTZ, S. H. Are There Universal Aspects in the Structure and Contents of human Values? *Journal of Social Issues*, v. 50, n. 4, p. 19-45, 1994.

SHECAIRA, S. S. *Criminologia*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004.

SHETH, J. N; GARDNER, D. M.; GARRETT, D. E. *Marketing Theory: Evolution and evaluation*. New York: John Wiley & Sons, 1988.

SHETH, J. N.; MITTAL, B.; NEWMAN, B. I. *Comportamento do cliente: indo além do comportamento do consumidor*. São Paulo: Atlas, 2001.

SHETH, J. N.; NEWMAN, B. I.; GROSS, B. L. Why we buy what we buy: A theory of consumption values. *Journal of Business Research*, v. 22, n. 2, p. 159-170, 1991.

SKRZYPIEC, G. A new approach to crime prevention: The Intentions to Transgress (ITT) model. Student wellbeing and prevention of violence (SWAPV). *Forum*, Flinders University, South Australia, Dec. 2012.

SNOW, C. C.; THOMAS J. B. Field research methods in strategic management: contributions to theory building and testing. *Journal of Management Studies*, n. 31, p. 457-480, 1994.

SOLOMON, M. R. *Comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo*. 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

SUTHERLAND, E. H.; CRESSEY, D. R. *Principles of Criminology*. 10. ed. New York: Harper and Row, 1978.

TABACHINIK, B. G.; FIDEL, L. S. *Using Multivariate Statistics*. 3 ed. New York: HarperCollins, 2001.

TAMASHIRO, H. R. S. *A relação entre conhecimento ecológico, preocupação ecológica, afeto ecológico, normas subjetivas e o comportamento de compras verdes no setor de cosméticos*. 2012. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-11062012-161824/>>. Acesso em: 15 out. 2012.

TARDE, G. *As transformações do Direito*. Tradução de Maristella Bleggi Tomasini. [S. I.] Editora Supervirtual, 2002.

TAVARES, M. L. *Análise e evolução da tarifa social de energia elétrica no Brasil*. 2003. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Universidade de São Paulo, Piracicaba, SP, 2003.

TELLES, V. S.; HIRATA, D. V. Cidades e práticas urbanas: nas fronteiras incertas entre o ilegal, informal e o ilícito. *Revista Estudos Avançados*: Instituto de Estudos Avançados da USP, São Paulo, v. 21, n. 61, p. 173-191, set./dez. 2007.

TOMANARI, S. A. A. *Segmentação de mercado com enfoque em valores e estilo de vida (Segmentação psicográfica)* – um estudo exploratório. 2003. 464 f. Dissertação. (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes – ECA, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

TRINDADE, J. *Manual de Psicologia Jurídica para operadores do Direito*. 6. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

TUCK, M.; RILEY, D. *The Theory of Reasoned Action: A Decision Theory of Crime*. Disponível em: <http://www.popcenter.org/library/reading/PDFs/ReasoningCriminal/10_tuck_and_riley.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2013.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, S. M. A. *Ofensores sexuais: das crenças ao estilo de pensamento*. 2010. 222 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade do Minho, Braga, 2010.

VOHS, K. D.; BAUMEISTER, R. F.; TICE, D. M. *Self-Regulation: Goals, Consumption, and Choice*. In: HAUGTVEDT, C. P.; H., P. M.; KARDES, F. R. *Handbook of Consumer Psychology*. New York: Laurence Erlbaum Associates, 2008.

WALTERS, G. D. *The Criminal Lifestyle: Patterns of Serious Criminal Conduct*. London: Sage Publications, 1990.

WALTERS, G. D. *The Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles: Part II: Identifying Simulated Response Sets*. *Criminal Justice and Behavior*, v. 22; p. 437-445, 1995a.

WALTERS, G. D. *The Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles: Part I: Reliability and Preliminary Validity*. *Criminal Justice and Behavior*, v. 22; p. 307- 325, 1995b.

WALTERS, G. D. *Short-Term Outcome of Inmates Participating in the Lifestyle Change Program*. *Criminal Justice and Behavior*, v. 26, p. 322-337, 1999.

WALTERS, G. D. *The Psychological Inventory of Criminal Thinking Styles (PICTS): A Review and Meta-Analysis*. *Assessment*, v. 9, p. 278-291, 2002.

WALTERS, G. D. Appraising, Researching and Conceptualizing Criminal Thinking: a personal view. *Criminal Behaviour and Mental Health*, v. 16, n. 2, p. 87-99, 2006.

WILKIE, W. L.; MOORE, E. S. Scholarly Research in Marketing: Exploring the “4 Eras” of Thought Development. *Journal of Public Policy & Marketing*, v. 22, n. 2, p. 116-146, 2003.

YACCOUB, H. “Gato” de energia elétrica; do público ao privado, do “jeitinho” ao crime. In: V ENEC – ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DE CONSUMO, I ENCONTRO LUSO-BRASILEIRO DE ESTUDOS DO CONSUMO: TENDÊNCIAS E IDEOLOGIAS DO MUNDO CONTEMPORÂNEO, 5, 2010, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, [s. n.], 15, 16 e 17 de setembro de 2010.

YACCOUB, H. M. *Atirei o pau no “gato”*: uma análise sobre consumo e furto de energia elétrica (dos “novos consumidores”) em um bairro popular de São Gonçalo RJ. 2010. 274 f. Dissertação (Mestrado em Antropologia) – Departamento de Antropologia do Instituto de Ciências Humanas e Filosofia da Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2010.

YIN, R. K. *Estudos de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

YOCHELSON, S.; Samenow, S. *The criminal personality*. New York: Jason Aronson, 1976.

APÊNDICES

APÊNDICE A

Roteiros Aplicados nas Entrevistas e Grupos de focos

Roteiro 1 – Entrevistas em Profundidade (EP)

Pesquisa sobre Orçamento Familiar / Empresarial e Pagamento de Contas de Concessionárias Públicas

Estudante de mestrado da FUMEC está realizando uma pesquisa sobre orçamento e pagamento de contas, visando direcionar políticas para aprimorar a capacidade de pagamento e compreender o comportamento da população.

1. O que você acha do governo e dos políticos hoje? Há honestidade? Como você se sente como cidadão?
2. E sua situação econômica hoje? Você acha boa/ruim/por quê?
3. Como você vê seu bairro e região? O governo dá atenção? Há violência? Há estrutura?
4. Como você avalia a frase: “leve vantagem em tudo” → como você vê as pessoas que procuram levar vantagem em tudo? (como por exemplo instalando TV a cabo com puxadinho, passar na frente na fila se houver facilidade, etc.).
5. Que tipo de ações as pessoas (empresas) fazem para driblarem alguns custos e assim levarem vantagens (sobre as concorrentes) e facilidades?
6. O que você acha de comprar CD, DVDs copiados ou cópias de produtos de marcas famosas (tênis, bolsas)? O que você acha das pessoas que compram este tipo de produto?
7. O que você acha dos serviços públicos de água e luz? E das empresas concessionárias, fornecedoras destes serviços? (tem de falar sobre a Cemig, explorar, se a pessoa não citar a Cemig, por exemplo a empresa que fornece energia elétrica)
8. Muitas pessoas e empresas atrasam suas contas de luz e água. Algumas atrasam ou não pagam as constas por meses, mesmo tendo recursos, ou

- pagam outras contas e deixam de pagar a conta de luz, por exemplo. Por quê?
9. O que faria essas pessoas (empresas) pagar as contas, como por exemplo a conta de luz em dia?
 10. Você acha que as empresas conseguem forçar ou assegurar que mais pessoas paguem as contas em dia (por exemplo a conta de luz)?
 11. Existem pessoas que fazem ligações diretas de água ou luz (gato) ou fraudam os medidores. Por que elas fazem isto?
 12. O que você acha desse comportamento?
 13. O que levaria estas pessoas a não fazer isto (gato/fraude em medidores)?
 14. Você acha que as concessionárias conseguiriam reduzir ou impedir esses comportamentos de gato/fraude? Como?
 15. Se você (sua empresa) não tivesse dinheiro para pagar todas as contas citadas abaixo, quais você atrasaria? Por quê?
 16. Água, luz, telefone fixo, celular, cartão de crédito, aluguel, supermercado, colégio (pessoa)
 17. Água, luz, telefone fixo, celular, pessoal (empregados), insumos/produtos, impostos.

