



Revista Brasileira de Marketing

E-ISSN: 2177-5184

admin@revistabrasileirmarketing.org

Universidade Nove de Julho

Brasil

Ferreira Santos, Marcos; Gonçalves Dias, Cid; Anderson Ramos, Eduardo; Ferreira, José Adalberto

PRÁTICAS ILEGAIS DOS CONSUMIDORES. UMA ANÁLISE DO “GATO” NA REDE DE ENERGIA ELÉTRICA

Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 3-29

Universidade Nove de Julho

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525002>

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

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

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

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

PRÁTICAS ILEGAIS DOS CONSUMIDORES. UMA ANÁLISE DO “GATO” NA REDE DE ENERGIA ELÉTRICA

Marcos Ferreira Santos

Doutorando em Administração pela Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC

Professor na Escola de Serviço Público do Espírito Santo – ESESP.

E-mail: marcosfsantos@gmail.com (Brasil)

Cid Gonçalves Dias

Doutorado em Administração pela Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC

Professor pela Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC

E-mail: cid@fumec.br (Brasil)

Eduardo Anderson Ramos

Mestrando em Administração pela Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC

E-mail: eduramos@cemig.com.br (Brasil)

José Adalberto Ferreira

Mestrando em Administração pela Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura – FUMEC

E-mail: jadalber@cemig.com.br (Brasil)

RESUMO

Este artigo investiga o consumo e aspectos éticos na prática de fraude e furto de energia elétrica. O estudo realizado indica que o campo das práticas ilegais dos consumidores é de grande relevância para a comunidade acadêmica, mas ainda pouco explorado. O objetivo principal é compreender a percepção dos consumidores no que se refere a práticas ilegais no consumo de energia elétrica e à inadimplência no pagamento das faturas da concessionária. Caracterizada como qualitativa e exploratória, a pesquisa se deu através da realização de 96 entrevistas e 8 grupos focais com consumidores selecionados a partir da base de dados da concessionária e classificados como adimplentes, inadimplentes e os que fazem práticas ilegais, ou o referido “gato”. Os resultados indicam que embora muitos tenham relatado a prática da fraude como comportamento incorreto, não a censuraram com veemência e afirmaram que isso seria atualmente uma ação comum e verificada tanto em bairros periféricos como nas áreas mais ricas da cidade. Há fatores que estimulam essas práticas e que podem ser agrupados como sociais; pessoais e relacionados à condição econômica do consumidor e relacionados à ética do consumidor, que não percebe como ilegal a prática que comete. Há o aspecto de retaliação do consumidor, que tenta justificar sua prática ilegal por causa dos impostos, do monopólio da concessionária de energia e mesmo da oferta de terceiros. A principal contribuição deste estudo é ampliar o conhecimento relacionado aos aspectos de ética e práticas ilegais do consumidor.

Palavras-Chave: Consumo; Fraude; Energia Elétrica.

1 INTRODUÇÃO

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

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

A questão do consumo ético e seus desdobramentos perpassa várias áreas do conhecimento, partindo da área do conhecimento da mercadologia, no qual o comportamento do consumidor tradicionalmente está inserido e pelas áreas do conhecimento que contribuem para o comportamento do consumidor, como economia, antropologia, sociologia, psicologia, demografia, entre outras (Giglio, 2004; Castro, Silva, Nunes e Meireles, 2006).

Para Aragão, Machado, Casali, Paes e Medeiros (2010), comportamentos antiéticos ou dilemas éticos podem ser enfrentados por qualquer um dos *stakeholders* envolvidos em atividades econômicas.

Para Santos e Souza (2010), a postura ética tem sido cobrada cada vez mais no âmbito empresarial e governamental, no entanto a exigência de um consumo responsável da parte do consumidor ainda não é uma realidade no Brasil.

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

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

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

Portilho (2005, p. 8) afirma:

(...) o consumo pode se tornar uma transação politizada, na medida em que incorpora a consciência das relações de poder envolvidas nas relações de produção e promove ações coletivas na esfera pública. Assim, uma das respostas políticas para a percepção da exploração nas relações de consumo pode ser a tentativa de evitar a exploração aumentando a proporção de consumo realizado fora do mercado convencional ou implementando ações de protesto e boicotes.

