

UNIVERSIDADE FUMEC
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DO
CONHECIMENTO

DIEGO DE SOUZA ANDRADE

**O EFEITO DO CONHECIMENTO E DOS SISTEMAS DE SUPORTE SOBRE A
INTENÇÃO DE CONFORMIDADE EM UMA EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO
BRASILEIRO.**

Belo Horizonte

2021

DIEGO DE SOUZA ANDRADE

**O EFEITO DO CONHECIMENTO E DOS SISTEMAS DE SUPORTE SOBRE A
INTENÇÃO DE CONFORMIDADE EM UMA EMPRESA DO SETOR ELÉTRICO
BRASILEIRO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Sistemas de Informação e Gestão de Conhecimento da Universidade FUMEC como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Sistemas de Informação e Gestão de Conhecimento.

Área de concentração: Gestão de Sistemas de Informação e do Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Tecnologia e Sistemas de Informação.

Orientador: Prof. Dr. Fernando da Silva Parreiras

Coorientador: Prof. Dr. Eric de Paula Ferreira

Belo Horizonte

2021.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A553e Andrade, Diego de Souza, 1984-

O efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro / Diego de Souza Andrade. - Belo Horizonte, 2021.
76 f. : il.

Orientador: Fernando da Silva Parreiras

Coorientador: Eric de Paula Ferreira

Dissertação (Mestrado em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento), Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais, Belo Horizonte, 2021.

1. Compliance. 2. Comportamento organizacional. 3. Companhia Energética de Minas Gerais. 4. Gestão do conhecimento. I. Título. II. Parreiras, Fernando da Silva. III. Ferreira, Eric de Paula. IV. Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais.

CDU: 65.01



Dissertação intitulada "**O efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro.**" de autoria de Diego de Souza Andrade, aprovado pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Dr. Fernando Silva Parreiras – Universidade FUMEC
(Orientador)

Prof. Dr. Eric de Paula Ferreira – UEMG
(Orientador)

Prof. Dr. Fábio Corrêa – Universidade FUMEC
(Examinador Interno)

Prof. Dr. Paulo Augusto Isnard Santos – PUC Minas
(Examinador Externo)

Prof. Dr. Fernando Silva Parreiras
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do
Conhecimento da Universidade FUMEC

Belo Horizonte, 10 de março.

Paulo Isnard

Fábio Corrêa

Eric de Paula Ferreira

Fernanda Silva Parreiras



	TITLE	Assinatura de ata e contra-capas Universidade
	FILE NAME	f9bad792-125f-48fb-8a9a-a3bece8510c2.pdf
	REQUEST ID	signature_request_fdc0d62c-d4a1-4891-a11d-361fe
REQUESTED	REQUESTED BY	Karem Estefani Oliveira De Paula
	STATUS	● Completed

Professor (ppisnard@yahoo.com.br)

	20/09/2021 21:28:57UTC±0		20/09/2021 21:29:24UTC±0 186.206.142.116
SENDED		SIGNED	

Professor (fabio.correa@fumec.br)

	20/09/2021 21:31:48UTC±0		20/09/2021 21:32:28UTC±0 179.108.219.46
SENDED		SIGNED	

Professor (eric.p.f@gmail.com)

	21/09/2021 13:10:58UTC±0		21/09/2021 13:11:22UTC±0 187.111.30.10
SENDED		SIGNED	

Professor (fernando.parreiras@fumec.br)

	05/10/2021 20:35:17UTC±0		05/10/2021 20:55:02UTC±0 187.111.30.10
SENDED		SIGNED	

	05/10/2021 20:55:02 UTC±0 The document has been completed.
COMPLETED	

Assinado por:FERNANDO SILVA PARREIRAS:03073186646

Data do Certificado:09/12/2020 15:03:25

Data de Validade:08/12/2025 15:03:25

Data da Assinatura:25/11/2021 16:37:51

REQUERENTE:
CN=FERNANDO SILVA PARREIRAS:03073186646
OU=(em branco)
OU=RFB e-CPF A3
OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
OU=01160628000117
OU=Presencial
O=ICP-Brasil
C=BR

EMISSOR:
CN=AC Certisign RFB G5
OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
O=ICP-Brasil
C=BR

Assinatura Válida

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, agradeço a DEUS que, frente às mais diversas intempéries e batalhas enfrentadas durante essa jornada, me fortaleceu e forneceu tudo o que foi necessário.

À minha amada esposa Laís, companheira, melhor amiga, motivadora e que me apoia incondicionalmente.

À minha amada mãe Mariza, a pessoa que mais se dedicou à minha formação e é exemplo de força, dedicação e conhecimento.

À memória de meu amado pai José Luiz, que nos deixou no início desta jornada, mas permanece em meu coração em todos os dias de minha trajetória.

Aos meus irmãos Tiago e Natalia, grandes amigos de vida, que me presentearam com joias em formas de sobrinhos.

À Cemig, que propiciou este estudo, desde sua concepção até todo o suporte para sua realização. Agradeço especialmente aos colegas de trabalho Carlos, Rafael, Alexandre e Maira.

Ao professor e orientador Fernando Parreiras, por todo o suporte e apoio em todas as etapas do mestrado e na construção deste estudo.

Ao professor Eric, pelo suporte e orientação dedicados a este trabalho.

RESUMO

Observa-se que diversos fatores influenciam o alcance dos resultados organizacionais e objetivos estratégicos. Dentre esses, podemos citar o comportamento dos indivíduos que atuam em conformidade com as regras e regulamentos impostos pelas mais diversas esferas de governança. O comportamento das pessoas que executam os processos está diretamente relacionado ao nível de conhecimento destas em relação aos procedimentos, regras e regulamentos, sendo que esse comportamento, segundo a Teoria do Comportamento Planejado – TCP, é sempre baseado na intenção humana, representando o quanto esse indivíduo está disposto a realizar uma determinada ação. Dessa forma, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre o comportamento de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro. Para tal, foi realizada uma pesquisa quantitativa de caráter descritivo, utilizando um questionário estruturado (*survey*) como instrumento de coleta de dados, e a modelagem de equações estruturais como técnica de análise de dados. Ao todo, foram obtidas 504 respostas e, após as respectivas análises, os resultados apontaram que o conhecimento de conformidade tem efeito direto sobre a intenção de conformidade na Cemig e os sistemas de suporte a conformidade não influenciam a intenção de conformidade da Cemig.

Palavras-chave: Conformidade, Comportamento de conformidade, Teoria do Comportamento Planejado, Setor Elétrico.

ABSTRACT

It is observed that several factors influence the achievement of organizational results and strategic objectives. Among these we can mention the behavior of individuals who act in accordance with the rules and regulations imposed by the most diverse spheres of governance. The behavior of the people who execute the processes is directly related to their level of knowledge in relation to the procedures, rules and regulations, and this behavior, according to the Theory of Planned Behavior - TCP, is always based on human intention, representing how much this individual is willing to perform a certain action. Thus, this research aims to assess the effect of knowledge and support systems on compliance behavior in a company in the Brazilian electricity sector. For this, a quantitative research of a descriptive character was carried out, using a structured questionnaire (survey) as an instrument of data collection and the modeling of structural equations as a data analysis technique. In all, 504 responses were obtained and after the respective analyzes, the results showed that compliance knowledge has a direct effect on Cemig's intention to comply and compliance support systems do not influence Cemig's intention to comply.

Keywords: Compliance, Compliance behavior, Planned Behavior Theory, Electrical Sector.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

1ª Q: 1ª Quartil. O primeiro quartil é uma medida de posição que representa que pelo menos 25% das respostas são menores que ele.

2ª Q: 2ª Quartil. O segundo quartil, também conhecido como mediana é uma medida de posição que representa que pelo menos 50% das respostas são menores que ele.

3ª Q: 3ª Quartil. O terceiro quartil é uma medida de posição que representa que pelo menos 75% das respostas são menores que ele.

AC: Alfa de Cronbach. Indicador que representa a proporção da variância total da escala que é atribuída ao verdadeiro escore do constructo latente que está sendo mensurado. O AC deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos.

ARS: Análise de Redes Sociais

AVE: Variância Média Extraída. Indica o percentual médio de variância compartilhada entre o construto latente e seus indicadores. A AVE superior a 0,50 ou 0,40 (Pesquisas exploratórias) é critério para alcançar validação convergente.

Cemig: Companhia Energética de Minas Gerais.

CF - Cargas fatoriais: Correlação entre as variáveis originais e os fatores (variáveis latentes). Geralmente cargas fatoriais abaixo de 0,50 são utilizadas como critério para eliminar as variáveis que não estão contribuindo com medição do constructo.

Com. - Comunalidade: Quantia total de variância que uma variável medida tem em comum com os constructos sobre os quais ele tem carga fatorial.

Confiabilidade Composta (CC): É a medida do grau em que um conjunto itens de um constructo é internamente consistente em suas mensurações. O CC deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos.

D.P.: Desvio Padrão. É uma das principais medidas de dispersão dos dados. Pode ser definida como a raiz quadrada da variância. Sua medida representa o quanto os dados se afastam da média.

Dim. – Dimensionalidade: Uma suposição inerente e exigência essencial para a criação de uma escala múltipla é que os itens sejam unidimensionais, significando que eles estão fortemente associados um com o outro e representam um único conceito.

E.P. - Erro Padrão: O erro padrão é uma medida da precisão da média amostral. O erro padrão é obtido dividindo o desvio padrão pela raiz quadrada do tamanho da amostra.

GoF: Medida de qualidade de ajuste do modelo estrutural.

I.C – 95% = Intervalo de 95% de confiança: É um intervalo estimado para um parâmetro estatístico. Em vez de estimar o parâmetro por um único valor é dado um intervalo de estimativas prováveis. Um intervalo de 95% de confiança garante que o parâmetro pontual estimado com 95% de confiança estará dentro do intervalo estimado em outras amostras da mesma população.

Outlier: ponto fora da curva.

Peso: São os coeficientes que irão ponderar a importância de cada pergunta na formação do Indicador para representar o constructo.

R²: Medida de qualidade de ajuste do modelo estrutural.

TCP: Teoria do comportamento planejado.

Validação Convergente: Avaliação do grau em que as medidas do mesmo conceito estão correlacionadas.

Validação Discriminante: Avaliação do grau em que um constructo é verdadeiramente diferente dos demais.

Valor-p: É uma estatística utilizada para sintetizar o resultado de um teste de hipóteses. Formalmente, o p-valor é definido como a probabilidade de se obter uma estatística de teste igual ou mais extrema que aquela observada em uma amostra, assumindo como verdadeira a hipótese nula. Como geralmente define-se o nível de significância em 5%, um p-valor menor que 0,05, gera evidências para rejeição da hipótese nula do teste.

Variância compartilhada: Evidencia o quanto um constructo consegue explicar da variabilidade do outro.

β: São os coeficientes que irão quantificar a força e o sentido das relações entre os constructos.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Teoria do Comportamento Planejado – TCP.....	20
Figura 2 - Modelo estrutural hipotético com efeito mediador.....	23
Figura 3 - Modelo estrutural hipotético sem efeito mediador.....	23
Figura 4 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Geral.....	40
Figura 5 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Geral.....	43
Figura 6 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Ativo.....	47
Figura 7 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Passivo.....	51
Figura 8 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Ativo.....	53
Figura 9 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Passivo.....	56

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Dendograma de agrupamento de indivíduos.....	31
Gráfico 2 - Gráfico com intervalo de confiança de cada constructo.....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Hipóteses do modelo.....	24
Tabela 2 - Análise dos grupos de acordo com o Nível de utilização do SSC.....	32
Tabela 3 - Análise descritiva das variáveis de caracterização.....	33
Tabela 4 - Análise descritiva dos itens dos constructos – Grupo total.....	34
Tabela 5 - Análise descritiva dos itens dos constructos.....	35
Tabela 6 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Geral.....	37
Tabela 7 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Geral.....	38
Tabela 8 - Modelo estrutural com efeito mediador – Geral.....	40
Tabela 9 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Geral.....	41
Tabela 10 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Geral.....	42
Tabela 11 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Geral.....	42
Tabela 12 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Grupo ativo.....	44
Tabela 13 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Ativo.....	45
Tabela 14 - Modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Ativo.....	47
Tabela 15 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Grupo passivo.....	48
Tabela 16 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Passivo.....	49
Tabela 17 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Grupo Passivo.....	50
Tabela 18 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Grupo ativo.....	51
Tabela 19 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Ativo.....	52
Tabela 20 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Ativo.....	53
Tabela 21 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Grupo passivo.....	54
Tabela 22 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Passivo.....	55
Tabela 23 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Passivo.....	56
Tabela 24 - Comparação dos coeficientes dos modelos ativo e passivo.....	57
Tabela 25 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo.....	58
Tabela 26 - Resultado das hipóteses Empresa S-Oil.....	59
Tabela 27 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo – Empresa brasileira e coreana.....	59

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Contexto	14
1.2 Questão de Pesquisa.....	15
1.3 Objetivo Geral.....	15
1.3.1 Objetivos Específicos.....	15
1.4 Justificativa do Estudo.....	15
1.5 Aderência ao Programa.....	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1 <i>Compliance</i>.....	18
2.2 Teoria do comportamento planejado – TCP.....	19
2.3 Sistemas de informação de suporte a conformidade.....	21
3 MARCO TEÓRICO.....	22
3.1 Modelo conceitual de pesquisa.....	22
3.2 Hipóteses do modelo conceitual da pesquisa.....	24
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	25
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	29
5.1 Análise de dados faltantes e <i>outliers</i>.....	29
5.2 Normalidade e Linearidade.....	30
5.3 Análise de Cluster.....	30
5.3.1 Análise Descritiva	32
6 MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS.....	37
6.1 <i>Outer Model</i> (Modelo Geral com mediação)	37
6.2 <i>Inner Model</i> (Modelo Geral com mediação)	38
6.3 <i>Outer Model</i> (Modelo Geral sem mediação)	40
6.4 <i>Inner Model</i> (Modelo Geral sem mediação)	42
7 ANÁLISE MULTIGRUPO	44

7.1 <i>Outer Model</i> (Grupo Ativo com mediador)	44
7.2 <i>Inner Model</i> (Grupo Ativo com mediador)	45
7.3 <i>Outer Model</i> (Grupo Passivo com mediador)	47
7.4 <i>Inner Model</i> (Grupo Passivo com mediador)	49
7.5 <i>Outer Model</i> (Grupo Ativo sem mediador)	51
7.6 <i>Inner Model</i> (Grupo Ativo sem mediador)	52
7.7 <i>Outer Model</i> (Grupo Passivo sem mediador)	54
7.8 <i>Inner Model</i> (Grupo Passivo sem mediador)	55
8 COMPARAÇÃO DE RESULTADOS.....	59
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
11 ANEXO A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....	67

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contexto

Todas as organizações são compostas por pessoas que são responsáveis pela execução dos processos e atividades vinculadas ao alcance dos objetivos organizacionais. Esses processos e atividades possuem diretrizes e procedimentos, além de estarem sujeitos a requisitos internos e externos inerentes ao contexto em que estão inseridos. O fato de agir conforme determinado pelos mais diversos aspectos e direcionamentos é uma decisão de cada indivíduo, que pode ser influenciada por diversos fatores que permeiam sua rotina.

Ter um comportamento de conformidade pode ser entendido como estar aderente ao termo *compliance*, que possui um conceito direto e elementar (TARANTINO, 2008), significando, antes de tudo, um estado de agir em conformidade com as leis, regulamentos, protocolos, padrões e especificações estabelecidos.