Vamos escolher uma conta importante no orçamento. Sugiro energia elétrica em especial, já que representa um custo significativo e é boa para exemplificar o problema de relação com concessionárias de serviços. Pode ser?

18. Você (sua empresa) atrasa sua conta de luz? Por quê? Em que condições?
19. Você acha que é arriscado para as pessoas (empresas) fazerem um gato de energia ou fraude no medidor de energia elétrica?
20. É fácil encontrar alguém que faça gato de energia? É caro? As pessoas acham compensador?
21. Se oferecerem a você (sua empresa) um gato de água ou energia, você acha que as pessoas de sua família achariam certo? Você contaria a elas se o fizesse? Elas contariam a você?
22. E seus amigos e colegas de trabalho?

23. Quais são os principais valores que você tem, ou seja, aquelas características que você acha que são mais importantes para uma pessoa e nos quais você acredita?
24. Vamos pensar nos benefícios que uma pessoa (empresa) que faz gato ou adultera um medidor de energia elétrica pode ter: quais seriam os benefícios (o que ele ganha)? (espontânea) (explorar e verificar se existem diferentes benefícios além de economia).
25. Vamos pensar nos custos/problemas que uma pessoa (empresa) que furta energia elétrica pode ter: quais seriam os custos/problemas advindos de uma fraude?
26. Verificar qual a diferença entre furto de um produto qualquer, por exemplo, em um supermercado ou residência e furto de energia elétrica?
27. Quem pratica o gato/fraude de energia está levando vantagem sobre quem?
28. O que você acha da concessionária de energia que te atende? Quais são seus pontos positivos e negativos? Você gosta ou desgosta desta empresa? Está satisfeito com ela?

Roteiro 2 – Grupos focais (GF)

Pesquisa sobre Orçamento Familiar e Pagamento de Contas de Concessionárias Públicas

1. Apresentação do moderador.
2. Apresentação da técnica.
3. Apresentação do objetivo da pesquisa: O Instituto Bioterra (www.institutobioterra.org.br), uma ONG que visa ao desenvolvimento sustentável e à qualidade de vida da população, está realizando uma pesquisa sobre como as famílias priorizam os gastos e como lidam com tarifas públicas de serviços. Com esse estudo espera-se contribuir para melhorar as políticas públicas de educação da população, melhorando a forma como as pessoas gastam seu dinheiro. Visa também compreender melhor o comportamento da população brasileira perante suas contas e despesas.

4. Pedir para que os participantes se apresentem rapidamente, dizendo: seu nome, a cidade de origem, a profissão; a composição de seu núcleo familiar.
5. Vamos falar um pouquinho dos locais onde vocês residem. Como avaliam seu bairro e região? O governo dá atenção à sua região?
6. Vamos falar um pouquinho de vocês: quais são os principais valores que vocês têm, ou seja, aquelas características que vocês acham mais importantes em uma pessoa, que vocês acreditam e buscariam seguir para nortear ações e decisões?

Agora vamos falar de algumas situações mais amplas:

7. Como avaliam o governo e os políticos? Considerando esse cenário, como se sentem?
8. Como avaliam sua situação econômica hoje? Acham boa/ruim/por quê?
9. Como avaliam a polícia no Brasil? E a justiça brasileira?
10. Alguns estudos indicam que no Brasil é bastante popular a ideia de que “o brasileiro quer levar vantagem em tudo”. Como vocês avaliam essa colocação?
11. Conhecem pessoas que tentam levar vantagem em tudo? Como avaliam essas pessoas?
12. O que acham das pessoas que compram CD, DVDs “piratas” (copiados ou baixados da Internet)? Já compraram esse tipo de produto? Por quê?
13. Como avaliam os serviços públicos de água e luz? E como avaliam as empresas concessionárias fornecedoras destes serviços? (Focar na concessionária de energia da seguinte forma: vamos falar, por exemplo, da empresa que fornece energia elétrica).
14. Muitas residências acabam atrasando o pagamento de suas contas de luz e água. Algumas atrasam ou não pagam as contas por meses, mesmo tendo recursos, ou pagam outras contas e deixam de pagar a conta de luz, por exemplo. Por que você acha que as pessoas deixam de pagar estas contas de luz ou água?
15. Se vocês não tivessem dinheiro para pagar todas as contas como água, luz, telefone fixo, celular, cartão de crédito, aluguel, supermercado, colégio, quais vocês atrasariam? Por quê?

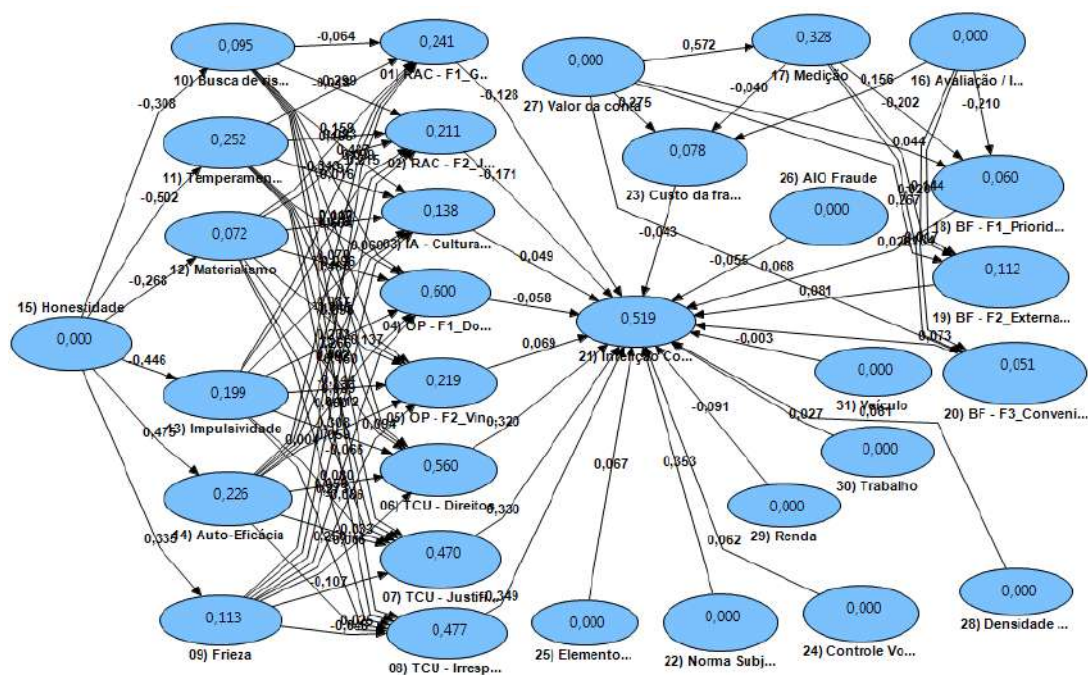
16. Como escolheriam a conta a pagar e a conta que ficaria em aberto?
17. Quem aqui já atrasou o pagamento da conta de luz de sua casa? Por quê?
Em que condições atrasaram esse pagamento? Como se sentiram?
18. O que poderia ser feito para que as pessoas paguem suas contas de serviços públicos em dia, como por exemplo, a conta de luz?
19. O que as concessionárias de serviços públicos poderiam fazer para que mais pessoas paguem suas contas em dia (por exemplo, a conta de luz)?
20. Existem pessoas que fazem ligações diretas de água ou luz (gato) ou fraudam os medidores de luz ou água. Por que vocês acham que elas fazem isto?
21. O que vocês acham desse comportamento?
22. Existe alguma situação que torna essa atitude válida ou aceitável?
23. O que vocês acham que poderia levar pessoas que realizam esses comportamentos a não fazerem isto (gato/fraude em medidores) novamente?
24. Vocês acham que as concessionárias conseguiriam reduzir ou impedir esses comportamentos de gato/fraude por parte dos cidadãos brasileiros?
25. O que elas deveriam fazer?
26. Na opinião de vocês, existe algum risco para as pessoas que fazem algum tipo de ligação clandestina de energia (gato) ou fraude no medidor de energia elétrica ou não? Quais seriam os riscos? O que já ouviu a respeito?
27. Já ouviram falar de alguém (técnico) que faz fraude ou adulteração no sistema de medição de energia (gato) e que oferece esse serviço?
28. Como esse serviço chegou ao conhecimento de vocês?
29. Como é que eu, se quisesse, encontraria alguém que faça esse serviço? (É difícil ou não?)
30. Na opinião de vocês, é ou não compensador fazer o gato de energia? O que as pessoas comentam a esse respeito?
31. Se oferecerem a vocês algum tipo de adulteração no medidor de água ou de energia, vocês acham que as pessoas de sua família achariam certo ou aceitariam fazer a adulteração?
32. Como vocês apresentariam essa ideia aos seus familiares caso decidissem fazer este tipo de fraude? Vocês acreditam que seus familiares contariam a vocês se fizessem fraude? Ex.: seu cunhado fez fraude, ele contaria ou não? Seu pai fez fraude, ele contaria ou não? E seus amigos e colegas de trabalho o que diriam se soubessem que você fez fraude?