Tal afirmação é secundada por Canclini (2006, p. 37) ao apontar que:

Ao repensar a cidadania em conexão com o consumo e como estratégia política, procuro um marco conceitual em que possam ser consideradas conjuntamente as atividades do consumo cultural que configuram uma dimensão da cidadania, e transcender a abordagem atomizada como que sua análise agora é renovada.

2 FRAUDE E FURTO DE ENERGIA ELÉTRICA

Fraudes acontecem em todos os ramos de negócios. No entanto, alguns setores têm destaque, como: cartões de crédito, telefonia (móvel e fixa), concessionárias de água e energia, seguros, planos de saúde, bancos entre outros (Reis, 2006).

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

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

- Repassar para a autoridade policial as informações e evidências necessárias para instauração de um inquérito policial;
- Realizar denúncia junto ao Ministério Público, iniciando uma ação penal;
- Realizar uma ação administrativa com base na resolução 456/ANEEL/2000, artigo 72, que possibilita a suspensão do fornecimento de energia elétrica;
- Emitir uma ocorrência de irregularidade para documentar a fraude;
- Realizar uma sanção administrativa, com a finalidade de recuperar o prejuízo.

A formação típica de um bairro e, com ela, das gambiarras, é retratada da seguinte forma por Telles e Hirata (2007, p. 180):

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

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

De acordo com Reis (2006), é inviável inspecionar todos os consumidores *in loco* porque a infraestrutura necessária para tal inspeção, além de onerosa, não traria melhorias significativas no resultado final da avaliação de consumo. A questão está na seleção adequada aos domicílios / estabelecimentos comerciais a serem inspecionados. A taxa de identificação de perdas não técnicas em inspeções está entre 5% e 10% das visitas.

Em 2005 as perdas de energia elétrica no Brasil, reconhecidas pelas 64 concessionárias de energia, foram da ordem de 15% do total de energia que circulou no país, sendo que 32% desse percentual corresponderam a perdas não técnicas, ou seja, geradas por fraude. As maiores causas de perdas não técnicas são desvio forçado de energia elétrica, ligações elétricas clandestinas, construções ilegais e inadimplência no pagamento das contas (Foiatto, 2009). De acordo com Telles e Hirata (2007), nos vinte e quatro municípios que formam a região metropolitana de São Paulo 300 mil gambiarras fornecem luz para 1 milhão de pessoas.

Segundo dados do site Monitor Mercantil (2010), as perdas de receita no setor somam aproximadamente R\$ 10 bilhões ao ano. Em 2010, as perdas de energia elétrica geradas por “gatos” somaram 5,8% de toda energia elétrica produzida no país. Reis (2006) afirma que as perdas não técnicas totalizam aproximadamente 10% do faturamento das concessionárias de energia elétrica.

Não existe uma divisão simples entre fraudador e não fraudador e Reis (2006, p. 143) afirma que há “(...) sete classes distintas: Normal, Fraude, Falha na Medição, Irregularidade Técnica, Irregularidade Comercial, Autorreligação e Impedimento”.

No tocante às ligações clandestinas (fraudes ou “gatos”), Telles e Hirata (2007, p. 178) ensinam que:

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

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

Para Yaccoub (2010, p. 1):

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

No que se refere à energia elétrica, o “gato” é executado de duas maneiras: ou por meio de ligação elétrica na fiação do poste de energia ou por meio de adulteração do medidor de energia elétrica (Yaccoub, 2010).

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

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

No que se refere ao senso comum de que geralmente o “gato” é realizado somente pelos pobres, Yaccoub (2010, p. 2) afirma que:

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

Há uma indicação que os “gatos” feitos por ricos e pobres são diferentes, sendo os “gatos” realizados pelos primeiros mais difíceis de serem detectados e os pelos últimos mais simples, porque muitas vezes estão visíveis. Outro ponto é que o gato de energia elétrica é visto como algo informal, um “jeitinho” de baratear a conta de luz e não um crime. Para muitas pessoas a noção de

crime está ligada ao conceito de vítima. Sendo o Estado e a concessionária de energia elétrica atores “sem rosto”, para o senso comum não há vítimas (Yaccoub, 2010).