Segundo a Teoria do Comportamento de Ajzen (2011), há fatores que influenciam a intenção dos indivíduos em agir em conformidade. O aprofundamento desses fatores e a análise do real impacto na intenção de conformidade de uma população traz a previsibilidade do comportamento desses indivíduos, possibilitando um melhor entendimento de quais ações endereçadas aos fatores específicos devem ser implementadas para alcançar um resultado almejado.

Aliada às ações de entendimento do comportamento nas empresas, a análise das ferramentas relacionadas aos sistemas de informação que suportam ou auxiliam os processos em sua execução e monitoramento deve ser considerada, de modo a ser avaliada se há a existência de correlação no grau de intenção de conformidade dos indivíduos.

Além disso, o nível de conhecimento dos indivíduos em relação aos processos, tarefas e requisitos inerentes ao seu trabalho, deve ser analisado. Drucker (1998) direciona que o conhecimento deve ser considerado como “o recurso” para vantagem competitiva, e as pessoas, detentoras desse recurso, devem ser vistas como trabalhadoras do conhecimento e não como operários de uma engrenagem fabril.

Nesse contexto, esta pesquisa busca analisar o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte no comportamento de conformidade entre os empregados da Cemig.

1.2 Questão de Pesquisa

Quais são os efeitos do conhecimento e dos sistemas de suporte na intenção de conformidade entre os empregados de uma empresa do setor elétrico brasileiro?

1.3 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa é avaliar os efeitos do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro.

1.3.1 Objetivos Específicos

Para que se possa atingir o objetivo geral da pesquisa, foram definidos os seguintes objetivos específicos, a saber:

1. Avaliar os efeitos do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro;
2. Comparar os resultados da pesquisa com os resultados obtidos por Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017) em seus estudos.

1.4 Justificativa do Estudo

Esta pesquisa se justifica conforme os aspectos sinalizados por Castro (1977) em relação à relevância, originalidade e viabilidade.

A pesquisa se mostra relevante por se aprofundar e propor a avaliação do comportamento dos indivíduos em sua relação de intenção de conformidade frente à fatores que podem os influenciar nesta intenção. Segundo Castro (1977) um trabalho é relevante ou importante, quando este apresenta conexões com as pessoas.

Em relação à originalidade não foi identificado outro estudo que aplique o modelo proposto Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017) que avalia os efeitos do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade, trazendo resultados que podem ser confrontados com o estudo inicial, sendo este aspecto inédito contemplado nesta dissertação. Segundo Castro (1977), um estudo é original quando apresenta ineditismo que surpreende o leitor.

Em relação a viabilidade, deve-se considerar prazo, recursos financeiros, habilidades do pesquisador acerca do tema, a disponibilidade de informações e teorização do assunto em questão (CASTRO, 1977). O prazo e recursos financeiros são coerentes e viáveis de acordo com o projeto de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) D-594 de Modelagem de fatores antecedentes e requisitos de Modelo automatizado de medição e monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade (GQ) da CEMIG em que este estudo está inserido.

Em relação à habilidade do pesquisador, o autor da pesquisa possui amplo conhecimento e vivência de gestão da qualidade e o tema atendimento de conformidade, atuando há mais de dezenove anos nos mais diversos processos da organização foco de estudo, sendo o atual coordenador do processo de controles internos da Diretoria Adjunta de *Compliance*, Riscos Corporativos e Controles Internos da Cemig. O autor ainda atua como instrutor de cursos relacionados à gestão da qualidade e como conselheiro na União Brasileira da Qualidade – UBQ há mais de sete anos.

Em relação à disponibilização de informações e teorização do assunto a pesquisa a organização patrocina o trabalho disponibilizando os meios necessários para coleta das informações junto aos empregados e às literaturas disponíveis.

Dessa forma, entende-se justificável a realização desta pesquisa de modo a avaliar os efeitos dos conhecimentos e dos sistemas de informação na intenção de conformidade dos empregados da Cemig.

1.5 Aderência ao Programa

O Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC – PPGSIGC propõe-se a aplicar o conhecimento no campo de Sistema e Informação. Seu objetivo é a geração de novos conhecimentos e a formação de profissionais mestres, com habilidades para o desenvolvimento científico, a produção e aplicação prática de conhecimento no campo interdisciplinar de Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento (FUMEC, 2018).

O presente estudo propõe avaliar o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre o comportamento de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro. Ao se analisar o efeito do conhecimento e dos sistemas de informação no comportamento de

conformidade de uma população, é alcançada a aderência ao Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade FUMEC – PPGSIGC.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, são apresentados os principais conceitos do estudo. Os conceitos e abordagens foram oriundos do levantamento em artigos, livros e demais materiais que abordam os temas de conformidade, *compliance*, Teoria do Comportamento Planejado (TCP) e Tecnologia da Informação (TI).

2.1 *Compliance*

Essa palavra da língua inglesa significa “estar em conformidade” e começou a ser usada muitos anos atrás para uma determinada área ou profissional de empresas que cuidavam para que as políticas internas e as leis fossem cumpridas (ICB, 2018).

A origem dos primeiros estudos de *compliance* ocorreu em instituições bancárias objetivando fornecer maior segurança, confiabilidade e estabilidade ao sistema financeiro. Com a quebra da Bolsa de Valores de Nova Iorque, em 1929, foi criado o *New Deal*, política intervencionista na economia para “corrigir as distorções naturais do capitalismo”.

Embora sua origem estar vinculada às instituições financeiras, não é exclusividade deste setor de mercado a existência de programas de *compliance* que buscam a aderência entre a ética individual e coletiva (SANTOS et al, 2012).

Segundo a ABBI (2009), *compliance* está relacionado ao investimento que é realizado em pessoas, processos e conscientização, tendo a necessidade de que é necessário ser e estar em “*Compliance*”. Nesta dinâmica, para ser “*Compliance*” é preciso agir em conformidade com os procedimentos recomendados, tendo a sensibilidade de quanto são fundamentais a ética e a idoneidade nas atitudes.

Para USSC (2016), *compliance* é um conjunto de normas legais e disciplinas ou diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades de uma organização, que atuam na prevenção, detecção e tratamento de desvios ou inconformidades que possam ocorrer. Aderente à essa definição, segundo Alves e Pinheiro (2017) *compliance* está relacionado a um conjunto de procedimentos adotados por uma determinada sociedade, com o objetivo de otimizar o cumprimento de normas legais, regulamentos e políticas estabelecidos pela organização, com o intuito de mitigar riscos e responsabilidades, acolhendo um conjunto de instrumentos estrategicamente modelados sob o formato de um programa, postos em prática para assegurar, por parte da organização e de seus representantes, a completa observância às normas e regulamentos a que se aplicam.

Segundo o ICB (2018), *compliance* é um importante mecanismo para ajudar pessoas e empresas a identificarem “doenças” (fraudes, corrupção, descumprimento de lei), definirem o tratamento correto (processos, treinamentos, definição de políticas), e auxiliar para que se tenha uma vida mais segura e saudável (sustentabilidade nos negócios) o que corrobora com a visão de Manzi (2008) de que *compliance* é umas das bases da governança ao implantar meios para assegurar a conformidade com normas, leis e políticas internas e externas, ao passo que fortalece a cultura do ambiente ético por meio de controles internos e aumento da transparência.

Em todas as definições e aplicações, *compliance* está relacionado fundamentalmente a ética e ao comprometimento ao atendimento dos requisitos organizacionais. Neste conceito englobam-se os aspectos comportamentais ligados aos valores de cada indivíduo e da organização sendo dessa forma uma expectativa no ambiente empresarial a conduta das pessoas em conformidade com as regras da empresa e da sociedade.

2.2 Teoria do comportamento planejado – TCP

A intenção é um antecedente direto do comportamento real de um indivíduo, sendo que, quanto mais forte for a intenção de conformidade, maior será a previsibilidade do comportamento real. As intenções são o melhor preditor da maioria dos comportamentos planejados, incluindo o comportamento empresarial (KRUEGER, REILLY e CARSRUD, 2000).

Segundo Armitage e Christian (2003), a Teoria do Comportamento Planejado – TCP é a teoria comportamental mais difundida entre os pesquisadores. A TCP consegue indicar quando um determinado comportamento foi condicionado por fatores internos, externos, ou ambos (MOUTINHO e ROAZZI, 2010).

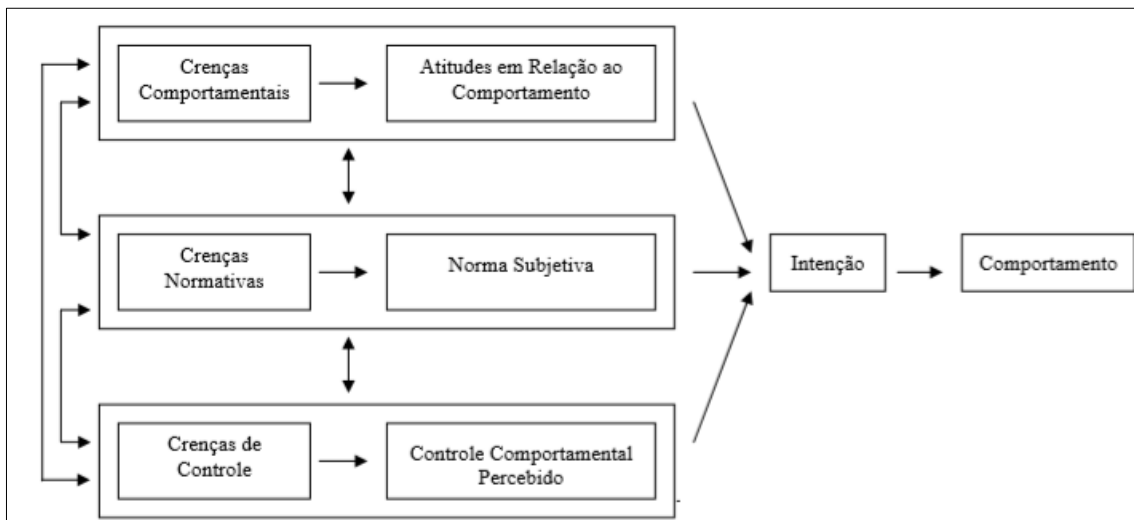
O fator central da TCP é de que o comportamento é baseado sempre na intenção do ser humano, que representa o quanto de esforço um indivíduo está disposto a fazer em prol de uma ação (AJZEN, 1991).

Segundo a TCP (AJZEN, 2011), a ação humana é influenciada por três diferentes fatores:

- Uma avaliação positiva ou negativa de um comportamento (atitudes);
- A pressão social para realizar ou não o comportamento (normas subjetivas);
- E a percepção sobre a capacidade de se executar o comportamento (auto-eficácia ou percepção do controle sobre o comportamento).

O modelo pressupõe que esses construtos são determinados pelas crenças dos indivíduos baseadas na sua percepção a respeito do objeto de atitude. Desta forma, os construtos Atitudes em Relação ao Comportamento, Norma Subjetiva e Controle Comportamental Percebido são determinados respectivamente pelas crenças comportamentais, crenças normativas e crenças de controle e pelo poder de cada uma em influenciar o indivíduo. A Figura 1 apresenta a Teoria do Comportamento Planejado proposto por Ajzen (2006).

Figura 1 – Teoria do Comportamento Planejado – TCP



Fonte: AJZEN (2006)

Os três constructos da TCP são correlacionados e analisados a seguir:

- Crenças comportamentais e atitudes em relação ao comportamento conectam o interesse em realizar determinado comportamento aos resultados esperados. É a probabilidade subjetiva de que o comportamento produzirá algum resultado (AJZEN, 2006). De forma resumida, trata-se do comportamento vinculado nas possíveis consequências.
- Crenças normativas e norma subjetiva referem-se à percepção das expectativas que indivíduos ou grupos têm a respeito do comportamento de um determinado indivíduo. São as influências causadas pela pressão social dos pais, amigos, colegas de trabalho, cultura, opinião pública e instituições sobre o comportamento dos indivíduos;
- Crenças de controle e controle comportamental percebido referem-se à percepção da presença de fatores que podem facilitar ou impedir a *performance* do comportamento. Assume-se que as crenças de controle combinadas com o poder de cada fator de controle determinam o controle comportamental percebido que irá prevalecer (AJZEN, 2006).

2.3 Sistemas de informação de suporte a conformidade

O fluxo de transações de grandes volumes de dados e requisitos a serem seguidos, sejam internos ou externos, afetam significativamente as atividades de gestão e o asseguramento da qualidade empresarial e conformidade de atendimento nos mais diversos processos.

Apesar dos sistemas de informação computacionais já estarem presentes nas organizações no início da década de 1970, somente a partir da década de 1980 a importância de estreitar a relação entre o negócio da organização e a Tecnologia da Informação (TI) começou a ganhar forma, por meio de sucessivos modelos que propõem o alinhamento entre a TI e o negócio da organização (BRANCHEAU; JANZ; WETHERBE, 1995).

Os sistemas de informação são postos como suporte, inicialmente essencial, para que se possa garantir o tratamento adequado dos dados e gerenciamento de requisitos, fazendo com que as organizações sejam capazes de aumentarem seu desempenho e vantagem competitiva. As empresas que possuem alta capacidade em TI tendem a superar outras empresas, visto que a associação direta entre capacidade de TI e desempenho organizacional (BHARADWAJ, 2000).

Um sistema de suporte de conformidade incorpora práticas e experiências relacionadas à estratégia, princípio, funções e responsabilidades de gerenciamento de conformidade e políticas internas acumuladas dentro de uma organização. O papel principal do sistema de suporte de conformidade é construir uma infraestrutura de suporte que possa influenciar a maneira como os comportamentos relacionados ao conhecimento são realizados em nível organizacional, em vez de determinar os próprios comportamentos (DURCIKOVA *et al.*, 2011).

3 MARCO TEÓRICO

Esta pesquisa visa avaliar o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre o comportamento de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro. Desse modo, esta seção é segmentada em duas subseções. A subseção 3.1 apresenta o modelo teórico utilizado para ser avaliado no âmbito da Cemig. Mediante esse delineamento, a subseção 3.2 apresenta as hipóteses a serem confirmadas ou refutadas, mediante a aplicação do modelo.

3.1 Modelo conceitual de pesquisa

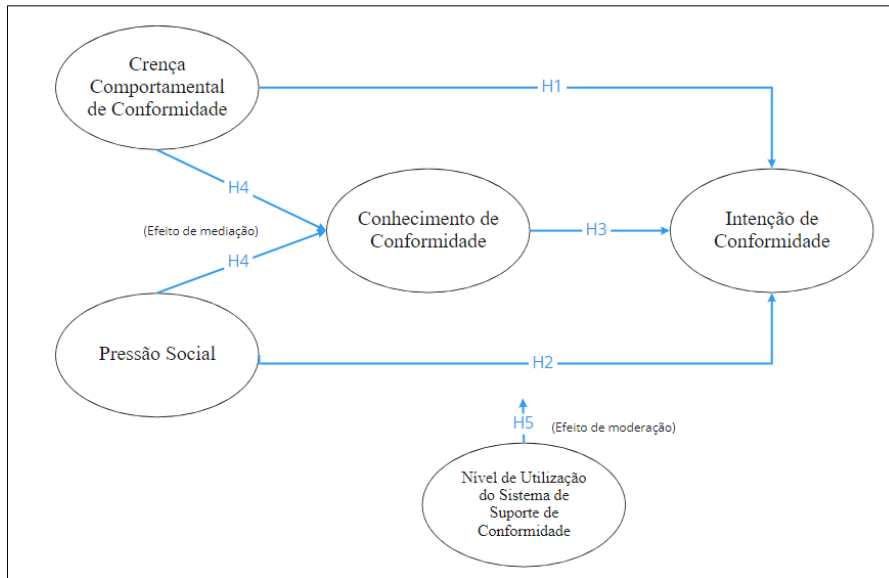
O modelo utilizado nesta pesquisa foi proposto por Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017), em que o conhecimento de conformidade é usado como um representante de crenças de controle comportamental percebido, que inclui o conceito de habilidade e conhecimento como um aspecto cognitivo (BANDURA, 1986). O modelo define crenças comportamentais sobre conformidade, pressão social e conhecimento de conformidade como variáveis antecedentes da intenção de conformidade, baseadas nas crenças comportamentais, normativas e de controle da Teoria do Comportamento Planejado – TCP.