33. Vocês acham que há punição adequada para quem fraudar medidores de energia elétrica? O que sabem a esse respeito?
34. Qual o reflexo dessa punição ou impunidade? As pessoas tendem a fazer mais ou menos fraudes?
35. Na opinião de vocês, se a mídia divulgasse mais as penalidades e a atuação das concessionárias sobre os fraudadores, as pessoas praticariam menos irregularidades e fraudes ou isso não alteraria o comportamento delas? Por quê?
36. Agora vamos falar mais especificamente da concessionária de energia: o que vocês acham dela?
37. Quais são seus pontos positivos e negativos?
38. Caso um estrangeiro lhe pedisse para descrever a sua distribuidora de energia, o que vocês diriam sobre ela? Estão satisfeitos ou insatisfeitos com ela?
39. Vamos fazer uma associação: a satisfação do consumidor com a concessionária pode influenciar sua decisão de fazer fraude no medidor de energia elétrica?
40. E o valor da conta de luz, influenciaria nessa decisão?
41. O que pesa mais: a intenção de economizar, a intenção de levar vantagem, o fato de estar insatisfeito com a empresa, o fato de não ter medo da punição, a oferta do serviço, o quê?

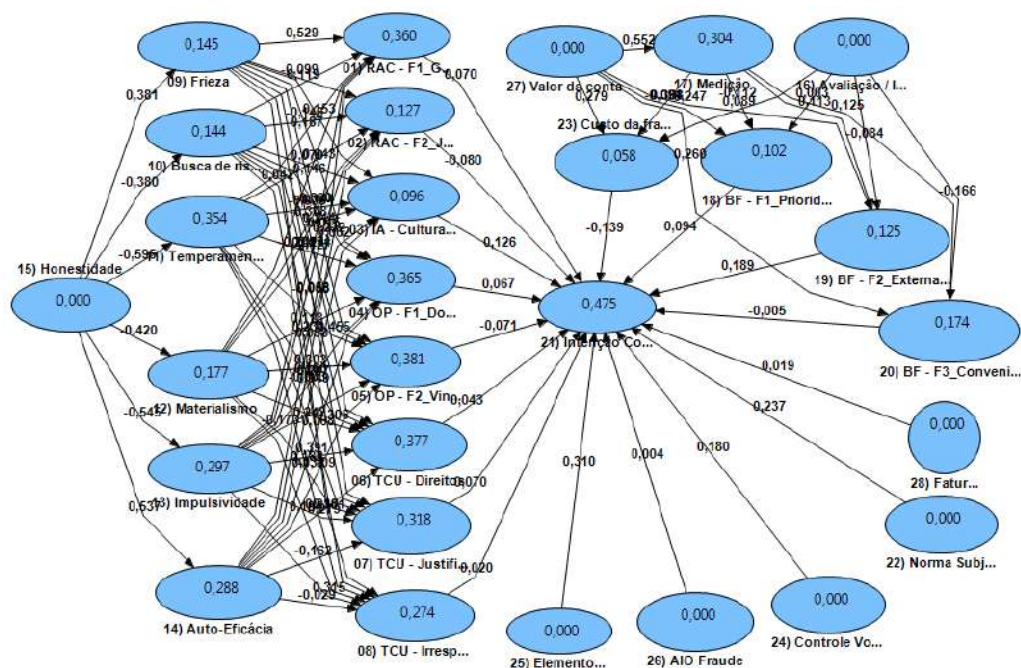
APÊNDICE B

MODELOS TESTADOS

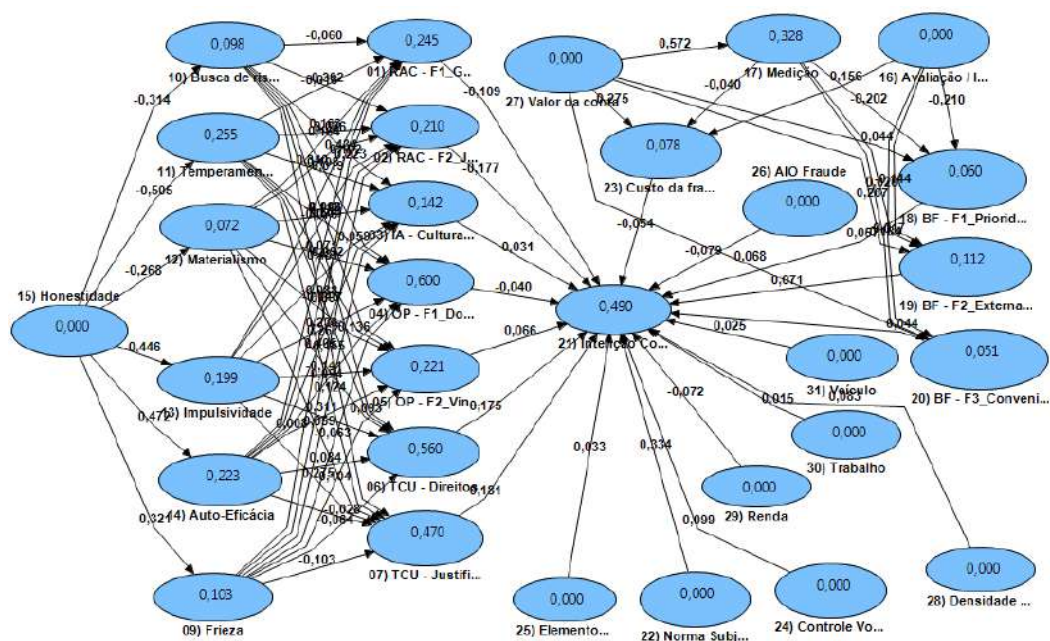
Modelo 1 - Modelo Fraude Residencial



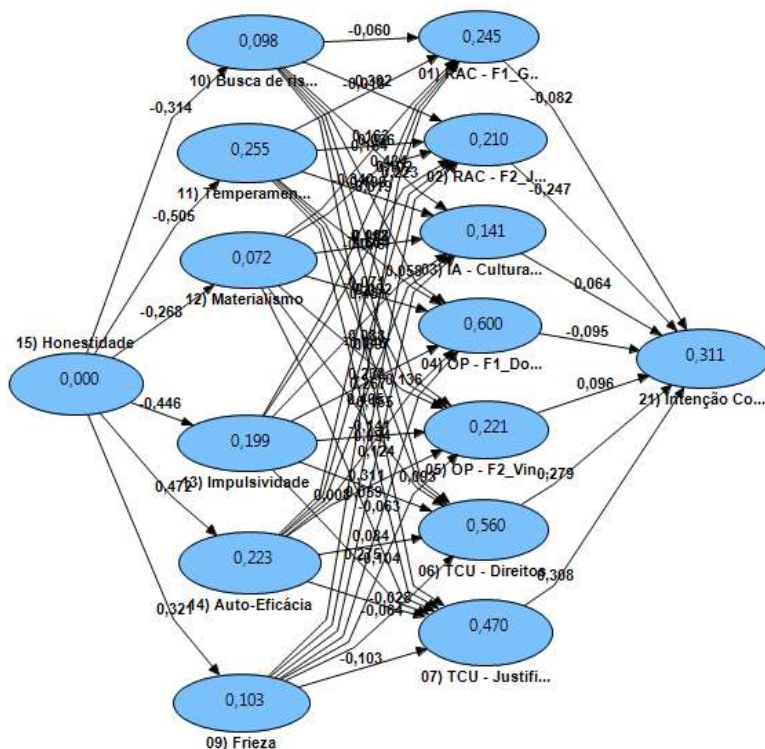
Modelo 2 - Modelo Fraude Pessoa Jurídica