Essa malandragem, ou “jeitinho” que o brasileiro dá para fraudar a conta de energia elétrica, está ligado ao imaginário brasileiro da figura do malandro:

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

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

De acordo com Telles e Hirata (2007, p. 174):

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

Na visão de Yaccoub (2010, p. 3):

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

Essa conexão se dá pelo que Yaccoub (2010), citando a obra do antropólogo Roberto DaMatta, afirma como uma visão da diferenciação entre a esfera pública (a rua) e a esfera privada (a casa). Para DaMatta (1997, p. 235):

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

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

Isso porque para DaMatta (1997, p. 91):

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

Ao vir da “rua”, de uma pessoa jurídica (sem um “rosto” de fato), o furto de energia elétrica é visto como um ato de personalização do público (embora as concessionárias sejam privadas hoje em dia) e, portanto, como algo que é passível de apropriação sem maiores questões morais (DaMatta, 1997; Yaccoub, 2010).

Segue-se à afirmação de DaMatta (1997, p. 96) “a própria *rua* pode ser vista e manipulada como se fosse um prolongamento ou parte da *casa*, ao passo que zonas de uma *casa* podem ser percebidas em certas situações como parte da *rua*”.

Portanto para Yaccoub (2010, p. 6):

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

Isso também perpassa a definição da pessoalidade, o que faz com que uma pessoa queira se estabelecer como diferenciada, acima das leis e das regras, podendo recorrer a “padrinhos” e “carteiradas” sempre que possível, burlando assim as regras sociais para poder sustentar sobrenomes, títulos e status pessoais (DaMatta, 1997; Foiatto, 2009; Yaccoub, 2010).

Essa questão de status também se reflete no consumo de energia mesmo entre as classes mais pobres, conforme notado por Yaccoub (2010, p. 11) em seu trabalho de campo:

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

Em um ambiente que, de acordo com Casotti e Suarez (2003, p. 9), “o consumidor não é mais anônimo e há mais transparência no ambiente onde ele se encontra (...)”, um problema identificado por Reis (2006, p. 13) é o de que “Muitos clientes que são inspecionados sentem-se desconfortáveis com a visita dos fiscais, por entenderem que existe desconfiança por parte da concessionária. Isso gera um grau de insatisfação e conflito entre a sociedade e a empresa de distribuição de energia”. Isso porque para Giglio e Chauvel (2003, p. 267):

Na visão dos consumidores, a empresa tem a obrigação de zelar pelo bem-estar de seus clientes, não somente por razões legais, como também por razões morais. A empresa é o lado mais forte. Isso lhe confere poderes, infinitamente superiores aos dos consumidores, e, também, deveres.

Outro ponto indicado é o momento do corte de energia, que passa a noção de invasão do espaço privado (a casa) pela concessionária de energia (que pertence à rua), porque priva o cidadão de seu conforto, segurança e diversão. Tal ato sempre coloca a empresa em uma posição de vilã em relação à população. Isso porque as sociedades hierárquicas são avessas ao conflito, sendo este visto como uma situação indesejável e uma quebra nas regras implícitas da sociedade (DaMatta, 1997; Yaccoub, 2010).

As ações de coerção da concessionária então passam a tornar a prática do “gato” mais sutil, mais escondida, uma vez que o consumo das classes populares aumentou grandemente na última década e o acesso a novos eletrodomésticos catapultou o valor da conta de luz. No entanto, tal prática ainda existe graças às pessoas que fazem o serviço de ligação clandestina. Por conta disso, a

concessionária teve que assumir também um papel de vigiar e punir seus consumidores, o que eleva o sentimento de ressentimento em relação a ela, reduzindo ou eliminando totalmente o apoio da comunidade ao corte dos gatos (Foucault, 1999; Yaccoub, 2010).