O conhecimento de conformidade é definido como julgamento de um funcionário sobre suas habilidades pessoais e conhecimento sobre o cumprimento de requisitos legais e regulamentos internos. O modelo se concentrou na intenção de conformidade, ao invés do comportamento de conformidade, devido à crítica de que uma medida de comportamento tomada simultaneamente com a intenção é na verdade uma medida de comportamento passado. As medidas de comportamento passado podem contribuir com um aumento artificial para a previsão de comportamento futuro (ARMITAGE e CONNER, 1999; BUDD, 1987; ELLIOTT *et al.*, 2003).

Com as variáveis, o modelo propõe a análise do conhecimento de conformidade e seu papel na mediação do impacto de variáveis independentes de crença comportamental de conformidade e pressão social sobre a intenção de conformidade. O modelo ainda propõe testar se o nível de utilização de sistemas de suporte de conformidade afeta o efeito dos antecedentes na intenção de conformidade.

A Figura 2 apresenta o modelo estrutural teórico com efeito mediador, cuja hipótese é “O conhecimento de conformidade medeia as relações entre os dois antecedentes e a intenção de conformidade”.

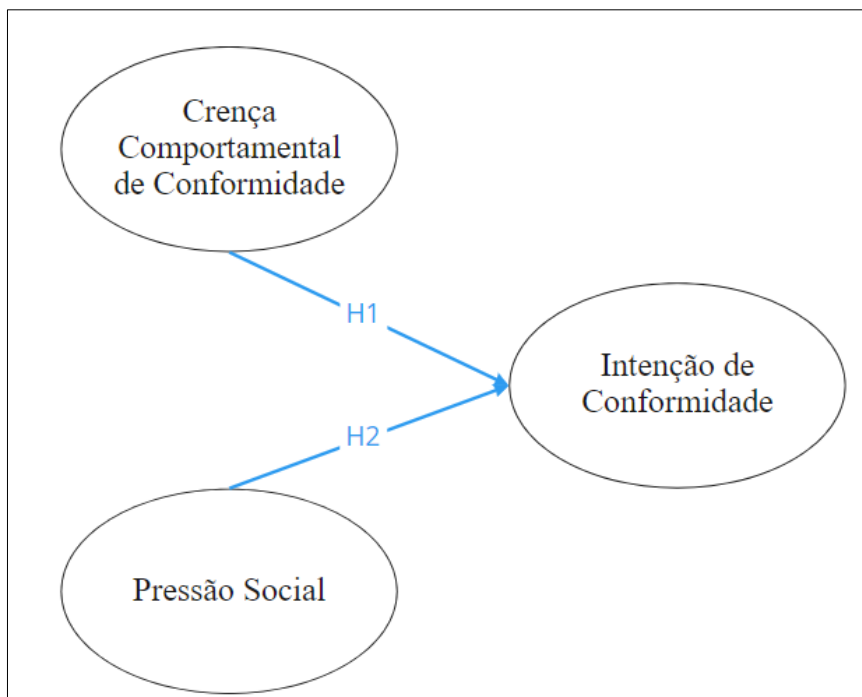
Figura 2 - Modelo estrutural hipotético com efeito mediador



Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

A Figura 3 apresenta o modelo estrutural hipotético sem efeito mediador.

Figura 3 - Modelo estrutural hipotético sem efeito mediador



Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

3.2 Hipóteses do modelo conceitual da pesquisa

O modelo proposto por Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017) propõe 5 hipóteses que influenciam a intenção de conformidade dos indivíduos. A Tabela 1 lista as 5 hipóteses do modelo.

Tabela 1 - Hipóteses do modelo

Hipóteses	
H1	A crença comportamental de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade.
H2	A pressão social tem um efeito positivo na intenção de conformidade.
H3	O conhecimento de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade.
H4	O conhecimento de conformidade media as relações entre os dois antecedentes e a intenção de conformidade.
H5	O impacto que a crença comportamental de conformidade, a pressão social e o conhecimento de conformidade têm sobre a intenção de conformidade podem variar dependendo do nível de utilização do sistema de suporte à conformidade.

Fonte: Adaptado de Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é tipificada segundo os fundamentos apresentados por Gil (2002), a saber:

- **tipo de pesquisa:** deve-se esclarecer se a pesquisa é de natureza exploratória, descritiva ou explicativa. Convém, ainda, esclarecer acerca do tipo de delineamento a ser adotado (pesquisa experimental, levantamento, estudo de caso, pesquisa bibliográfica etc.);
- **população e amostra:** envolve informações acerca do universo a ser estudado, da extensão da amostra e da maneira como será selecionada;
- **coleta de dados:** envolve a descrição das técnicas a serem utilizadas para coleta de dados. Modelos de questionários, testes ou escalas deverão ser incluídos, quando for o caso. Quando a pesquisa envolver técnicas de entrevista ou de observação, deverão ser incluídos nesta parte também os roteiros a serem seguidos.
- **análise dos dados:** envolve a descrição dos procedimentos a serem adotados tanto para análise quantitativa (p. ex.: testes de hipótese, testes de correlação) quanto qualitativa (p. ex.: análise de conteúdo, análise de discurso). (GIL, 2002, p. 162, grifo original)

Em relação ao **tipo de pesquisa**, esta pesquisa é do tipo descritiva. A natureza descritiva “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p. 42).

O modelo aplicado nesta pesquisa foi o mesmo utilizado por Kim, S.S. e Kim, Y.J. (2017), (subseção 3.1, página 22), e propõe a análise do conhecimento de conformidade e seu papel na mediação do impacto de variáveis independentes de crença comportamental de conformidade e pressão social sobre a intenção de conformidade, sendo formulado as hipóteses (subseção 3.2, página 24) que visa subsidiar o pesquisador acerca do fenômeno investigado. Mediante a análise das hipóteses, as relações entre as variáveis são descritas de forma a confirmar ou refutar as suposições apresentadas, fazendo uso da natureza descritiva.

Quanto à **população e amostra**, a população é constituída pelos funcionários, empregados e contratos, da Cemig, sendo indivíduos pertencentes a todos os perfis profissionais da organização, sendo a amostra correspondente a 504 respondentes, aproximadamente 9,1% dos empregados.

Em relação à **coleta de dados**, foi utilizado um questionário do tipo *e-survey*, por ser um instrumento único que permite sua aplicação a amostras representativas (MIGUEL, 2012). O questionário é composto por 35 questões, sendo 8 de caracterização e 27 correspondentes a um questionário, em escala tipo *Likert* variando de 1 a 7 sobre a conformidade dos funcionários.

Em relação à **análise de dados** trata-se de uma pesquisa quantitativa descrita no capítulo subsequente.

Com o intuito de agrupar os indivíduos com padrões similares em relação ao nível de utilização do sistema de suporte de conformidade, foi utilizada uma Análise Hierárquica de Agrupamento (SARSTEDT; RINGLE; HAIR, 2011), via Método de Ward, a partir da distância Euclidiana, dividindo, assim, os usuários entre ativos e passivos quanto ao uso do sistema. Na descrição das variáveis de caracterização da amostra, foram utilizadas as frequências absolutas e relativas, enquanto que, para descrever os itens dos indicadores foram utilizadas medidas de tendência central, posição e dispersão, além do intervalo percentílico *bootstrap* de 95% de confiança (EFRON e TIBSHIRANI, 1993) utilizado para comparação dos itens dos constructos.

Foi verificada a existência de *outliers* univariados, que representam respostas divergentes com base em cada uma das variáveis do modelo. Eles foram diagnosticados por meio da padronização dos resultados, de forma que a média da variável fosse 0 e o desvio padrão 1. Assim, foram considerados *outliers* univariados aquelas observações com escores padronizados fora do intervalo de $[-3, 29]$ (HAIR *et al.*, 2009).

Para verificar a linearidade dos dados, inicialmente foram analisadas as correlações das variáveis par a par de Spearman (HOLLANDER e WOLFE, 1999), uma vez que um coeficiente de correlação significativo ao nível de 5% é indicativo da existência de linearidade. Além disso, foi realizado o teste de Bartlett (MINGOTI, 2005) para verificar a linearidade em cada constructo. A fim de avaliar as relações entre os constructos, foi realizado um modelo de equações estruturais utilizando a abordagem PLS. A abordagem PLS (*Partial Least Square*) (VINZI *et al.*, 2010) foi desenvolvida como uma alternativa à abordagem tradicional baseada na matriz de covariância (CBSEM), sendo uma técnica que oferece maior flexibilidade na modelagem dos dados, uma vez que não é necessário satisfazer algumas suposições mais duras, tais como normalidade multivariada dos dados, independência entre as observações e tamanho amostral elevado.

O processo de modelagem de equações estruturais divide-se em duas partes: Modelo de Mensuração e Modelo Estrutural. Para verificar a validade do modelo de mensuração, ou seja, da capacidade do conjunto de indicadores de cada constructo representar com precisão seu respectivo conceito, foram avaliadas a validade convergente, confiabilidade, validade discriminante e dimensionalidade. Para verificar a validade convergente, foi utilizado o critério da Variância Média Extraída – AVE (FORNELL e LARCKER, 1981), sendo que o constructo atinge validade quando esse indicador for superior a 50% (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009) ou 40%, no caso de pesquisas exploratórias (NUNNALLY e BERNSTEIN, 1994).

Para mensurar a confiabilidade, foi utilizado o Alfa de Cronbach (A.C.) e a Confiabilidade Composta (C.C.) (CHIN, 1998). Os indicadores A.C. ou C.C. devem ser maiores que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo (TENENHAUS *et al.*, 2005), sendo que, em pesquisas exploratórias, valores acima de 0,60 também são aceitos (HAIR *et al.*, 2009).

A validade discriminante é garantida quando a variância extraída (AVE) de um constructo for maior que a variância compartilhada desse constructo com os demais (FORNELL e LARCKER, 1981). Para verificar a dimensionalidade dos constructos, foi utilizado o critério das Retas Paralelas (HOYLE e DUVALL, 2004) que retorna à quantidade de dimensões do constructo.

O método Bootstrap foi utilizado para calcular os intervalos de confiança para os pesos do modelo de mensuração e dos coeficientes do modelo estrutural, fornecendo informações sobre a variabilidade dos parâmetros estimados, provendo, assim, uma importante validação dos resultados. O método Bootstrap (EFRON e TIBSHIRANI, 1993) é muito utilizado na realização de inferências quando não se conhece a distribuição de probabilidade da variável de interesse.

Para avaliar a qualidade dos ajustes, foram utilizados o R² e o GoF (TENENHAUS *et al.*, 2005). O R² representa, em uma escala de 0% a 100%, o quanto os constructos independentes explicam os dependentes, sendo que, no geral, valores menores que 25% representam capacidade explicativa fraca, valores entre 25% e 50% indicam capacidade explicativa moderada, e valores acima de 50% evidenciam uma capacidade explicativa substancial (HAIR *et al.*, 2009).

Já o GoF é uma média geométrica das AVEs dos construtos e dos R² do modelo e varia também de 0% a 100%. O GoF em PLS, não tem a capacidade de discriminar modelos válidos de inválidos, além de não se aplicar para modelos com constructos formativos (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009), apenas permite uma síntese das AVEs e dos R² do modelo em uma única estatística, podendo ser útil para futuras comparações de aderência de diferentes amostras ao modelo.

Para verificar a significância do efeito de mediação, foi aplicado o Teste de Sobel (Sobel, 1982), que é conduzido comparando a força do efeito indireto da variável independente sobre a dependente em que a hipótese nula é ser esse efeito igual a zero. Para verificar a significância do efeito moderação, foram realizados testes formais de comparação dos coeficientes estruturais entre os níveis, utilizando-se o teste T com o desvio padrão agrupado dos coeficientes dentro dos modelos testados (KEIL *et al.*, 2000).

O *software* utilizado nas análises foi o R (versão 3.6.3).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos por meio das análises quantitativas realizadas sobre o banco formado pelo questionário respondido por 504 indivíduos que compõem a força de trabalho da Cemig. Os dados foram coletados no período de 30/06/2020 a 10/07/2020.

5.1 Análise de dados faltantes e *outliers*

Do questionário da pesquisa, apresentado no Anexo A, extraíram-se os indicadores Crença de Comportamento de Conformidade, formado pelas questões 1.1 a 1.4; Pressão social, formado pelas questões 2.1 a 2.2; Conhecimento de Conformidade, formado pelas questões 3.1 a 3.7; Intenção de conformidade, formado pelas questões 4.1 a 4.5 e Nível de Utilização do Sistema de Suporte de Conformidade, formado pelas questões 5.1 a 5.8. Num total de 10.080 respostas para as 20 questões sobre os constructos, não foi encontrada nenhuma célula em branco.

Foi realizada uma análise dos *outliers*, que são observações que apresentam um padrão de resposta diferente das demais. Podemos classificar, de acordo com Hair *et al.* (2009), quatro tipos de *outliers*: (1) erros na tabulação dos dados ou falhas na codificação; (2) observações decorrentes de algum evento extraordinário; (3) observações extraordinárias para as quais o pesquisador não tem uma explicação; e (4) observações que estão no intervalo usual de valores para cada variável, mas são únicas em sua combinação de valores entre as variáveis. Os *outliers* do tipo 2 e 3 podem ser classificados como univariados, enquanto os *outliers* do tipo 4 podem ser classificados como multivariados.

Não foi encontrado nenhum valor fora do intervalo da escala de sua respectiva variável, não evidenciando, assim, o tipo de *outlier* relacionado à erro na tabulação dos dados. Além disso, buscou-se verificar a existência de *outliers* univariados, que consiste na verificação de alguma resposta divergente com base em cada uma das variáveis do modelo, e os multivariados, que apresentam um padrão de resposta diferente, considerando todas as variáveis, ao mesmo tempo.

Os *outliers* univariados foram diagnosticados por meio da padronização dos resultados, de forma que a média da variável fosse 0 e o desvio padrão 1. Para tanto, observações com escores padronizados fora do intervalo de $|4,00|$ foram consideradas *outliers* (HAIR *et al.*,

2009). Com base neste critério, foram encontrados 79 (0,60%), observação considerada atípica de forma univariada.

Por acreditar-se que as observações sejam casos válidos da população e que, caso fossem eliminadas, poderiam limitar a generalidade da análise multivariada, apesar de possivelmente melhorar seus resultados (HAIR *et al.*, 2009), optou-se por não excluir nenhum dos casos.

5.2 Normalidade e Linearidade

Por definição, o conjunto de dados não apresenta distribuição normal univariada e nem mesmo multivariada, uma vez que estão limitados em uma escala discreta e finita. A abordagem PLS (*Partial Least Square*) (VINZI *et al.*, 2010) foi desenvolvida como uma alternativa à abordagem tradicional baseada na matriz de covariância (CBSEM), sendo uma técnica que oferece maior flexibilidade na modelagem dos dados, uma vez que não é necessário satisfazer algumas suposições mais duras, tais como normalidade multivariada dos dados, independência entre as observações e tamanho amostral elevado. Mesmo utilizando o método tradicional (CBSEM) existem diversos estimadores robustos a desvios de normalidade. Sendo assim, a ausência de normalidade dos dados, deixou de ser um grande problema quando se trabalha com Equações Estruturais.