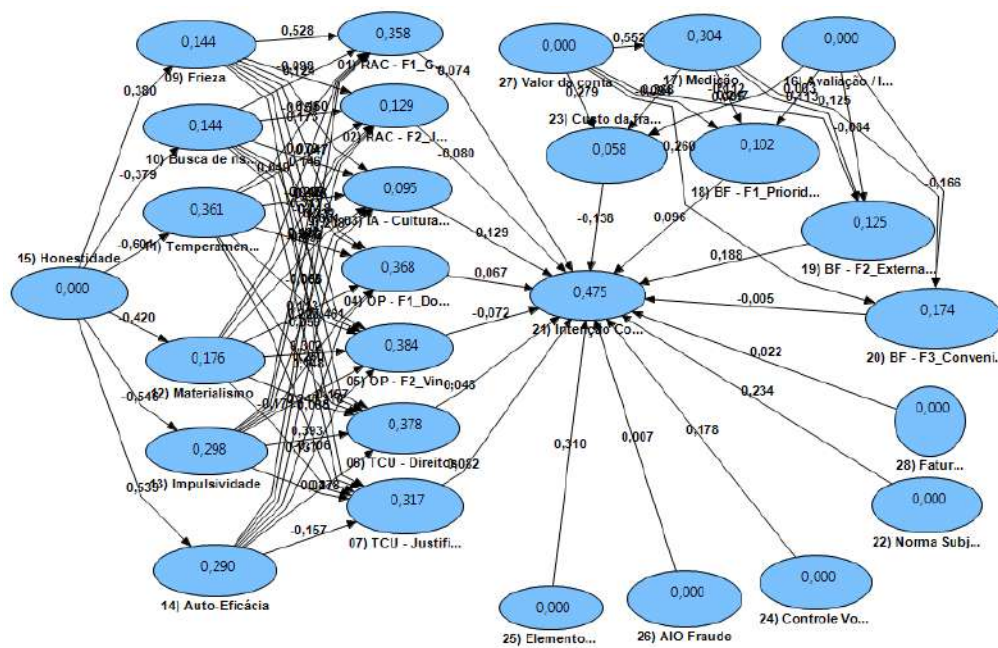
Modelo 3 - Modelo Fraude Residencial - sem 08) TCU - Irresponsabilidade pessoal



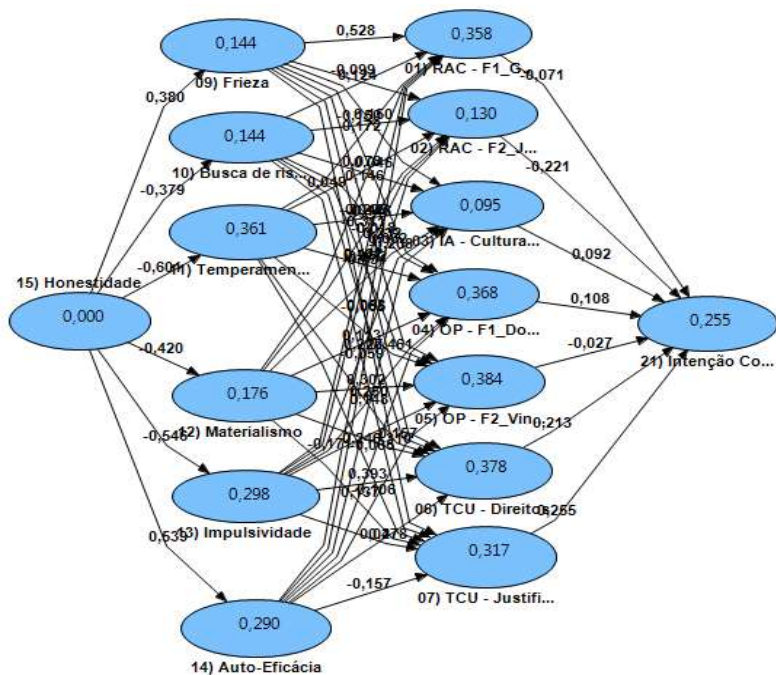
Modelo 4 - Modelo Fraude Residencial Alternativo 1 - Impactos da honestidade, valores e life style na Intenção Comportamental



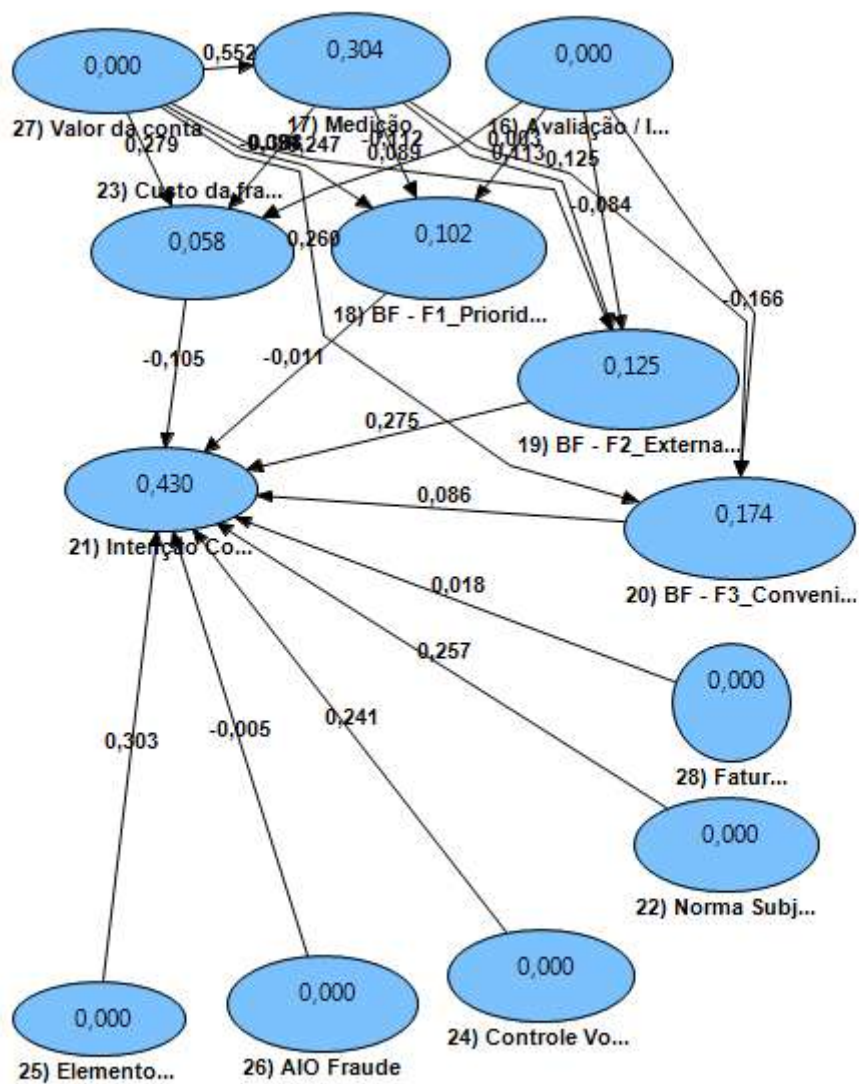
Modelo 6 - Modelo Fraude Pessoa Jurídica - sem 08) TCU - Irresponsabilidade pessoal



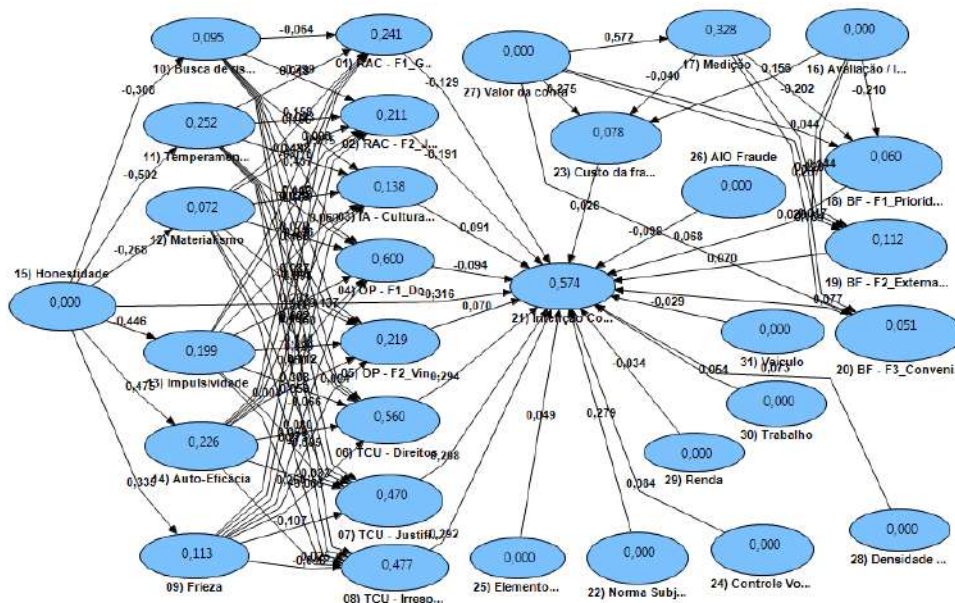
Modelo 7 - Modelo Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 1 - Impactos da honestidade, valores e *life style* na Intenção Comportamental



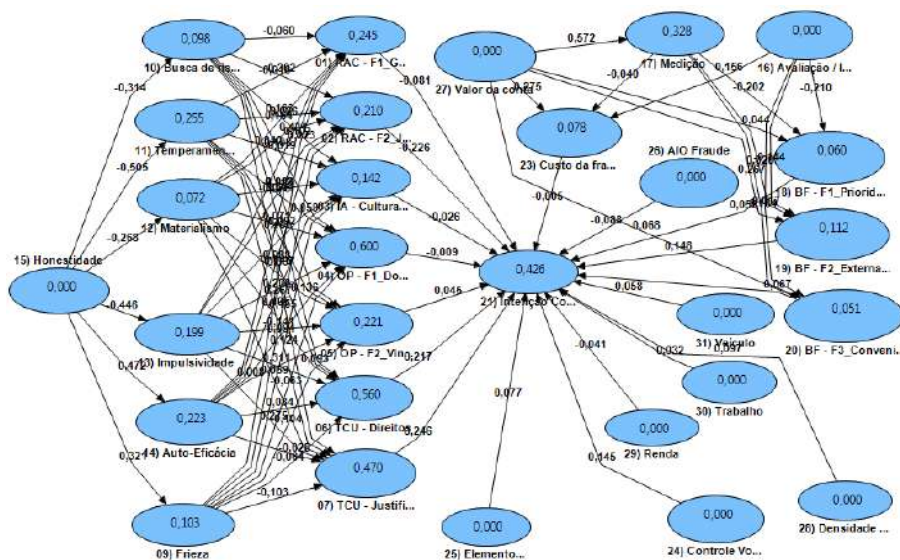
Modelo 8 - Modelo Fraude Pessoa Jurídica Alternativo 2 - Impactos das atitudes em relação a empresa na Intenção Comportamental



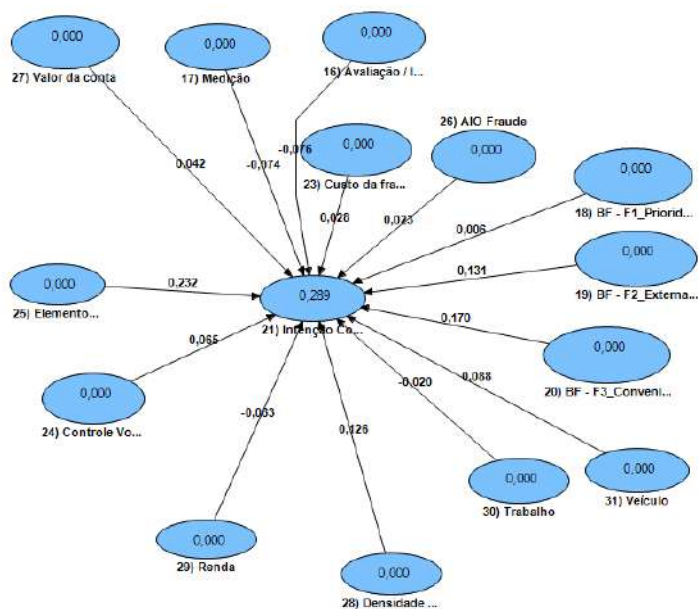
Modelo 9 – Modelo Alternativo 0 - Honestidade como antecedente direto da Intenção Comportamental



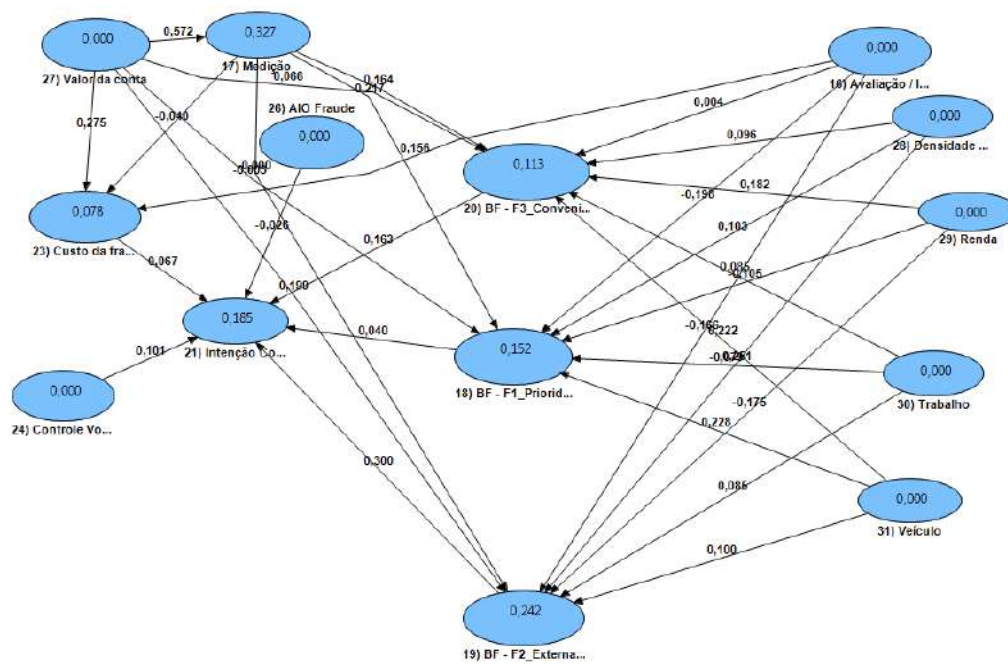
Modelo 10 – Modelo Alternativo 1 - modelo proposto sem a Norma Subjetiva