Para verificar a linearidade dos dados, inicialmente foram analisadas as correlações das variáveis par a par, uma vez que um coeficiente de correlação significativo ao nível de 5% é indicativo da existência de linearidade. Através da matriz de correlação de Spearman (Hollander, *et al.*, 1999), 320 (98,46%) relações foram significativas ao nível de 5%, o que demonstra linearidade nos dados coletados.

Além disso, foi realizado o teste de Bartlett (MINGOTI 2007) para verificar a linearidade em cada constructo. Em todos os constructos, foram observados valores-p menores que 0,05, indicando que existem evidências significativas de linearidade.

5.3 Análise de Cluster

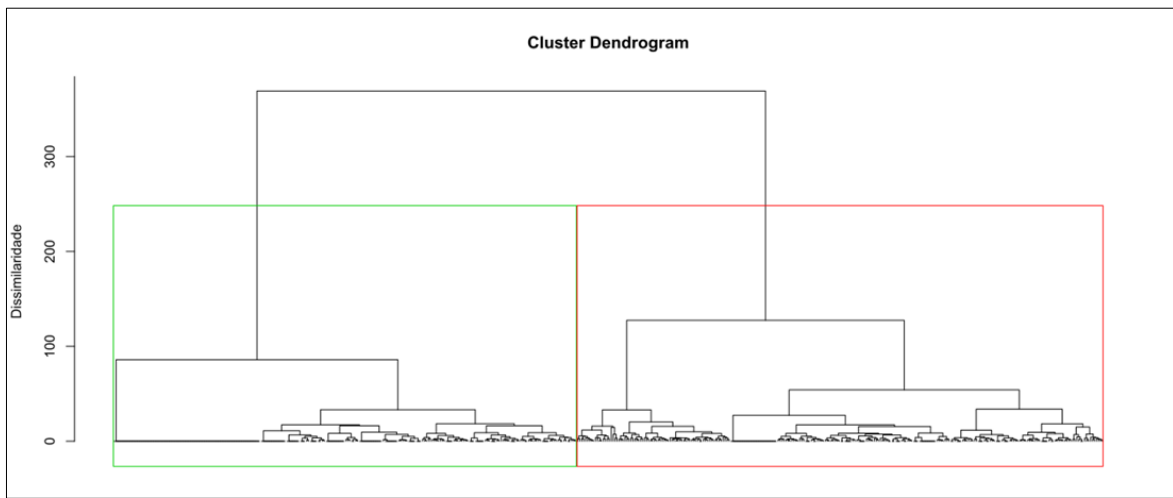
Com o intuito de agrupar os indivíduos ativos e passivos quanto à utilização do sistema de suporte de conformidade, foi utilizada uma Análise Hierárquica de Agrupamento (HAIR *et al.*, 2009), via Método de Ward, a partir da distância Euclidiana.

O Gráfico 1 apresenta o dendograma do agrupamento dos indivíduos, em relação ao nível de utilização do sistema de suporte de conformidade.

O dendograma é uma ferramenta apropriada para definir o número de grupos, pois uma boa classificação pode ser obtida, ao se cortar o dendograma numa zona onde as separações entre classes correspondam a grandes distâncias (dissimilaridades).

Nesse caso, já tínhamos o número de grupos definidos (Passivo e ativo), portanto, o dendograma apenas confirmou essa divisão.

Gráfico 1 - Dendograma de agrupamento de indivíduos



Fonte: Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 2 apresenta os valores médios de cada questão do indicador “Nível de utilização do sistema de suporte de Conformidade”. Nota-se que 236 indivíduos foram definidos como Ativos e 268 como Passivos.

Além disso, a média de todas as questões do grupo Ativo são significativamente maiores do que as do grupo passivo, devido a não sobreposição dos intervalos de confiança.

Tal resultado demonstra que o grupo que utiliza ativamente sistemas de suporte de conformidade possui maior concordância de seu conhecimento e ações que impactam na conformidade.

Tabela 2 – Análise dos grupos de acordo com o Nível de utilização do SSC

Constructo	Itens	Ativo (n=236)			Passivo (n=268)		
		Média	E.P	I.C.(95%)	Média	E.P	I.C.(95%)
Nível de utilização do Sistema de Suporte de Conformidade	Q5.1	6,43	0,04	[6,35 ; 6,51]	5,10	0,07	[4,96 ; 5,24]
	Q5.2	6,63	0,03	[6,56 ; 6,70]	5,28	0,06	[5,17 ; 5,39]
	Q5.3	6,47	0,05	[6,38 ; 6,56]	5,07	0,06	[4,94 ; 5,20]
	Q5.4	6,97	0,01	[6,95 ; 6,99]	5,97	0,04	[5,88 ; 6,06]
	Q5.5	6,95	0,01	[6,92 ; 6,98]	6,08	0,05	[5,98 ; 6,18]
	Q5.6	6,78	0,04	[6,71 ; 6,85]	5,90	0,06	[5,78 ; 6,02]
	Q5.7	6,84	0,02	[6,79 ; 6,89]	5,88	0,06	[5,77 ; 5,99]
	Q5.8	6,68	0,04	[6,60 ; 6,76]	5,86	0,06	[5,74 ; 5,98]

Fonte: Dados da pesquisa.

5.3.1 Análise Descritiva

A Tabela 3 apresenta a análise descritiva das variáveis de caracterização. Tem-se que:

- A maioria dos funcionários possui mais de 21 anos de experiência total (49,01%) e na Cemig (41,27%), o que sinaliza conhecimento dos procedimentos e requisitos inerentes à organização, tendo como base o expressivo tempo na empresa;
- Quanto à experiência com sistemas de gestão, a maioria dos funcionários tem entre 13 e 21 anos de experiência (19,25%). Além disso, uma boa parte tem até 1 ano de experiência (18,85%). Experiência em sistemas de gestão corrobora em sistematização de práticas e procedimentos de forma a padronizar atividades e atuar em conformidade;
- Mais da metade dos entrevistados faz parte da distribuição (53,77%). O negócio Distribuição é aquele que mais possui empregados alocados na Cemig, o que traz coerências ao percentual obtido;
- Técnico é o cargo mais frequente entre os respondentes (54,37%). Além disso, apenas um indivíduo dentre os respondentes é Conselheiro. A Cemig é uma empresa altamente técnica, em que grande parte de seus funcionários ocupa o cargo técnico, convergente ao percentual obtido na pesquisa. É salutar termos essa representatividade entre os técnicos visto que as atividades técnicas possuem alto grau de regulamentação e procedimentação, devendo alcançar um alto grau de conformidade e os resultados trarão respostas sobre esse público, que poderão sugerir ações futuras de melhoria;
- Quase metade dos respondentes possui Graduação completa (45,44%). Além disso, menos de 1% dos indivíduos possui apenas o ensino fundamental completo. O alto grau de instrução entre os respondentes pode sinalizar que há um grau significativo de conhecimento e

capacidade de assimilação de procedimentos, podendo colaborar com a intenção de conformidade entre os empregados da Cemig.

Tabela 3 - Análise descritiva das variáveis de caracterização

Variáveis	N	%	
Experiência Profissional total	Até 1 ano	4	0,79%
	Entre 1 e 2 anos	10	1,98%
	Entre 2 e 3 anos	9	1,79%
	Entre 3 e 5 anos	27	5,36%
	Entre 5 e 8 anos	44	8,73%
	Entre 8 e 13 anos	60	11,90%
	Entre 13 e 21 anos	103	20,44%
	Mais de 21 anos	247	49,01%
Experiência na Cemig	Até 1 ano	20	3,97%
	Entre 1 e 2 anos	48	9,52%
	Entre 2 e 3 anos	6	1,19%
	Entre 3 e 5 anos	20	3,97%
	Entre 5 e 8 anos	83	16,47%
	Entre 8 e 13 anos	21	4,17%
	Entre 13 e 21 anos	98	19,44%
	Mais de 21 anos	208	41,27%
Experiência com Sistemas de Gestão	Até 1 ano	95	18,85%
	Entre 1 e 2 anos	33	6,55%
	Entre 2 e 3 anos	28	5,56%
	Entre 3 e 5 anos	40	7,94%
	Entre 5 e 8 anos	63	12,50%
	Entre 8 e 13 anos	73	14,48%
	Entre 13 e 21 anos	97	19,25%
	Mais de 21 anos	75	14,88%
Segmento	Comercialização	6	1,19%
	Distribuição	271	53,77%
	Distribuição, Transmissão e outros	8	1,59%
	Distribuição e outros	9	1,79%
	Geração	47	9,33%
	Geração Distribuída	2	0,40%
	Geração, Transmissão	15	2,98%
	Geração, Transmissão, Distribuição	5	0,99%
	Processos de Suporte	107	21,23%
	Transmissão	34	6,75%
Cargo atual na Cemig	Conselheiro	1	0,20%
	Coordenador	20	3,97%
	Eletricista	35	6,94%
	Engenheiro ou Analista	138	27,38%
	Gerente	10	1,98%
	Superintendente	1	0,20%
	Supervisor	25	4,96%
	Técnico	274	54,37%
Maior titulação completa	Ensino Fundamental	2	0,40%
	Ensino Médio	87	17,26%
	Graduação	229	45,44%
	Pós-Graduação	186	36,90%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 4 apresenta a descrição e comparação dos itens de cada constructo em relação a todos indivíduos e o Gráfico 5 ilustra esses resultados. Vale ressaltar que a escala Likert estava fixada entre 1 e 7. Dessa forma, tem-se que:

- O item Q1.2 possui a média significativamente maior que a média dos outros itens do constructo Crença de Comportamento de Conformidade, devido à não sobreposição dos intervalos de confiança;
- O item Q3.1 possui a média significativamente maior que a média dos outros itens do constructo Conhecimento de Conformidade, devido à não sobreposição dos intervalos de confiança;
- O item Q4.1 possui a maior média do constructo Conhecimento de Conformidade.

Tabela 4 - Análise descritiva dos itens dos constructos – Grupo total

Constructos	Itens	N	Média	D.P.	I.C.(95%) ¹
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	504	6,16	1,09	[6,08 ; 6,26]
	Q1.2	504	6,72	0,56	[6,67 ; 6,77]
	Q1.3	504	6,29	1,02	[6,20 ; 6,37]
	Q1.4	504	6,22	1,10	[6,12 ; 6,31]
Pressão Social	Q2.1	504	6,23	1,12	[6,13 ; 6,33]
	Q2.2	504	6,18	1,14	[6,08 ; 6,28]
Conhecimento de Conformidade	Q3.1	504	6,25	0,86	[6,18 ; 6,32]
	Q3.2	504	6,09	0,97	[6,00 ; 6,17]
	Q3.3	504	5,44	1,28	[5,33 ; 5,55]
	Q3.4	504	5,53	1,23	[5,43 ; 5,63]
	Q3.5	504	6,04	1,01	[5,96 ; 6,13]
	Q3.6	504	5,69	1,19	[5,58 ; 5,78]
	Q3.7	504	6,07	0,94	[5,98 ; 6,15]
Intenção de conformidade	Q4.1	504	6,93	0,29	[6,91 ; 6,96]
	Q4.2	504	6,92	0,30	[6,89 ; 6,95]
	Q4.3	504	6,83	0,46	[6,78 ; 6,87]
	Q4.4	504	6,88	0,39	[6,84 ; 6,91]
	Q4.5	504	6,85	0,64	[6,79 ; 6,90]
Nível de Utilização do Sistema de Suporte de Conformidade	Q5.1	504	5,72	1,18	[5,63 ; 5,83]
	Q5.2	504	5,91	1,03	[5,82 ; 5,99]
	Q5.3	504	5,73	1,14	[5,63 ; 5,82]
	Q5.4	504	6,44	0,74	[6,37 ; 6,50]
	Q5.5	504	6,49	0,78	[6,42 ; 6,55]
	Q5.6	504	6,31	0,93	[6,23 ; 6,39]
	Q5.7	504	6,33	0,85	[6,25 ; 6,41]
	Q5.8	504	6,24	0,96	[6,15 ; 6,32]

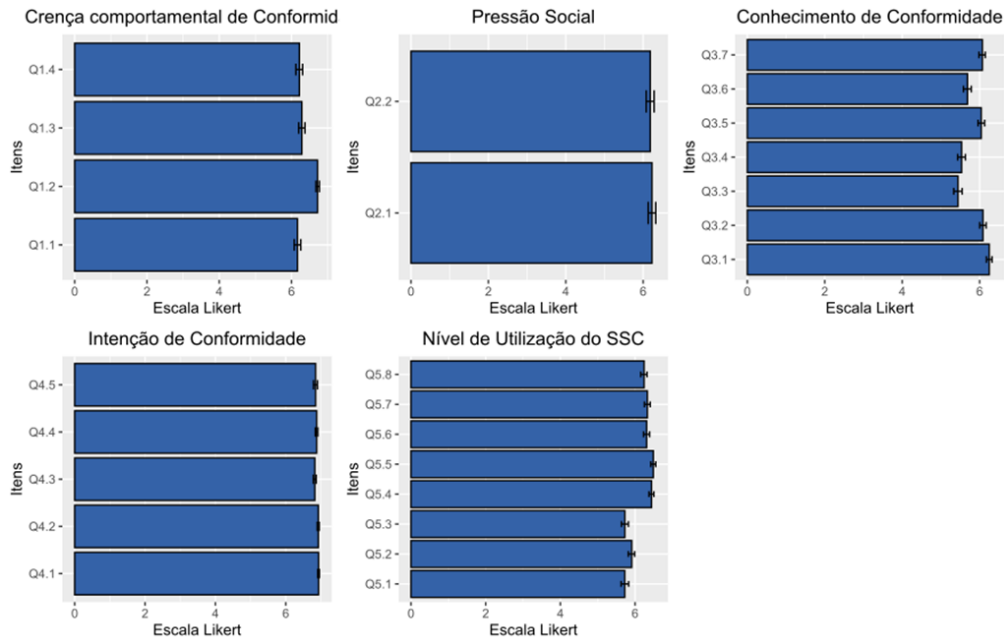
¹Intervalo Bootstrap.

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a tabela Likert do questionário, que varia entre 1 e 7, entre discordo totalmente e concordo totalmente, a nota 4 demonstra opinião neutra. Todas as notas superiores

a 4 demonstram tendência de concordância às afirmações das questões. Salvo as questões Q3.3, Q3.4, Q3.6, Q5.1, Q5.2 e Q5.3, que estão, pela média, na faixa entre 5 e 6 da escala, todas as outras estão na última escala entre 6 e 7. Isso demonstra um relevante índice de concordância entre os respondentes em relação às afirmações das questões.

Gráfico 2 - Gráfico com intervalo de confiança de cada constructo



Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 5 apresenta a descrição e comparação dos itens de cada constructo em relação ao grupo ativo e passivo. Nela verifica-se os resultados encontrados para o número de indivíduos (N) por grupo, o desvio padrão (DP) de cada questão, que demonstra o quanto os dados se afastam da média, e o Intervalo de Confiança (IC) que é o parâmetro de confiança em que será obtido em outras amostras da mesma população. De acordo com os dados obtidos, tem-se que a média de todos os itens são maiores no grupo ativo, e essa diferença se mostrou significativa exceto para os itens Q4.1 e Q4.5, devido à não sobreposição dos intervalos de confiança.

Tabela 5 - Análise descritiva dos itens dos constructos

Constructos	Itens	Grupo Ativo				Grupo Passivo			
		N	Média	D.P.	I.C.(95%) ¹	N	Média	D.P.	I.C.(95%) ¹

Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	236	6,51	0,83	[6,41 ; 6,61]	268	5,86	1,20	[5,71 ; 6,00]
	Q1.2	236	6,86	0,42	[6,81 ; 6,91]	268	6,60	0,64	[6,52 ; 6,67]
	Q1.3	236	6,60	0,80	[6,50 ; 6,69]	268	6,01	1,12	[5,87 ; 6,13]
	Q1.4	236	6,32	1,18	[6,17 ; 6,47]	268	6,13	1,02	[6,01 ; 6,25]
Pressão Social	Q2.1	236	6,43	1,06	[6,29 ; 6,55]	268	6,05	1,14	[5,91 ; 6,18]
	Q2.2	236	6,44	1,02	[6,30 ; 6,55]	268	5,96	1,20	[5,82 ; 6,10]
Conhecimento de Conformidade	Q3.1	236	6,62	0,62	[6,54 ; 6,70]	268	5,92	0,92	[5,80 ; 6,03]
	Q3.2	236	6,56	0,75	[6,46 ; 6,65]	268	5,67	0,95	[5,56 ; 5,78]
	Q3.3	236	6,04	0,98	[5,91 ; 6,16]	268	4,91	1,28	[4,76 ; 5,06]
	Q3.4	236	6,16	0,90	[6,05 ; 6,28]	268	4,98	1,21	[4,83 ; 5,13]
	Q3.5	236	6,59	0,64	[6,51 ; 6,67]	268	5,56	1,02	[5,43 ; 5,67]
	Q3.6	236	6,22	1,01	[6,08 ; 6,35]	268	5,21	1,13	[5,08 ; 5,35]
	Q3.7	236	6,58	0,61	[6,51 ; 6,65]	268	5,62	0,95	[5,50 ; 5,74]
Intenção de conformidade	Q4.1	236	6,97	0,23	[6,93 ; 7,00]	268	6,90	0,34	[6,85 ; 6,94]
	Q4.2	236	6,98	0,17	[6,96 ; 7,00]	268	6,88	0,37	[6,83 ; 6,92]
	Q4.3	236	6,92	0,37	[6,87 ; 6,96]	268	6,75	0,51	[6,68 ; 6,81]
	Q4.4	236	6,97	0,16	[6,95 ; 6,99]	268	6,79	0,51	[6,73 ; 6,85]
	Q4.5	236	6,90	0,59	[6,81 ; 6,97]	268	6,80	0,68	[6,71 ; 6,88]
Nível de Utilização do Sistema de Suporte de Conformidade	Q5.1	236	6,43	0,66	[6,35 ; 6,52]	268	5,10	1,19	[4,95 ; 5,25]
	Q5.2	236	6,63	0,53	[6,56 ; 6,70]	268	5,28	0,94	[5,16 ; 5,40]
	Q5.3	236	6,47	0,70	[6,37 ; 6,56]	268	5,07	1,05	[4,95 ; 5,20]
	Q5.4	236	6,97	0,16	[6,95 ; 6,99]	268	5,97	0,73	[5,88 ; 6,06]
	Q5.5	236	6,95	0,22	[6,92 ; 6,97]	268	6,08	0,86	[5,98 ; 6,19]
	Q5.6	236	6,78	0,54	[6,70 ; 6,85]	268	5,90	1,01	[5,78 ; 6,01]
	Q5.7	236	6,84	0,38	[6,79 ; 6,89]	268	5,88	0,90	[5,78 ; 5,99]
	Q5.8	236	6,68	0,62	[6,60 ; 6,75]	268	5,86	1,04	[5,74 ; 5,97]

¹Intervalo *Bootstrap*.

Fonte: Dados da pesquisa.

O resultado da maior média no grupo ativo converge com o papel do sistema de suporte de conformidade, que é construir uma infraestrutura de suporte que possa influenciar a maneira como os comportamentos relacionados ao conhecimento são realizados em nível organizacional, em vez de terminar os próprios comportamentos (DURCIKOVA *et al.*, 2011).

6 MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS

Na análise do modelo de mensuração, são verificadas a validade convergente, a validade discriminante e a confiabilidade dos construtos. A validade convergente garante que os indicadores de um construto estão correlacionados o suficiente para medir o conceito latente. A validade discriminante verifica se os construtos medem efetivamente diferentes aspectos do fenômeno de interesse. A confiabilidade revela a consistência das medidas em mensurar o conceito que pretendem medir.

6.1 *Outer Model* (Modelo Geral com mediação)

A Tabela 6 apresenta o modelo de mensuração com efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos, de acordo com todos os indivíduos. Dessa forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises, pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 6 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Geral

Constructos	Itens	Modelo Inicial				Modelo Final			
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	I.C. 95% ³	C.F. ¹	Com. ²	Peso	I.C. 95% ³
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,83	0,69	0,34	[0,26; 0,40]	0,85	0,72	0,36	[0,28; 0,42]
	Q1.2	0,77	0,59	0,47	[0,34; 0,62]	0,77	0,59	0,48	[0,36; 0,63]
	Q1.3	0,84	0,71	0,36	[0,28; 0,43]	0,86	0,74	0,38	[0,29; 0,46]
	Q1.4	0,36	0,13	0,15	[0,00; 0,28]	-	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,97	0,94	0,54	[0,50; 0,60]	0,97	0,94	0,54	[0,50; 0,60]
	Q2.2	0,96	0,93	0,49	[0,44; 0,54]	0,96	0,93	0,49	[0,44; 0,54]
Conhecimento de Conformidade	Q3.1	0,84	0,71	0,20	[0,17; 0,22]	0,84	0,71	0,20	[0,17; 0,22]
	Q3.2	0,86	0,74	0,18	[0,16; 0,21]	0,86	0,74	0,18	[0,16; 0,20]
	Q3.3	0,84	0,70	0,15	[0,12; 0,18]	0,84	0,70	0,15	[0,12; 0,17]
	Q3.4	0,84	0,71	0,15	[0,12; 0,17]	0,84	0,71	0,15	[0,12; 0,17]
	Q3.5	0,85	0,72	0,17	[0,15; 0,20]	0,85	0,72	0,18	[0,15; 0,20]
	Q3.6	0,80	0,65	0,16	[0,13; 0,19]	0,80	0,65	0,16	[0,13; 0,19]
	Q3.7	0,82	0,68	0,19	[0,16; 0,22]	0,82	0,68	0,19	[0,16; 0,22]
Intenção de conformidade	Q4.1	0,77	0,59	0,20	[0,14; 0,25]	0,76	0,58	0,21	[0,14; 0,26]
	Q4.2	0,88	0,77	0,25	[0,20; 0,29]	0,88	0,78	0,26	[0,21; 0,30]
	Q4.3	0,78	0,61	0,33	[0,27; 0,41]	0,79	0,63	0,34	[0,28; 0,42]
	Q4.4	0,87	0,76	0,37	[0,30; 0,45]	0,88	0,77	0,39	[0,32; 0,48]
	Q4.5	0,40	0,16	0,10	[0,03; 0,19]	-	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade; ³Intervalo *Bootstrap*.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 7 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos constructos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando assim a confiabilidade deles;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas todos os constructos foram unidimensionais;
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40;
- Houve validação discriminante em todos os constructos visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

Tabela 7 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Geral

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C. ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,77	0,87	1	0,68	0,08
Pressão Social	2	0,93	0,97	1	0,93	0,08
Conhecimento de Conformidade	7	0,93	0,94	1	0,70	0,09
Intenção de conformidade	4	0,85	0,90	1	0,69	0,09

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo Geral eles foram considerados válidos, confiáveis, unidimensionais e tiveram a validação discriminante.

6.2 Inner Model (Modelo Geral com mediação)

A Tabela 8 apresenta o modelo estrutural com efeito mediador para o grupo geral e a Figura 4 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- A respeito do Conhecimento de Conformidade:
- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,20$ [0,12; 0,29]) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre o Conhecimento de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade maior tenderá a ser o escore do Conhecimento de Conformidade. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982) nota-se que o efeito de mediação foi significativo.

- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,24$ [0,14; 0,35]) da Pressão Social sobre o Conhecimento de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social maior tenderá a ser o escore do Conhecimento de Conformidade. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982) nota-se que o efeito de mediação foi significativo.
- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão Social foram capazes de explicar 12,17% da variabilidade do Conhecimento de Conformidade.
- A respeito da Intenção de Conformidade:
- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,19$ [0,12; 0,28]) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade.
- Houve influência significativa (valor-p = 0,006) e positiva ($\beta = 0,12$ [0,03; 0,20]) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade.
- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,21$ [0,11; 0,31]) do Conhecimento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore do Conhecimento de Conformidade maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade.
- A Crença de Comportamento de Conformidade, a Pressão Social e o Conhecimento de Conformidade foram capazes de explicar 14,66% da variabilidade da Intenção de Conformidade.

Além disso, o modelo apresentou um Gof de 31,15%.

A influência significativa e positiva identificada da Crença de Comportamento, Pressão Social e Conhecimento de Conformidade em relação ao Conhecimento de Conformidade e a Intenção de Conformidade confirmam a TCP (AJZEN, 2011), que define que a ação humana é influenciada por três diferentes fatores:

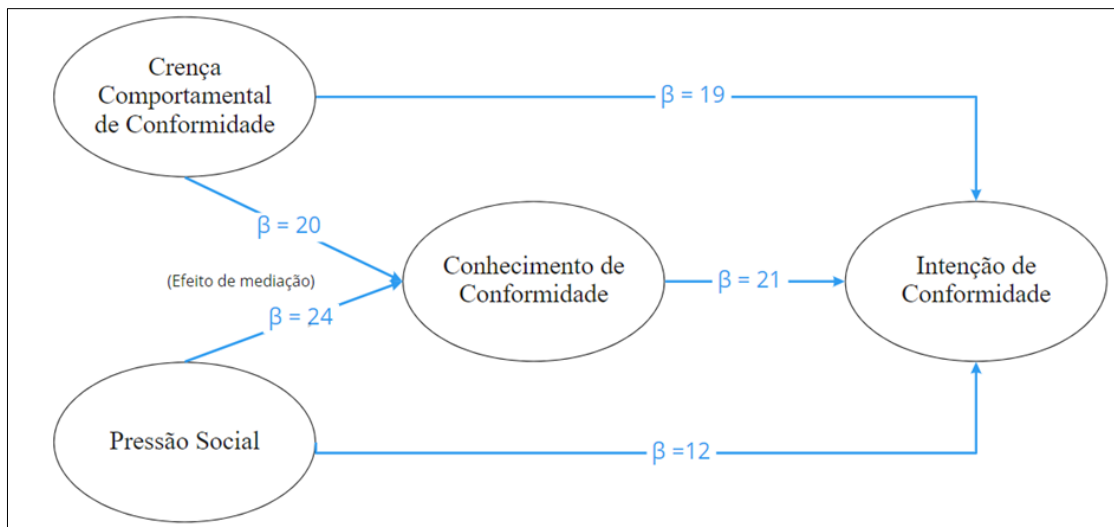
- Uma avaliação positiva ou negativa de um comportamento (atitudes);
- A pressão social para realizar ou não o comportamento (normas subjetivas);
- E a percepção sobre a capacidade de se executar o comportamento (auto-eficácia ou percepção do controle sobre o comportamento).

Tabela 8 - Modelo estrutural com efeito mediador – Geral.

Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	I.C. (95%) ²	Valor-p	Teste de Sobel	de R ²
Conhecimento de Conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,20	0,04	[0,12; 0,29]	<0,001	0,001	12,17%
	Pressão Social	0,24	0,04	[0,14; 0,35]	<0,001	0,002	
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,19	0,04	[0,12; 0,28]	<0,001	-	14,66%
	Pressão Social	0,12	0,04	[0,03; 0,20]	0,006	-	
	Conhecimento de Conformidade	0,21	0,04	[0,11; 0,31]	<0,001	-	

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; Gof = 31,15

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 4 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Geral

Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

6.3 Outer Model (Modelo Geral sem mediação)

A Tabela 9 apresenta o modelo de mensuração sem efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos, de acordo com todos os indivíduos.

Dessa forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados

para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 9 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Geral.

Constructos	Itens	Modelo Inicial				Modelo Final			
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	I.C. 95% ³	C.F. ¹	Com. ²	Peso	I.C. 95% ³
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,84	0,70	0,34	[0,24; 0,42]	0,86	0,74	0,36	[0,27; 0,44]
	Q1.2	0,75	0,56	0,44	[0,24; 0,62]	0,75	0,56	0,45	[0,28; 0,63]
	Q1.3	0,85	0,73	0,38	[0,27; 0,46]	0,87	0,76	0,41	[0,29; 0,51]
	Q1.4	0,38	0,15	0,17	[0,00; 0,32]	-	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,97	0,95	0,59	[0,52; 0,69]	0,98	0,95	0,59	[0,53; 0,70]
	Q2.2	0,96	0,91	0,45	[0,34; 0,51]	0,95	0,91	0,44	[0,34; 0,50]
Intenção de conformidade	Q4.1	0,76	0,58	0,19	[0,12; 0,24]	0,75	0,57	0,20	[0,14; 0,25]
	Q4.2	0,87	0,76	0,24	[0,19; 0,29]	0,88	0,77	0,25	[0,19; 0,30]
	Q4.3	0,79	0,63	0,35	[0,28; 0,43]	0,81	0,65	0,37	[0,29; 0,46]
	Q4.4	0,87	0,75	0,36	[0,29; 0,45]	0,88	0,77	0,38	[0,31; 0,47]
	Q4.5	0,41	0,17	0,12	[0,02; 0,22]	-	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade; ³Intervalo Bootstrap.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 10 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos construtos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando, assim, a confiabilidade dos mesmos;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas, todos os constructos foram unidimensionais;
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40;
- Houve validação discriminante em todos os constructos, visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

Tabela 10 - Validação do modelo de mensuração dos constructos - Geral.

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C. ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,77	0,87	1	0,69	0,08
Pressão Social	2	0,93	0,97	1	0,93	0,06
Intenção de conformidade	4	0,85	0,90	1	0,69	0,08

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa.

Dessa forma, de acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo Geral sem mediação, estes também foram considerados válidos, confiáveis, unidimensionais e tiveram a validação discriminante.

6.4 *Inner Model* (Modelo Geral sem mediação)

A Tabela 11 apresenta o modelo estrutural sem efeito mediador para o grupo geral e a Figura 5 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,24$ [0,18; 0,34]) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade;
- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,18$ [0,08; 0,27]) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade;
- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão foram capazes de explicar 10,78% da variabilidade da Intenção de Conformidade.

Além disso, o modelo apresentou um *Gof* de 28,27%.

Tabela 11 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Geral.