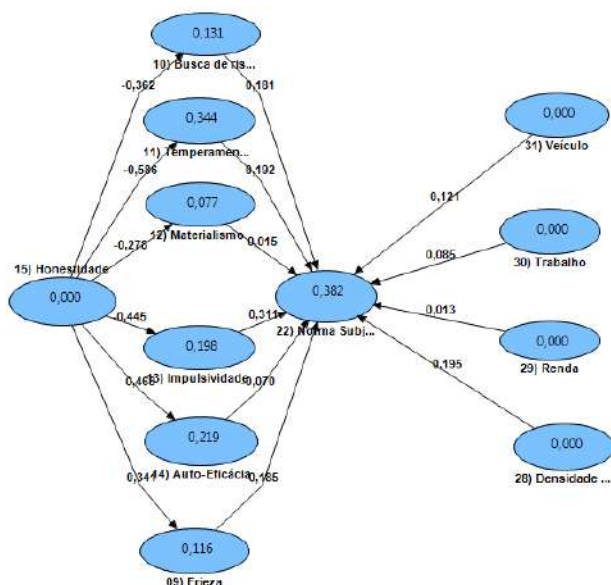
Modelo 11 – Modelo Alternativo 2 - Modelo proposto sem a norma subjetiva e apenas os construtos que apresentaram impactos significativos na Intenção Comportamental



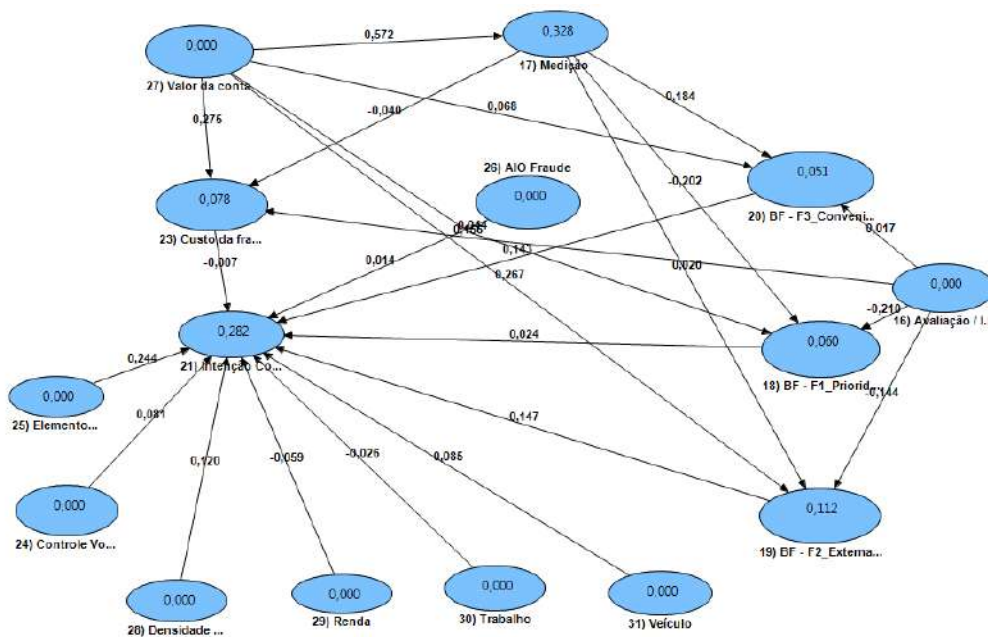
Modelo 12 – Modelo Alternativo 3 - Variáveis sociodemográficas e sobre os benefícios da fraude como antecedentes da Intenção Comportamental



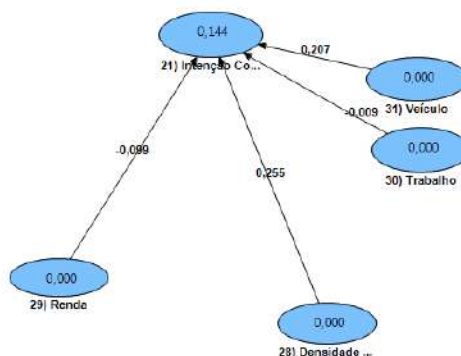
Modelo 13 – Modelo Alternativo 4 - Modelo explicativo da Norma Subjetiva



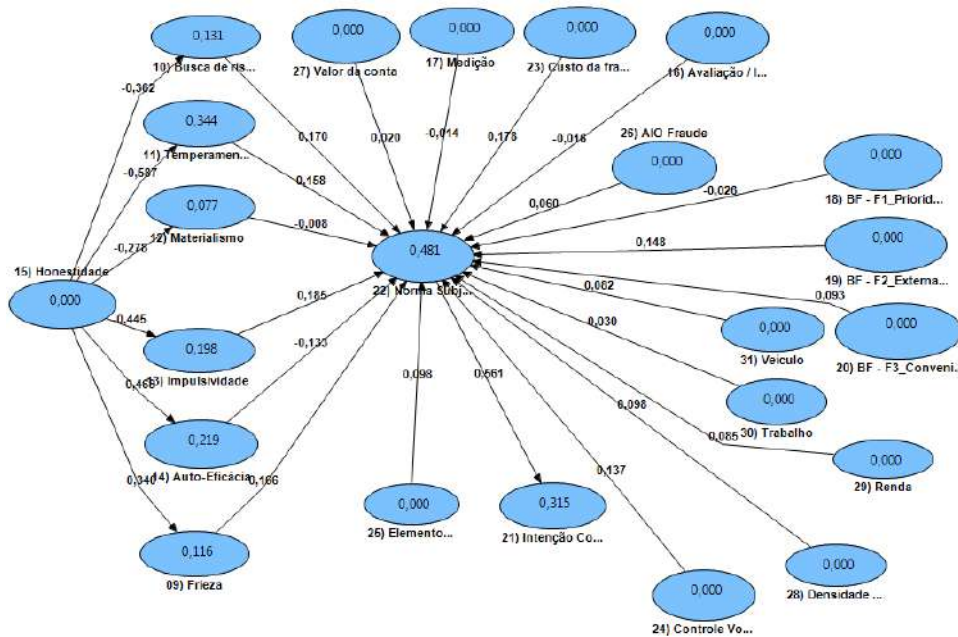
Modelo 14 – Modelo Alternativo 5 - Benefícios da fraude e elementos situacionais como antecedentes da Intenção Comportamental



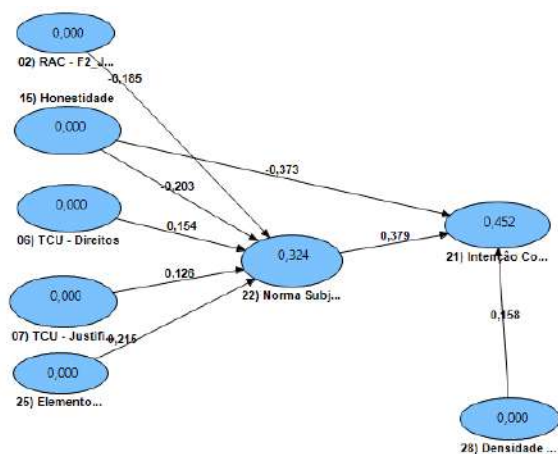
Modelo 17 – Modelo Alternativo 8 - Apenas variáveis sociodemográfico como antecedentes da Intenção Comportamental



Modelo 18 – Modelo Alternativo 9 - Apenas Norma Subjetiva como antecedente direta da Intenção Comportamental



Modelo 19 – Modelo Alternativo 10 - Modelo com somente construtos que apresentaram impactos significativos na Intenção Comportamental



ANEXO A

QUADRO COM AS PRINCIPAIS TEORIAS CRIMINOLÓGICAS

Teoria de Base	Principais Representantes	Ideia Central
Clássica	Beccaria, 1993, 2007	O crime é uma escolha livre e acontece quando, devido à ausência de punição, os benefícios são maiores que os custos.
Positivista	Lombroso, 1895, 2001	O homem ‘nasce’ delinquente e está determinado por causas e características morfo-fisiológicas.
Sociologismo criminal	Ferri, 1905, 2006	O homem não nasce, mas ‘torna-se’ delinquente. Os fatores do meio (mesológicos ou ecológicos) são a principal causa da criminalidade. ‘Se numa rua escura se cometem mais crimes do que numa rua clara, bastará iluminá-la e isso será mais eficaz do que construir masmorras’.
Traços Individuais	Glueck e Glueck, Rowe, 2002, 2006 Caspi, Moffitt, 1993, 2002 e outros	Os criminosos diferem de não criminosos por uma série de traços biológicos e psicológicos, que conduzem ao crime quando interagem com o ambiente social.
Fatores familiares	Gluecke Glueck, Farrington, 1973, 1994, 1995, 1998, 2000, 2002, 2006, 2008 Ackerman, 1988	A delinquência é um fenômeno multifatorial no qual a família é uma variável de destaque. A autoridade parental lábil, falta de supervisão parental, estilo permissivo (<i>permissive parent</i>) ou autoritário (<i>authoritarian parent</i>), disciplina e vigilância familiar fraca favorecem comportamentos antissociais que podem evoluir para a delinquência e

	<p>Andolfi, 1982, 1984, 1988, 1996</p> <p>Watzlawick, 1997, 2008</p> <p>Minuchin, 1988</p> <p>Pincus-Dare, 1987</p>	para a criminalidade severa.
<p>Desorganização Social (Escola de Chicago)</p>	<p>Shaw e Mackay (1969, 2006)</p> <p>Trasher, 1927</p>	Comunidades desorganizadas geram criminalidade na medida em que os controles sociais informais fracassam, e a cultura delinquente emerge. Falta eficácia coletiva para lutar contra o crime e a desordem. A delinquência é mais elevada nas cidades devido à desorganização do tecido social.
<p>Associação Diferencial e Aprendizagem Social</p>	<p>Sutherland, 1939</p> <p>Sutherland e Cressey, 1970</p> <p>Wolfgang e Ferracutti, 2006</p>	O crime é um comportamento aprendido. Interagir com pares antissociais é a maior causa do crime. O comportamento criminoso será repetido e se tornará crônico pelo reforçamento. Quando existe uma subcultura delinquente, muitos indivíduos podem aprender a cometer crimes, e as taxas de violência, nessas áreas, se tornam muito altas.
<p>Anomia</p>	<p>Merton (1938)</p> <p>Durkheim (1897)</p>	Ausência de normas ou existência de regras fracas geram falta de coesão social e provocam altas taxas de criminalidade.

<p>Metas e meios</p>	<p>Cohen, 1955 Cloward e Ohlin, 1960, 2006 Agnew, 2006</p>	<p>A sociedade estabelece metas para todos (sucesso, riqueza, <i>status</i>, poder), mas não distribui os meios igualmente. Cria-se, então, uma defasagem entre metas e meios, e o crime é uma forma inadequada de superar essa diferença.</p>
<p>Controle</p>	<p>Hirschi e Gottfredson, 1990</p>	<p>A principal causa do crime é a falta de controle. Os mecanismos de controle internos ou externos fracassam na sua função de contenção, gerando o comportamento delincente. Esses mecanismos podem variar de acordo com o contexto histórico, social e geográfico. O controle eficaz, por sua vez, pode inibir ou fazer o indivíduo desistir da antissocialidade persistente.</p>
<p>Labeling –estigma</p>	<p>Goffman, 1973, 1974, 1980 Foucault, 1977, 1982, 1984, 2000 Laing, 1959 Laing e Cooper, 1964 Basaglia, 1976</p>	<p>Os indivíduos se estabilizam no comportamento antissocial quando são etiquetados, definidos e estigmatizados pelas agências de poder, desenvolvendo uma identidade criminosa a partir dessa 'marca'. Essa condição, entretanto, somente seria válida a partir do segundo delito. As instituições totais são agências de controle e etiquetamento. A sociedade</p>

		<p>criminógena gera os delinquentes e depois cria instituições para tomar conta deles (cultura da apresentação, mortificação do eu, exposição contaminadora, ruptura da relação habitual entre autor e seus atos, sistema de privilégios, ajustes secundários, situação anômica, e cultura do interno).</p>
<p>Crítica</p>	<p>Baratta, 1999, 2002</p> <p>Cirino dos Santos, 2006</p> <p>Bergalli, 1993</p> <p>Ferrajoli, 2002, 2006</p> <p>Lyra Filho, 1972, 1980</p> <p>Carvalho, 2002, 2007</p> <p>Andrade, 2002</p> <p>Batista, 2002</p> <p>Zaffaroni, 2001</p>	<p>As desigualdades criam condições que levam ao delito de rua e à criminalidade organizada. O capitalismo e suas formas selvagens são fundamentalmente criminogênicas, porque geram pobreza, injustiça, menos valia, e exploração dos mais fracos.</p>
<p>Conservadora</p>	<p>Wilson e Kelling, 2006</p>	<p>O crime é decorrência da quebra da moralidade na sociedade e da tolerância do sistema de justiça repressivo. A solução para a criminalidade inclui policiamento vigoroso contra as infrações menores, pois, controlando esses pequenos comportamentos</p>

		desruptivos, evitam-se os delitos maiores.
Desenvolvimental – Life-course- persistent delinquency e Adolescence limited delinquency	Moffitt, 1993, 2000, 2001, 2002, 2003, 2006 Fréchette e Lê Blanc, 2002	A causa do crime pode ser encontrada no processo de desenvolvimento que começa antes do nascimento e continua através do ciclo vital. Fatores individuais interagem com os fatores sociais e determinam o início, a duração, e a gravidade da conduta delincente. A antissocialidade de início precoce é preditiva da delinquência persistente ao longo da vida, enquanto a de início tardio é mais circunstancial e pode ser interrompida quando essas condições desaparecem. A delinquência pode ser limitada à adolescência (reação considerada normal no marco de uma etapa do ciclo vital) ou persistente (patológica) devido à interação de precoce de características pessoais (problemas de temperamento com base neurológica e genética) e fatores do contexto social e educativo.
Integracionista	Thornberry, 1994, 2004, 2006 Cullen e Agnew, 2006	A criminalidade é uma condição complexa que se explica pelo controle, pela aprendizagem social, pelos traços individuais. Todas as teorias contribuem com uma parcela de explicação para o fenômeno da

		<p>criminalidade e, juntas, tornam possível a concepção de uma nova teoria que integre todas as outras, pois as causas do crime são uma sequência ao longo da vida. Quando a conduta desviada aparece em idade precoce, interagem fatores pessoais, familiares, e socioestruturais, que debilitam as relações com a família e com a escola, favorecendo a associação com grupos de iguais infratores.</p>
<p>Recuperação da Anomia</p>	<p>Agnew, 1997</p>	<p>As relações interpessoais podem se converter numa fonte de estresse ou de tensão ao não permitir que o sujeito alcance suas metas (situações adversas ou que levam à perda de algo valioso). A estabilidade ou a mudança da conduta antissocial depende do temperamento e do entorno social, sendo que o adolescente tem escassas condições para enfrentar situações conflitivas, mas a maturidade favorece o ajustamento.</p>

Modelos Biológicos

Teoria de Base	Representante	Ideia Central
Clássico	Lombroso, 1895	O delinquente nato.
Neoclássico (genética)	Sandbert, 1961 Graves, 1968 Witken, Jacobs, 1965 Rutter e Giller, 1976, 1993, 1998 Frota-Pessoa, 1991 Therani e Mednick, 2002	CromossomoY' Síndrome de Kinenfleter (XYY). Cromossomo superavitáio, também denominado cromossomo 'assassino'.
Neoclássico (genética)	Moffitt, 1993, 2002, 2006 Zuckerman, 1999 Holmes, 2002, 2007 Damásio, 1994, 2006	Neurotransmissores Baixos níveis de serotonina e altos níveis de testosterona. Fatores Genéticos: filhos biológicos de pais com Transtorno de Conduta apresentam altos níveis de concordância (TC), mesmo quando adotados ao nascimento e criados por pais que não têm transtorno.
Neoclássico (orgânico)	Patersohn, 1954 Mayer, 1987	Sistema Límbico

<p>Neoclássico (orgânico)</p>	<p>Cleckley, 1976; Eysenck, 1977, 1983, 1987; Farrington, 1998; 2000, 2003, 2006, 2008 Quay, 1964 Raine, 2002, 2003, 2004</p>	<p>Córtex frontal</p>
<p>Neoclássico (organomental e <i>parenting</i>)</p>	<p>Hodgins, 2002</p>	<p>Fontes pré e perinatais</p>