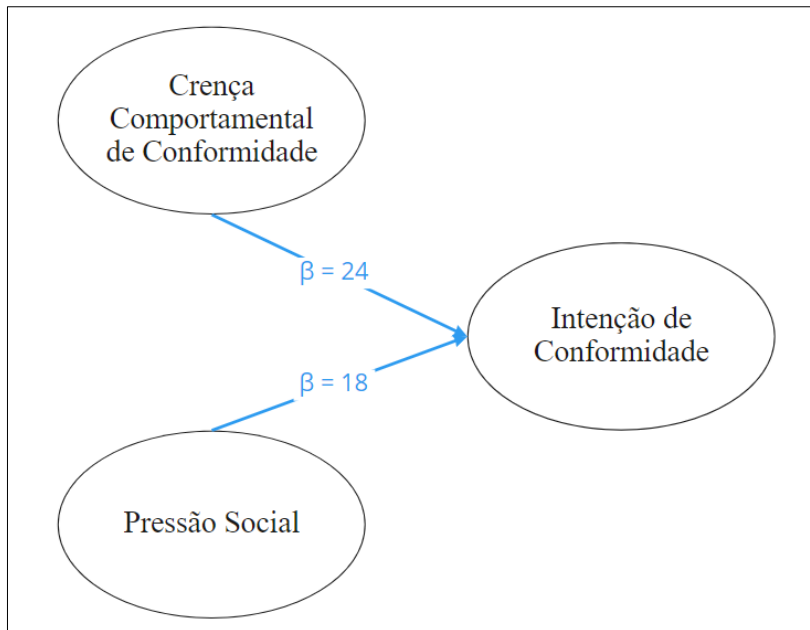
Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	I.C. (95%) ²	Valor-p	R ²
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,24	0,04	[0,18; 0,34]	<0,001	10,78%
	Pressão Social	0,18	0,04	[0,08; 0,27]	<0,001	

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; *Gof* = 28,27%.

Fonte: Dados da pesquisa.

A influência significativa e positiva identificada da Crença de Comportamento e da Pressão Social em relação à Intenção de Conformidade confirma a TCP (AJZEN, 2011), que define os fatores que influenciam a ação humana.

Figura 5 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Geral.



Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

7 ANÁLISE MULTIGRUPPO

Para que seja possível avaliar o nível de variação e equivalência dos parâmetros da pesquisa nos diversos grupos objetos da pesquisa, será utilizada a técnica de modelagem de equações estruturais denominada de Análise Multigrupos.

7.1 *Outer Model* (Grupo Ativo com mediador)

A Tabela 12 apresenta o modelo de mensuração com efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos, de acordo com o grupo ativo. Dessa forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 12 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Grupo ativo.

Constructos	Itens	Modelo Inicial			Modelo Final		
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	C.F. ¹	Com. ²	Peso
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,85	0,72	0,40	0,87	0,75	0,36
	Q1.2	0,64	0,41	0,38	0,63	0,40	0,49
	Q1.3	0,86	0,73	0,44	0,87	0,76	0,37
	Q1.4	0,30	0,09	0,17	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,97	0,94	0,62	0,97	0,94	0,23
	Q2.2	0,94	0,87	0,42	0,94	0,88	0,96
Conhecimento de Conformidade	Q3.1	0,78	0,60	0,19	0,78	0,60	0,25
	Q3.2	0,83	0,69	0,16	0,83	0,69	0,20
	Q3.3	0,82	0,67	0,19	0,82	0,67	0,19
	Q3.4	0,80	0,63	0,17	0,80	0,63	0,16
	Q3.5	0,65	0,43	0,10	0,65	0,42	0,16
	Q3.6	0,70	0,50	0,19	0,70	0,49	0,19
	Q3.7	0,78	0,61	0,29	0,78	0,60	0,17
Intenção de conformidade	Q4.1	0,42	0,17	0,16	0,73	0,53	0,55
	Q4.2	0,69	0,48	0,34	-	-	-
	Q4.3	0,72	0,52	0,43	0,73	0,54	0,26
	Q4.4	0,72	0,52	0,50	0,76	0,58	0,35
	Q4.5	0,22	0,05	0,13	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade; ³Intervalo Bootstrap.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 13 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos construtos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando, assim, a confiabilidade deles;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas, todos os constructos foram unidimensionais.
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40;
- Houve validação discriminante em todos os constructos, visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

Tabela 13 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Ativo.

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C. ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,70	0,84	1	0,64	0,08
Pressão Social	2	0,90	0,95	1	0,91	0,04
Conhecimento de Conformidade	7	0,88	0,91	1	0,59	0,07
Intenção de conformidade	3	0,57	0,78	1	0,53	0,08

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa

Dessa forma, de acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo do Grupo Ativo com mediador também foram considerados válidos, confiáveis, unidimensionais e tiveram a validação discriminante.

7.2 Inner Model (Grupo Ativo com mediador)

A Tabela 14 apresenta o modelo estrutural com efeito mediador para o grupo ativo e a Figura 6 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- A respeito do Conhecimento de Conformidade:
- Houve influência significativa (valor-p = 0,002) e positiva ($\beta = 0,20$) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre o Conhecimento de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore do Conhecimento de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982), nota-se que o efeito de mediação foi significativo.

- Não houve influência significativa (valor-p = 0,072) da Pressão Social sobre o Conhecimento de Conformidade. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982), nota-se que o efeito de mediação não foi significativo.
- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão Social foram capazes de explicar 6,09% da variabilidade do Conhecimento de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.
- A respeito da Intenção de Conformidade:
- Houve influência significativa (valor-p = 0,001) e positiva ($\beta = 0,21$) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.
- Houve influência significativa (valor-p = 0,031) e positiva ($\beta = 0,13$) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.
- Houve influência significativa (valor-p = 0,001) e positiva ($\beta = 0,21$) do Conhecimento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore do Conhecimento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.
- A Crença de Comportamento de Conformidade, a Pressão Social e o Conhecimento de Conformidade foram capazes de explicar 14,21% da variabilidade da Intenção de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.

Além disso, o modelo apresentou um Gof de 29,28%.

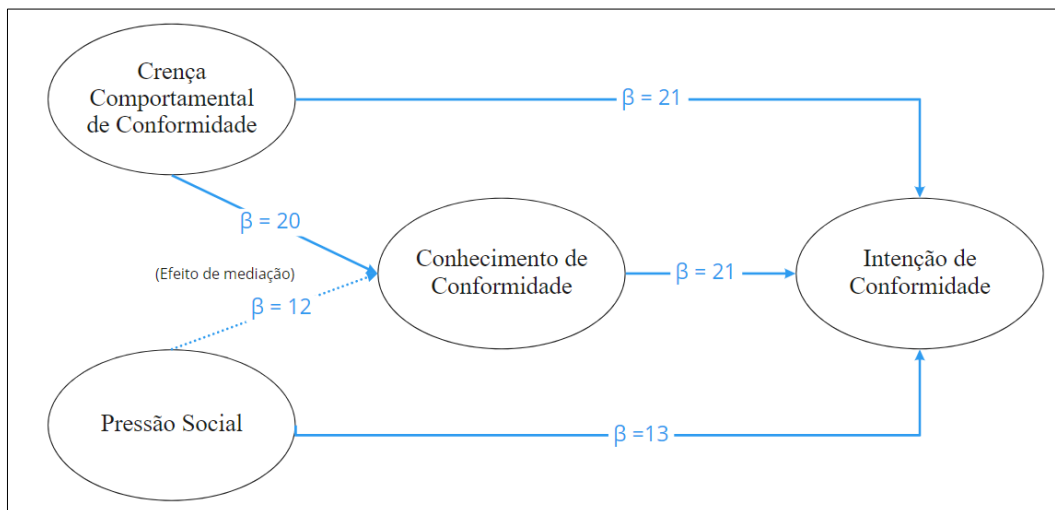
Dessa forma, salvo ausência de influência significativa da Pressão Social sobre o Conhecimento de Conformidade e a baixa significância no papel de mediador, os resultados obtidos demonstram a influência significativa e positiva dos fatores antecedentes em relação ao Conhecimento de Conformidade e Intenção de Conformidade, conforme proposto pela TCP (AJZEN,2011), que define que esses fatores influenciam a ação humana.

Tabela 14 - Modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Ativo.

Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	Valor-p	Teste de Sobel	R ²
Conhecimento de de	Crença de Comportamento de Conformidade	0,20	0,06	0,002	0,040	6,09%
Conformidade	Pressão Social	0,12	0,06	0,072	0,103	
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,21	0,06	0,001		
	Pressão Social	0,13	0,06	0,031	-	14,21%
	Conhecimento de Conformidade	0,21	0,06	0,001		

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; Gof = 29,28%.

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 6 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Ativo.

Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

7.3 Outer Model (Grupo Passivo com mediador)

A Tabela 15 apresenta o modelo de mensuração com efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos, de acordo com o grupo passivo. Dessa forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 15 - Modelo de Mensuração com efeito mediador – Grupo passivo.

Constructos	Itens	Modelo Inicial			Modelo Final		
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	C.F. ¹	Com. ²	Peso
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,68	0,46	0,20	0,69	0,48	0,21
	Q1.2	0,90	0,81	0,70	0,90	0,81	0,72
	Q1.3	0,71	0,51	0,26	0,73	0,53	0,28
	Q1.4	0,40	0,16	0,13	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,98	0,95	0,56	0,98	0,95	0,56
	Q2.2	0,97	0,94	0,47	0,97	0,93	0,47
Conhecimento de Conformidade	Q3.1	0,85	0,71	0,26	0,84	0,71	0,26
	Q3.2	0,82	0,68	0,21	0,82	0,68	0,21
	Q3.3	0,77	0,59	0,13	0,77	0,59	0,13
	Q3.4	0,76	0,57	0,12	0,76	0,58	0,12
	Q3.5	0,83	0,69	0,20	0,83	0,69	0,20
	Q3.6	0,78	0,60	0,14	0,78	0,60	0,14
	Q3.7	0,76	0,57	0,18	0,76	0,57	0,18
Intenção de conformidade	Q4.1	0,85	0,72	0,23	0,84	0,71	0,23
	Q4.2	0,91	0,83	0,23	0,91	0,83	0,23
	Q4.3	0,81	0,65	0,32	0,82	0,66	0,32
	Q4.4	0,89	0,80	0,35	0,90	0,80	0,37
	Q4.5	0,44	0,19	0,07	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade; ³Intervalo Bootstrap.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 16 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos construtos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando, assim, a confiabilidade deles;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas, todos os constructos foram unidimensionais;
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40.
- Houve validação discriminante em todos os constructos, visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

Dessa forma, de acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo do Grupo Passivo com mediador, também foram considerados válidos, confiáveis, unidimensionais e tiveram a validação discriminante.

Tabela 16 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Passivo.

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,76	0,87	1	0,61	0,06
Pressão Social	2	0,94	0,97	1	0,94	0,07
Conhecimento de Conformidade	7	0,91	0,92	1	0,63	0,07
Intenção de conformidade	3	0,89	0,93	1	0,75	0,06

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa.

7.4 Inner Model (Grupo Passivo com mediador)

A Tabela 17 apresenta o modelo estrutural com efeito mediador para o grupo passivo e a Figura 7 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- A respeito do Conhecimento de Conformidade:
- Não houve influência significativa (valor-p = 0,450) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre o Conhecimento de Conformidade. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982), nota-se que o efeito de mediação não foi significativo;
- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,26$) da Pressão Social sobre o Conhecimento de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social, maior tenderá a ser o escore do Conhecimento de Conformidade do grupo de indivíduos Passivo. Além disso, pelo teste de Sobel (SOBEL, 1982), nota-se que o efeito de mediação foi significativo;
- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão Social foram capazes de explicar 7,42% da variabilidade do Conhecimento de Conformidade do Grupo de indivíduos Ativo.
- A respeito da Intenção de Conformidade:
- Houve influência significativa (valor-p = 0,001) e positiva ($\beta = 0,21$) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade do grupo de indivíduos Passivo;

- Não houve influência significativa (valor-p = 0,070) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade;
- Houve influência significativa (valor-p = 0,003) e positiva ($\beta = 0,18$) do Conhecimento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore do Conhecimento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade do grupo de indivíduos Passivo;
- A Crença de Comportamento de Conformidade, a Pressão Social e o Conhecimento de Conformidade foram capazes de explicar 11,53% da variabilidade da Intenção de Conformidade do grupo de indivíduos Passivo.

Além disso, o modelo apresentou um Gof de 25,69%.

No Grupo Passivo com Mediador, salvo ausência de influência significativa da Crença de Comportamento de Conformidade sobre o Conhecimento de Conformidade e da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade, os resultados obtidos demonstram a influência significativa e positiva dos fatores antecedentes em relação ao Conhecimento de Conformidade e Intenção de Conformidade, conforme proposto pela TCP (AJZEN, 2011), que define que esses fatores influenciam a ação humana.

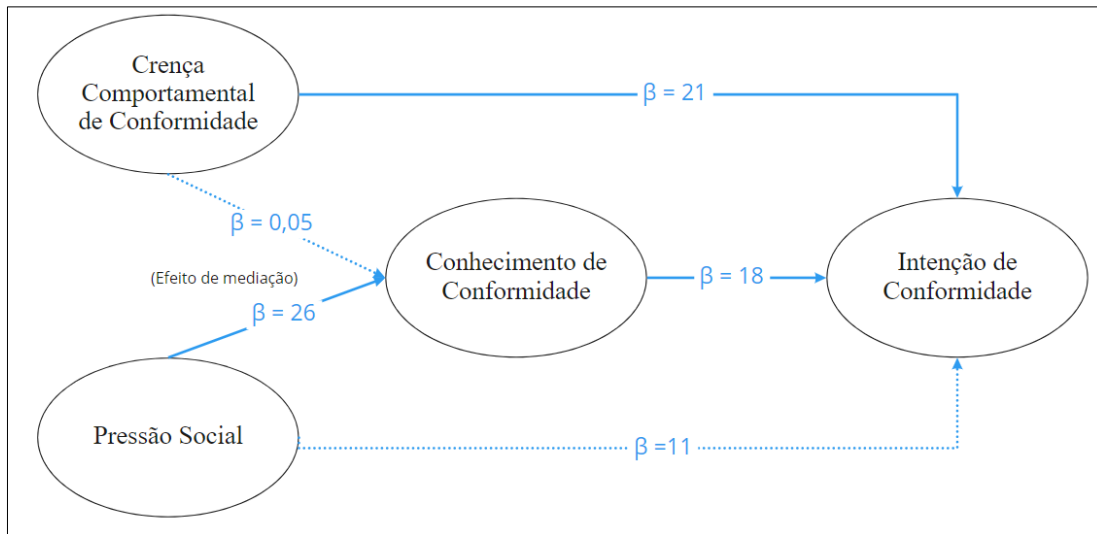
Tabela 17 - Modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Passivo

Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	Valor-p	Teste de Sobel	R ²
Conhecimento de Conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,05	0,06	0,450	0,879	7,42%
	Pressão Social	0,26	0,06	<0,001	0,027	
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,21	0,06	0,001	-	11,53%
	Pressão Social	0,11	0,06	0,070	-	
	Conhecimento de Conformidade	0,18	0,06	0,003	-	

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; Gof = 25,69%.

Fonte: Dados da pesquisa

Figura 7 - Ilustração do modelo estrutural com efeito mediador – Grupo Passivo.



Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

7.5 Outer Model (Grupo Ativo sem mediador)

A Tabela 18 apresenta o modelo de mensuração sem efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos de acordo com o grupo ativo. Desta forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 18 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Grupo ativo.

Constructos	Itens	Modelo Inicial			Modelo Final		
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	C.F. ¹	Com. ²	Peso
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,90	0,80	0,44	0,90	0,81	0,45
	Q1.2	0,51	0,26	0,23	0,50	0,25	0,22
	Q1.3	0,92	0,84	0,52	0,92	0,85	0,53
	Q1.4	0,19	0,04	0,06	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,98	0,96	0,70	0,98	0,96	0,69
	Q2.2	0,92	0,84	0,34	0,92	0,85	0,35
Intenção de conformidade	Q4.1	0,41	0,17	0,15	-	-	-
	Q4.2	0,67	0,45	0,31	0,68	0,46	0,33
	Q4.3	0,77	0,59	0,50	0,79	0,62	0,54
	Q4.4	0,69	0,47	0,45	0,73	0,53	0,49
	Q4.5	0,25	0,06	0,16	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade; ³Intervalo Bootstrap.

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 19 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos constructos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos, os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando, assim, a confiabilidade deles;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas, todos os constructos foram unidimensionais;
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40;
- Houve validação discriminante em todos os constructos, visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

Dessa forma, de acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo do Grupo Ativo sem mediador também foram considerados confiáveis, unidimensionais e tiveram a validação convergente e discriminante.

Tabela 19 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Ativo.

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C. ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,70	0,84	1	0,64	0,08
Pressão Social	2	0,90	0,95	1	0,90	0,04
Intenção de conformidade	3	0,57	0,78	1	0,53	0,08

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa.

7.6 Inner Model (Grupo Ativo sem mediador)

A Tabela 20 apresenta o modelo estrutural sem efeito mediador para o grupo ativo, e a Figura 8 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,26$) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Ativos;
- Houve influência significativa (valor-p = 0,007) e positiva ($\beta = 0,17$) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Ativos;

- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão foram capazes de explicar 11,10% da variabilidade da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Ativos.

Além disso, o modelo apresentou um Gof de 27,18%.

No Grupo Ativo sem Mediador, houve influência significativa e positiva da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade.

Ademais, houve influência significativa e positiva da Pressão Social sobre e Intenção de Conformidade, conforme proposto pela TCP (AJZEN, 2011), que define que esses fatores influenciam a ação humana.

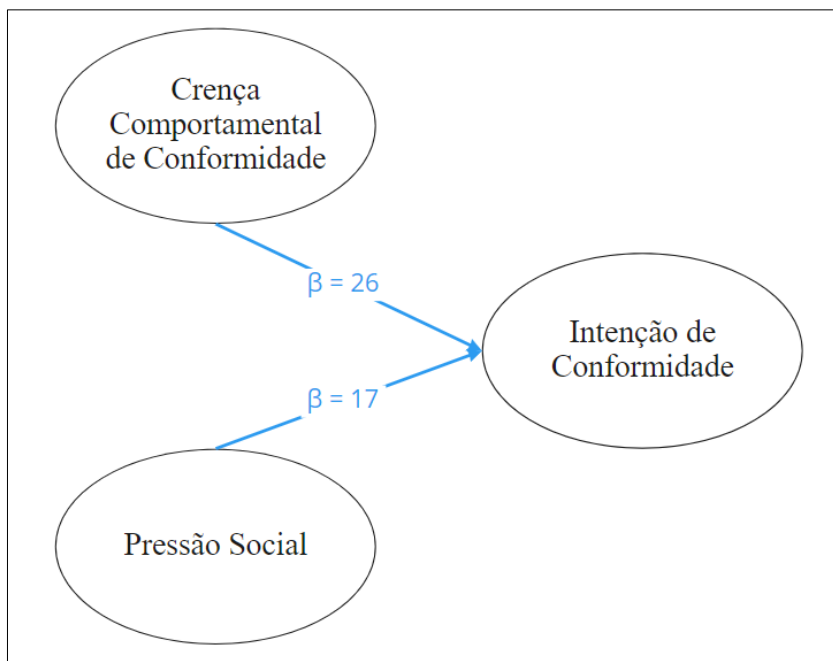
Tabela 20 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Ativo.

Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ²
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,26	0,06	<0,001	11,10%
	Pressão Social	0,17	0,06	0,007	

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; Gof = 27,18%.

Fonte: Dados da pesquisa

Figura 8 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Ativo.



Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

7.7 Outer Model (Grupo Passivo sem mediador)

A Tabela 21 apresenta o modelo de mensuração sem efeito mediador, modelo inicial e final dos constructos, de acordo com o grupo passivo.

Dessa forma, os itens que apresentaram carga fatorial inferior a 0,50 foram retirados das análises pois, ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representarem o conceito de interesse. Analisando o modelo final, todos os itens restantes apresentaram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 21 - Modelo de Mensuração sem efeito mediador – Grupo passivo.

Constructos	Itens	Modelo Inicial			Modelo Final		
		C.F. ¹	Com. ²	Peso	C.F. ¹	Com. ²	Peso
Crença de Comportamento de Conformidade	Q1.1	0,77	0,59	0,28	0,81	0,65	0,31
	Q1.2	0,80	0,63	0,51	0,80	0,64	0,55
	Q1.3	0,80	0,64	0,33	0,84	0,70	0,37
	Q1.4	0,49	0,24	0,24	-	-	-
Pressão Social	Q2.1	0,98	0,96	0,58	0,98	0,96	0,58
	Q2.2	0,97	0,93	0,45	0,96	0,93	0,44
Intenção de conformidade	Q4.1	0,84	0,70	0,20	0,83	0,70	0,21
	Q4.2	0,91	0,82	0,23	0,91	0,82	0,23
	Q4.3	0,82	0,67	0,33	0,82	0,68	0,34
	Q4.4	0,90	0,80	0,35	0,90	0,81	0,37
	Q4.5	0,45	0,20	0,09	-	-	-

¹Carga Fatorial; ²Comunalidade;

Fonte: Dados da Pesquisa.

A Tabela 22 mostra as análises da validade convergente, validade discriminante, dimensionalidade e a confiabilidade dos construtos do modelo de mensuração. Dessa forma, tem-se que:

- Em todos os constructos, os índices de confiabilidade A.C. e/ou C.C. foram superiores a 0,60, evidenciando, assim, a confiabilidade deles;
- De acordo com o critério das Retas Paralelas, todos os constructos foram unidimensionais.
- Houve validação convergente em todos os constructos, uma vez que as AVEs foram superiores a 0,40;

- Houve validação discriminante em todos os constructos, visto que a variância compartilhada máxima de cada um foi superior à respectiva AVE.

De acordo com resultados obtidos em relação aos constructos para o Modelo do Grupo Passivo sem mediador, o modelo foi considerado confiável, unidimensional e obteve a validação convergente e discriminante.

Tabela 22 - Validação do modelo de mensuração dos constructos – Grupo Passivo.

Constructos	Itens	A.C. ¹	C.C ²	Dim. ³	AVE ⁴	V.M.C. ⁵
Crença de Comportamento de Conformidade	3	0,76	0,87	1	0,66	0,06
Pressão Social	2	0,94	0,97	1	0,94	0,05
Intenção de conformidade	4	0,89	0,93	1	0,75	0,06

¹Alfa de Cronbach, ²Confiabilidade Composta, ³Dimensionalidade, ⁴Variância Extraída; ⁵Variância Compartilhada Máxima.

Fonte: Dados da pesquisa.

7.8 Inner Model (Grupo Passivo sem mediador)

A Tabela 23 apresenta o modelo estrutural sem efeito mediador para o grupo passivo e a Figura 9 ilustra esse modelo. Dessa forma, tem-se que:

- Houve influência significativa (valor-p < 0,001) e positiva ($\beta = 0,20$) da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Crença de Comportamento de Conformidade, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Passivos;
- Houve influência significativa (valor-p = 0,007) e positiva ($\beta = 0,16$) da Pressão Social sobre a Intenção de Conformidade; logo, quanto maior o escore da Pressão Social, maior tenderá a ser o escore da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Passivos;
- A Crença de Comportamento de Conformidade e a Pressão foram capazes de explicar 11,10% da variabilidade da Intenção de Conformidade no grupo de indivíduos Passivos.

Além disso, o modelo apresentou um Gof de 24,96%.

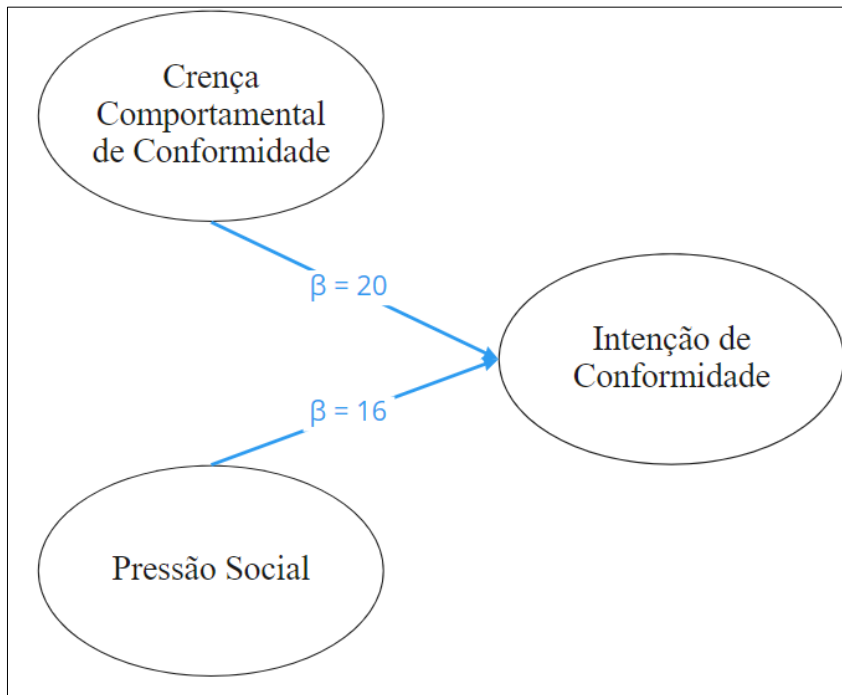
No Grupo Passivo sem Mediador, houve influência significativa e positiva da Crença de Comportamento de Conformidade sobre a Intenção de Conformidade. Ademais, houve influência significativa e positiva da Pressão Social sobre e Intenção de Conformidade, conforme proposto pela TCP (AJZEN,2011), que define que esses fatores influenciam a ação humana.

Tabela 23 - Modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Passivo.

Endógenas	Exógenas	β	E.P. (β) ¹	Valor-p	R ²
Intenção de conformidade	Crença de Comportamento de Conformidade	0,20	0,06	0,001	8,16%
	Pressão Social	0,16	0,06	0,007	

¹Erro padrão; ²Intervalo Bootstrap; Gof = 24,96%.

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 9 - Ilustração do modelo estrutural sem efeito mediador – Grupo Passivo.

Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017)

A Tabela 24 apresenta a comparação dos coeficientes dos modelos ativo e passivo, de forma que podemos avaliar como foi o impacto do efeito moderador nos modelos.

Para realizar a comparação, utilizou-se teste T com desvio padrão agrupado. Percebe-se que não houve diferença significativa (Valor-p>0,05) entre os coeficientes dos modelos.

Sendo assim, conclui-se que o impacto causado pelas variáveis na Intenção de conformidade não varia significativamente, de acordo nível de utilização do sistema de suporte de Conformidade (indicador moderador) nos modelos propostos.

Tabela 24 - Comparação dos coeficientes dos modelos ativo e passivo.

Endógenas	Exógenas	Ativo		Passivo		Valor-p ²
		B	E.P. (β) ¹	β	E.P. (β) ¹	
Intenção de conformidade (modelo com efeito mediador)	Crença de Comportamento de Conformidade	0,21	0,06	0,21	0,06	0,921
	Pressão Social	0,13	0,06	0,11	0,06	0,796
	Conhecimento de Conformidade	0,21	0,06	0,18	0,06	0,754
Intenção de conformidade (modelo sem efeito mediador)	Crença de Comportamento de Conformidade	0,26	0,06	0,20	0,06	0,472
	Pressão Social	0,17	0,06	0,16	0,06	0,937

¹Erro padrão; ²Teste T.

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 25 apresenta o resultado das hipóteses iniciais de acordo com cada modelo. Dessa forma, observa-se:

- A H1 (A crença comportamental de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade) foi confirmada em todos os modelos;
- A H2 (A pressão social tem um efeito positivo na intenção de conformidade) se confirmou em todos os modelos, exceto no modelo com efeito mediador do grupo passivo, no qual o efeito da pressão social na intenção de conformidade não foi significativo;
- A H3 (O conhecimento de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade) foi confirmada em todos os modelos;
- A H4 (O conhecimento de conformidade medeia as relações entre os dois antecedentes e a intenção de conformidade) foi parcialmente confirmada no modelo com efeito mediador do grupo ativo, pois a mediação do conhecimento de conformidade entre a pressão social e a intenção de conformidade não foi significativa (Teste de Sobel =103);
- A H4 foi parcialmente confirmada no modelo com efeito mediador do grupo passivo, pois a mediação do conhecimento de conformidade entre a crença de comportamento de conformidade e a intenção de conformidade não foi significativa (Teste de Sobel=0,879);
- Como visto na tabela 24, o nível de utilização do sistema de suporte de Conformidade (indicador moderador) não causou variação significativa do impacto da crença comportamental, pressão social e conhecimento de conformidade na Intenção de Conformidade. Dessa forma, a H5 não foi confirmada.

Tabela 25 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo.

Hipótese	Modelo com efeito mediador			Modelo sem efeito mediador		
	Geral	Ativo	Passivo	Geral	Ativo	Passivo
H1	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado
H2	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado	Confirmado
H3	Confirmado	Confirmado	Confirmado	-	-	-
H4	Confirmado	Parcialmente	Parcialmente	-	-	-
H5	-	Não confirmado	Não confirmado	-	Não confirmado	Não confirmado

Fonte: Dados da pesquisa.

Exceto a hipótese H5, que sugere que o nível de utilização do sistema de suporte à conformidade pode ocasionar variação no impacto que a crença comportamental de conformidade, a pressão social e o conhecimento de conformidade têm sobre a intenção de conformidade, as hipóteses H1, H2, H3 e H4 foram confirmadas no Modelo Geral, que demonstram o efeito positivo da crença comportamental, da pressão social e do conhecimento de conformidade na intenção de conformidade e do papel mediador do conhecimento nas relações da crença comportamental e da pressão social com a intenção de conformidade.

A não confirmação da hipótese H5 converge com Durcikova *et al.* (2011), que colocam que o papel principal do sistema de suporte de conformidade não é determinar os próprios comportamentos dos indivíduos, e sim construir uma infraestrutura de suporte que possa influenciar a maneira como que os comportamentos relacionados ao conhecimento são realizados em nível organizacional.

A confirmação das hipóteses H1, H2, H3 e H4 no Modelo Geral reafirma a Teoria do Comportamento Planejado (AJZEN, 2011), em que a ação humana, representada pela intenção de conformidade, é influenciada por três diferentes fatores:

- Uma avaliação positiva ou negativa de um comportamento (atitudes);
- A pressão social para realizar ou não o comportamento (normas subjetivas);
- E a percepção sobre a capacidade de se executar o comportamento (autoeficácia ou percepção do controle sobre o comportamento).

8 COMPARAÇÃO DE RESULTADOS

Baseado no modelo proposto por Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017), aplicado em uma empresa de energia coreana, este trabalho foi aplicado em uma empresa de energia brasileira. Desse modo, entende-se um nível de comparabilidade dos resultados por segmento de mercado.

Na Tabela 26, encontram-se os resultados obtidos por Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017) na aplicação do modelo na empresa coreana S-OIL.

Tabela 26 - Resultado das hipóteses Empresa S-Oil.