Modelos Psicossociais

Teoria de Base	Representante	Ideia Principal
<p>Teoria Geral do Crime</p>	<p>Hirschi e Gottfredson, 1990, 2006 Fonseca e Simões, 2002</p>	<p>Comportamentos antissociais são estimulados pelos benefícios ou ganhos imediatos para seus autores, associados ao baixo autocontrole e ao déficit de socialização na família.</p>
<p>Perturbações do vínculo</p>	<p>Spitz, 1963, 1983</p>	<p>A delinquência está associada a perturbações dos vínculos precoces.</p>

	<p>Bowlby, 1958, 1969</p> <p>Ainsworth, 1969, 1978</p> <p>Balint, 1969, 1977, 1993</p> <p>Winnicott, 1953, 1985, 1996, 2005 (<i>pseudoself</i>)</p> <p>Mucchielli, 1979, 2002, 2005</p> <p>Cyrułnik, 1989</p> <p>Sá, 1990, 1991, 1995, 1997</p> <p>Ajuriaguerra, 1983</p>	<p>Pode ser entendida como uma patologia vincular: uma perturbação acentuada do vínculo precoce. Delinquência como sinal de esperança.</p>
<p>Processo de socialização</p>	<p>Skinner</p> <p>Bandura, 1971, 1973, 1980</p> <p>Akerson, 1966</p>	<p>Estímulo e resposta.</p> <p>O comportamento delinquente é apreendido e decorre do fracasso no processo de socialização pelo reforçamento de condutas antissociais. Condicionamento operante.</p>

<p>Raciocínio Moral</p>	<p>Piaget, 1932, 1966, 1970, 1971, 1990</p>	<p>A delinquência relacionada a prejuízos da moral heteronômica e da moral autonômica e ao fracasso na transmissão dos valores da sociedade convencional.</p>
<p>Identidade Identidade positiva e negativa</p>	<p>Erickson, 1966, 1968, 1969, 1975 Blos, 1979 Reckless, 1956 Amaral Dias, 1984</p>	<p>A adolescência como etapa de busca de identidade própria aumenta a exposição a fenômenos oportunistas, tais como o uso de drogas, comportamentos de risco, condutas disfuncionais, antissociais e delinquências, que podem ser limitados a essa etapa vital. O adolescente pode delinquir sem ser delinquente.</p>
<p>Associação com Pares Delinquentes</p>	<p>Patterson e Dishion, 1985, 1995 Thornberry, 1984, 2004, 2006 Lê Blanc, 1987, 2000, 2002 Moffitt e Caspi, 2002, 2006</p>	<p>As práticas inadequadas da criança na primeira infância são reforçadas, e o mundo escolar se apresenta repleto de dificuldade pra uma criança inábil, aumentando a probabilidade de fracasso escolar e desajuste. Os pares com comportamento antissocial contribuem para aperfeiçoar as práticas de desviação, que depois tendem a permanecer nas dificuldades de um trabalho estável, nas relações com a família, no contato com as drogas e numa inadequada relação com o mundo. A conduta antissocial se torna</p>

		permanente.
Confluência de Traços	Dishion, Patterson, 1995, 1996 MacCord, 1997, 1999	Delinquentes crônicos e psicopatas possuem traços confluentes que se encontram nos infratores comuns: presenteísmo, busca do prazer, da satisfação imediata, indiferença afetiva, egocentrismo, falta de empatia, dentre outros.
Traços de Personalidade	Allport, 1937 Eysenck, 1970, 1977, 1983, 1987	Quando se descreve um psicopata, descreve-se um delinquente e seus traços de personalidade são exemplificativos do que se encontra em outros delinquentes de enraizamento criminoso.
Busca do Prazer (Presenteísmo)	Cusson, 1998 Born, 1983	Falta de perspectiva de futuro, falta de memorização do passado, carência de pensamento abstrato, agitação compensatória, presenteísmo e funcionamento psíquico preso ao “aqui” e “agora” são algumas características dos sujeitos delinquentes e antissociais.
Enraizamento Criminoso	Le Blanc, 1987, 1991, 2002	O processo de agravamento da atividade criminosa passa por cinco estágios: a) aparecimento; b) exploração; c) explosão; d) conflagração; e) transbordamento.
Continuidade	Moffit, 1993,	Delinquentes limitados à adolescência e

(continuity)	2002 Loeber, 1990 Fréchette e Le Blanc, 1987, 2002	delinquentes de carreira <i>versus</i> a delinquência persistente e como estilo de vida. Pode haver uma linha de continuidade entre a delinquência ocasional e a delinquência persistente e grave.
Fatores familiares	Glueck e Glueck, 1950 Farrington, 1992b, 1997 Minuchin, 1988 Olson, 1979 Watzlawick, 1972, 2006 McCord, 2002 Le Blanc e Janosz, 2002 Naplava e Oberwittler, 2002 Kury e Woessner, 2002 Mucchielli, 2002, 2005 Johnstone e	Delinquência como um produto das condições e relações na família e como uma perturbação da comunicação familiar. Sistema familiar descomprometido e caótico.

	Cooke, 2002 Pincus-Dare, 1987	
Práticas Educativas (Parenting)	Hirschi, 1969; Loeber, 1990; Glueck e Glueck, Farrington, 1992b, 1992c	A delinquência é decorrente da falta de implicação e de competência de vigilância por parte dos pais, disciplina excessivamente tolerante ou ambígua, (falta de supervisão parental, negligência).
Psicanalítico	Freud, Klein, 1963, 1964, 1970, 1976, 1981, 2006 Asúa, 1947 Rosolato, 1974 Rascovsky, 1970, 1973 Segal, 1975 Sandler, 1990 Rouanet, 1983 This, 1987 Fenichel, 1981	Fracasso do superego com uma debilitada internalização das noções de lei, transgressão e culpa. O adolescente transgredir por causa de um superego excessivamente complacente e tolerante ou excessivamente rígido, arcaico, e punitivo. Pode-se estabelecer a diferença entre delinquência por sentimento de culpa (neurótica e reativa) e delinquência por falta de sentimento de culpa (perversa e persistente). O adolescente age por uma incapacidade de pensar. Trata-se de um fracasso do imaginário. O <i>acting</i> e as atividades de risco podem ser uma maneira de esconder (negar) a depressão, e o adolescente pode

	<p>Fedida, 1968, 1988</p> <p>Garma, 1960, 1984</p> <p>Goldstein, 1960, 1987</p> <p>Ginberg, 1973</p> <p>Heimann, 1982</p> <p>Martins, 1973</p> <p>Bion, 1963, 1989, 1991, 1992</p> <p>Amaral Dias, 1984, 2000</p> <p>Kernberg, 1983, 1995</p> <p>Matos, 1986, 1991, 1996</p>	<p>delinquir sem ser delinquente.</p> <p>O agir representa o fracasso do pensamento ao nível da concepção e do conceito: incapacidade de desenvolver o aparelho de pensar os pensamentos. Os atos são esboços de pensamentos não pensados à procura de um intérprete. São significados em busca de significação, porquanto ainda não nomeados.</p>
<p>Passagem ao ato</p>	<p>Feldman (1977, 1993, 1997)</p> <p>Lagache (1948, 1951)</p> <p>Winnicott, 1985, 1996, 2005</p>	<p>Além da lógica da racionalidade, o ato transgressor carrega um sentido, um significado que escapa à consciência. A delinquência pode ser um sinal de esperança. Quando uma criança furta uma caneta, ela não está furtando somente uma caneta.</p>

Minimização do ato	Matza (1957, 1981)	Mecanismos de negação do dano, da responsabilidade, da vítima, condenação dos condenadores e pseudo-idealização das 'lealdades superiores'.
---------------------------	--------------------	---

Fonte: Adaptado de CULLEN; AGNEW, 2006, p. 5-8; por TRINDADE, 2012, p. 431-435