Hipótese	Descrição	Resultado
H1	A crença comportamental de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade.	Confirmada/Suportado
H2	A pressão social tem um efeito positivo na intenção de conformidade.	Parcialmente Confirmada/Suportado
H2	A pressão social tem um efeito positivo na intenção de conformidade.	Parcialmente Confirmada/Suportado
H3	O conhecimento de conformidade tem um efeito positivo na intenção de conformidade.	Confirmada/Suportado
H4	O conhecimento de conformidade medeia as relações entre os dois antecedentes e a intenção de conformidade.	Confirmada/Suportado
H5	O impacto que a crença comportamental de conformidade, a pressão social e o conhecimento de conformidade têm sobre a intenção de conformidade podem variar dependendo do nível de utilização do sistema de suporte à conformidade	Parcialmente divergente

Fonte: Adaptado de Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017).

A Tabela 27 apresenta o resumo das descobertas do presente estudo, aplicado em uma empresa brasileira, e do conduzido por Kim, S.S.; Kim, Y.J. (2017), aplicado em uma coreana, seguido da comparação dos resultados.

Tabela 27 - Resultado das hipóteses iniciais do modelo – Empresa brasileira e coreana.

Hipótese	Brasil - CEMIG	Coreia – S-Oil	Comparação
H1	Confirmada	Confirmada	Convergente
H2	Parcialmente confirmada	Parcialmente confirmada	Convergente
H3	Confirmada	Confirmada	Convergente
H4	Parcialmente confirmada	Confirmado	Parcialmente convergente
H5	Não confirmada	Parcialmente confirmada	Parcialmente divergente

Fonte: Dados da pesquisa

As hipóteses H1, H2 e H3 tiveram resultados convergentes na aplicação nas duas empresas.

As hipóteses H4 e H5 apresentaram, entre as duas empresas, resultados parciais de convergência e divergência, respectivamente.

Embora a aplicação e comparação em somente duas empresas não represente uma população representativa, é possível concluir alinhamento dos resultados entre elas, visto que, das 5 hipóteses, 3 possuem os mesmos resultados, e 2 possuem resultados parcialmente semelhantes.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo avalia o efeito do conhecimento e dos sistemas de informação de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro. Avaliar as influências relacionadas à intenção, ou comportamento, de conformidade entre os empregados de uma empresa pode direcionar ações assertivas para o cumprimento, por sua força de trabalho, dos diversos requisitos em que uma organização está submetida. Ademais, é relevante termos clareza sobre o quanto sistemas de informação podem auxiliar nessa intenção de conformidade, ou comportamento, seja auxiliando na execução ou no monitoramento do seu cumprimento. Como qualquer organismo, cada organização possui características e uma cultura organizacional única, o que torna crucial uma análise e pesquisa própria para obtenção de resultados que subsidiem uma análise direcionada.

Torna-se evidente que a intenção de conformidade, e consequente comportamento de conformidade dos indivíduos, é diretamente influenciada pelos fatores provenientes do contexto e do nível de acesso ao conhecimento.

Para alcance do objetivo geral desta pesquisa, foram delineados objetivos específicos. Inicialmente, foi aplicada uma pesquisa, via questionário do tipo *e-survey*, baseado na Teoria do Comportamento Planejado. Em seguida, diante da base de dados gerada, foram realizadas as análises para confirmação ou refutação (não confirmação) das hipóteses propostas. Por fim, de forma a se obter uma comparabilidade, foram confrontados os resultados obtidos em relação às hipóteses propostas nas empresas Cemig (Brasil), objeto desta pesquisa, e a S-OIL (Coreia do Sul), ambas empresas do setor elétrico.

Os resultados do estudo nos demonstram, conforme confirmação da hipótese H1 de que a crença comportamental de conformidade tem influência positiva na intenção de conformidade nos empregados da Cemig, o que propõe que ações de valorização e satisfação do empregado, entendimento da contribuição aos processos da empresa, conscientização dos benefícios gerados pela empresa, que estão vinculados a esse constructo sejam executadas para que se tenha impactos positivos na intenção de conformidade.

Em relação à confirmação da hipótese H2, visto que a pressão social possui influência positiva na intenção de conformidade, pressupõe-se que o meio influencia as ações dos indivíduos. Planos de comunicação, atuação dos níveis de liderança, meritocracia, política de consequências e direcionamentos claros da empresa colaboram e/ou integram a pressão social, aumentando a intenção de conformidade.

Conhecer o que deve ser cumprido e a que regras o trabalho está sujeito, bem como ter entendimento claro de como executá-lo influencia diretamente a intenção de conformidade, de acordo com a confirmação da hipótese H3. A gestão do conhecimento e a capacitação devem ser fatores considerados pela organização para influenciar positivamente a intenção de conformidade dos seus empregados em suas atividades.

A confirmação da hipótese H4 demonstra a relevância e influência do conhecimento de conformidade já confirmada na hipótese H3. O conhecimento de conformidade medeia a intenção de conformidade frente a pressão social e crença de comportamental de conformidade, ou seja, mesmo havendo força nos fatores antecedentes a intenção de conformidade é diretamente impactada pelo nível de conhecimento de conformidade.

Em relação à última hipótese, H5, que não foi confirmada, tem-se que a intenção de conformidade não é impactada pelos fatores antecedentes utilizando sistemas de informação de suporte de conformidade. Portanto, segundo o resultado obtido, os sistemas de suporte a conformidade, na Cemig, não impactam a influência da crença comportamental de conformidade, a pressão social e o conhecimento que se tem sobre a intenção de conformidade.

Foram obtidas as informações necessárias para alcance do objetivo geral do estudo que está em avaliar o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte sobre a intenção de conformidade em uma empresa do setor elétrico brasileiro, sendo concluído:

- O conhecimento de conformidade tem efeito direto sobre a intenção de conformidade na Cemig;
- Os sistemas de suporte a conformidade não influenciam a intenção de conformidade da Cemig.

Em pesquisas futuras, sugerem-se aplicações em empresas de segmentos distintos alcançando um número maior de empregados em relação ao tamanho de cada organização objeto de pesquisa, de modo a identificar de forma mais acurada o efeito do conhecimento e dos sistemas de suporte no comportamento de conformidade dos empregados.

10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Alexandre Ferreira de Assumpção e PINHEIRO, Caroline da Rosa. **O papel da CVM e da B3 na implementação e delimitação do programa de integridade (*compliance*) no Brasil**. Revista Brasileira de Direito Empresarial - Brasília, v. 3- n. 1. p. 40 – 60. Jan- Jun. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS INTERNACIONAIS – ABBI. **Cartilha Função de Compliance**, 2009. Disponível em http://www.abbi.com.br/download/funcaoodecompliance_09.pdf . Acesso em 03/2021.

AJZEN, I. **Das intenções às ações: uma teoria do comportamento planejado**. Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 11-39, 1985.

AJZEN, I. **“A teoria do comportamento planejado”**, *Comportamento Organizacional e Processos de Decisão Humana*. Vol. 50 No. 2, pp. 179-211, 1991.

AJZEN, I. **“Constructing a TpB Questionnaire: Conceptual and methodological considerations.”** Original publicado em 2002, revisado em 2006. Disponível em: . Acesso em: 12/2020.

AJZEN, I. **“The theory of planned behaviour: Reactions and reflections”**. *Psychology & Health*, 26(9), 1113-1127, 2011. doi: 10.1080/08870446.2011.613995.

ALAVI, M. e LEIDNER, DE. **“Revisão: gestão do conhecimento e sistemas de gestão do conhecimento: fundamentos conceituais e questões de pesquisa”**. *MIS Quarterly*, Vol. 25 No. 1, pp. 107-136, 2001.

ARMITAGE, C. J., & CHRISTIAN, J. **From attitudes to behaviour: Basic and applied**, 2003.

ARMITAGE, C.J.; CONNER, M. **The theory of planned behaviour: assessment of predictive validity and perceived control**, *British Journal of Social Psychology*, v.38 n.1, p. 35-54, 1999.

BANDURA, A. **Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory**, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1986.

BHARADWAJ, AS. **"Uma perspectiva baseada em recursos sobre a capacidade da tecnologia da informação e desempenho da empresa: uma investigação empírica"**, *MIS Quarterly*, Vol. 24 No. 1, pp. 169-196, 2000.

BRANCHEAU, J. C.; WETHERBE, J. C. **Key issues in information systems management**. MIS Quarterly, Minneapolis, v.11, n. 1, p. 59-72, mar. 1987.

BUDD, R.J. **Response bias and the theory of reasoned action**, *Social Cognition*, v.5 n.2, p. 95-107, 1987.

CASTRO, C. D. M. **A prática da pesquisa**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.

CHIN, W. W. The partial least squares approach to structural equation modeling. In: **Methodology for business and management. Modern methods for business research**. 1st. ed. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 1998. p. 295–336, 1998. doi:10.1007/s12144-003-1015-5

DRUCKER, P. **O melhor de Peter Drucker: homem, sociedade, administração**. São Paulo: Nobel, 1998.

DURCIKOVA, A., FADEL, KJ, BUTLER, BS e GALLETTA, DF. “**Nota de pesquisa-exploração e exploração do conhecimento: os impactos do clima psicológico e acesso ao sistema de gestão do conhecimento**”, *Pesquisa de Sistemas de Informação*, Vol. 22 No. 4, pp. 855-866, 2011.

EFRON, B.; TIBSHIRANI, R. J. **Introduction to the Bootstrap**. New York, N.Y.: Chapman & Hall, 1993.

ELLIOTT, M.A.; ARMITAGE, C.J.; BAUGHAN, C.J. **Drivers compliance with speed limits: an application of the theory of planned behavior**, *Journal of Applied Psychology*, v.88 n.5, p. 964-972, 2003.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. **Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error**. *Journal of Marketing Research*, v. 18, n. 1, p. 39, 1981.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HAIR, J. F. *et al.* **Análise Multivariada de Dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SINKOVICS, R. R. **The use of partial least squares path modeling in international marketing**. *Advances in International Marketing*, v. 20, n. 2009, p. 277–319, 2009.

HOLLANDER, M.; WOLFE, D. A. **Nonparametric Statistical Methods**. 2nd. ed. New York, N.Y.: John Wiley & Sons, 1999.

HOYLE, R. H.; DUVALL, J. L. Determining the number of factors in exploratory and confirmatory factor analysis. In: D. Kaplan (Ed.): **The Sage handbook of quantitative methodology for the social sciences**. [s.l.] Thousand Oaks, CA: Sage, 2004.

ICB, INSTITUTO COMPLIANCE BRASIL. **Artigos de compliance**. Disponível em: <http://compliancebrasil.org/1720-2/> . Acesso em 12/2020.

KEIL, M. et al. **A cross-cultural study on escalation of commitment behavior in software projects**. MIS Quarterly, v. 24, p. 299–325, 2000.

KIM, S.S.; KIM, Y.J. **The effect of compliance knowledge and compliance support systems on information security compliance behavior**. Journal of Knowledge Management, v.21 n.4, p. 986-1010, 2017.

KRUEGER, N. F.; REILLY, M. D.; CARSRUD, A. L. **Competing models of entrepreneurial intentions**. Journal of Business Venturing, v. 15, p. 411-432, 2000.

MANZI, V. A. **Compliance no Brasil: consolidação e perspectivas**. São Paulo: Saint Paul, 2008.

MAROCO, J. **Análise de equações estruturais - Fundamentos teóricos, software e aplicações**. Pero Pinheiro: Report Number, 2010.

MIGUEL, P. A. C. **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2012.

MINGOTI, S. A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MOUTINHO, K., & ROAZZI, A. **As teorias da ação racional e da ação planejada: Relações entre intenções e comportamentos**. Avaliação Psicológica, 9(2), 279–287, 2010.

NUNNALLY, J. C.; BERNSTEIN, I. H. **Psychometric Theory**. 3rd. ed. New York, N.Y.: McGraw-Hill, 1994.

SANTOS, R. A.; GUEVARA, A. J. H.; AMORIM, M. C. S.; FERRAZ NETO, B. H. **Compliance e liderança: a suscetibilidade dos líderes ao risco de corrupção nas organizações**. Revista Einstein, 2012.

SARSTEDT, M.; RINGLE, C. M.; HAIR, J. F. **PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet**. Journal of Marketing Theory and Practice, v. 19, n. 2, p. 139–152, 2011.

SOBEL, M.E. Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In: LEINHART, S. (Ed.). **Sociological methodology**. San Francisco: Jossey-Bass, p.290-312, 1982.

TARANTINO, Anthony. **Governance, risk, and compliance handbook: technology, finance, environmental, and international guidance and best practices**. John Wiley & Sons, 2008.

TENENHAUS, M. et al. **PLS path modeling**. Computational Statistics and Data Analysis, v. 48, n. 1, p. 159–205, 2005.

USSC, UNITED STATES SENTENCING COMMISSION. Federal **Sentencing Guidelines Manual**. Disponível em: <https://www.ussc.gov/guidelines/2016-guidelines-manual/2016-chapter-8#NaN>. Acesso em: 12/2020.

VINZI, E. et al. **Handbook of Partial Least Squares**. [s.l.] Springer, 2010.

11 ANEXO A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

P&D D0594 – Modelagem de fatores antecedentes e requisitos de Modelo automatizado de medição e monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade da CEMIG.



Programa de Pesquisa e Desenvolvimento - P&D



AXXIOM



Pesquisa de Comportamento de Conformidade

Agradecemos sua participação nesta pesquisa, que tem como objetivo mensurar o efeito do conhecimento das leis, regulamentos e procedimentos no comportamento de conformidade na Cemig, realizada pelo P&D 594: Modelagem de fatores antecedentes e requisitos de Modelo automatizado de medição e monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade da Cemig.

O tempo estimado de resposta é de 3 minutos e caso tenha alguma dúvida, não hesite em entrar em contato:

Diego de Souza Andrade (Pesquisador do P&D)

diego.andrade@cemig.com.br

Gerência de Gestão de Riscos e Controles Internos - DPR/RC

Carlos Alberto de Sousa (Gerente do P&D)

casal@cemig.com.br

Superintendência de Estratégia, Meio Ambiente e Inovação

Dr. Fernando Silva Parreiras (Coordenador do P&D)

fparreiras@liaise.com.br

LIAISE Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação Ltda

***Obrigatório**

Em qual área da Cemig você trabalha? *

Escolher

Caso sua área não esteja na lista anterior informe a sigla ou nome da área/empresa:

Sua resposta _____

Informe seu tempo de experiência profissional: *

	Até 1 ano	Entre 1 e 2 anos	Entre 2 e 3 anos	Entre 3 e 5 anos	Entre 5 e 8 anos	Entre 8 e 13 anos	Entre 13 e 21 anos	Mais de 21 anos
Experiência Profissional total	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experiência na Cemig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experiência com Sistemas de Gestão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Em qual segmento da Cemig você atua? *

- Geração
- Transmissão
- Distribuição
- Comercialização
- Geração Distribuída
- Processos de Suporte (Suprimentos, Jurídico, TI, RH, Gestão, Financeiro, outros)

3.4 - Tenho acesso e conheço do que foi promulgado, alterado ou atualizado nas leis, regulamentos ou procedimentos relacionados ao trabalho que exerço. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

3.5 - Sei como avaliar se meu trabalho está conforme às leis, regulamentos e procedimentos. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

3.6 - Consigo avaliar as limitações das leis, regulamentos e procedimentos em relação ao trabalho que exerço. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

3.7 - Compreendo as práticas executadas pelos processos relacionados no meu trabalho para garantir a conformidade às leis, regulamentos e procedimentos. *

1 2 3 4 5 6 7

Discordo Totalmente Concordo Totalmente

4 - Intenção de conformidade

Responda cada afirmação de acordo com o grau de concordância que você julgar adequado.