3 METODOLOGIA

Pesquisar fraudes nos serviços públicos e privados cria uma necessidade de definição do tipo de abordagem. Aragão *et al.* (2010, pp. 2-3) ensinam que:

Segundo Nill e Schibrowsky (2007), a literatura no campo da ética em marketing embora possa ser categorizada de várias formas, de maneira geral tem sido dividida de forma descritiva (direcionada à descrição ou explicação de atividades e processos de marketing relevantes eticamente) ou prescritiva (direcionada à orientação do que é certo ou errado eticamente), ou ainda em nível macro (atividades de marketing eticamente relevantes para grupos de consumidores, sociedade e sistema de marketing) ou micro (foco em dilemas éticos vivenciados entre indivíduos e empresas) de acordo com a percepção de cada autor.

Deixar de considerar a perspectiva ética do consumidor em pesquisas relacionadas ao tema pode levar a um conhecimento incompleto do tema, uma vez que o consumidor é o protagonista da relação de troca. Para Aragão *et al.* (2010, p. 3):

(...) não se pode pensar a ética em marketing sem pensar na ética do consumidor, pois, se práticas antiéticas de um agente ofertante, como, por exemplo, fazer propaganda enganosa, são insalubres para os envolvidos na troca, a prática antiética do agente demandante também tem potencial de gerar danos neste mesmo sentido de troca.

Várias abordagens quantitativas surgiram para tentar explicar esse fenômeno. Entre os modelos metodológicos na literatura para se pesquisar a ética do consumidor estão os modelos de Hunt-Vitell, baseado na escola filosófica deontológica e teleológica, o modelo de Trevino, baseado no construto de força do ego, campo de dependência e *locus* de controle e o Framework de contingência de Ferrel e Gresham que considera três grupos de influência sendo eles fatores individuais (valores, atitudes, conhecimento); significado percebido do outro e oportunidade (Aragão *et al.* 2010).

Santos e Souza (2010) procuraram validar a escala de Muncy-Vitell – *Consumer Ethical Scale* (2005 como citado em Santos e Souza, 2010) para o contexto cultural brasileiro. Por meio de um estudo com 419 estudantes de escolas públicas do Rio de Janeiro os autores chegaram a um instrumento final com doze itens considerados válidos para nossa realidade cultural.

No entanto, para os parâmetros deste estudo, optou-se por uma abordagem qualitativa em princípio, sendo esta o grupo focal, adequado para a finalidade de estudo exploratório do trabalho. A partir desta metodologia foram estudadas as opiniões, percepções e *insights* dos diferentes públicos pesquisados.

Existem registros a partir da década de 1920 de utilização do grupo focal como técnica de pesquisa de *marketing*. A partir da década de 1940 ele foi utilizado pelo campo da sociologia por Robert K. Merton em pesquisas na área de rádio e posteriormente nos trabalhos de persuasão dos esforços de guerra. A partir da década de 1970 o grupo focal torna-se mais comum ao ser utilizado em pesquisa de mercado e pesquisas eleitorais (Gomes, 2005).

O grupo focal é uma técnica de pesquisa qualitativa que permite a captura dos comentários subjetivos dos participantes, por meio de um “debate”, gerando conceitos, impressões e concepções (Sucena, Moreira, & Cruz, 2002; Pettendorfer e Mont’Alvão, 2006).

Gomes (2005, p. 41) afirma que “O grupo focal é constituído por um conjunto de pessoas selecionadas e reunidas por pesquisadores para discutir e comentar um tema, que é o objeto da pesquisa, a partir de suas experiências profissionais”.

Neste estudo foram realizados 96 entrevistas e oito grupos focais, no período de dezembro de 2010, janeiro e fevereiro de 2011, sendo os participantes da pesquisa residentes na cidade de Belo Horizonte ou na Região Metropolitana da Grande Belo Horizonte e segmentados pela classe social de acordo com o Critério Brasil (ABEP, 2008) e definidos como:

- 24 entrevistas com **ex-fraudadores** (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais)
- 24 entrevistas com **fraudadores** (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais)
- 24 entrevistas com **adimplentes** (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais)
- 24 entrevistas com **inadimplentes** (16 residenciais, 3 comerciais, 3 rurais e 2 industriais)
- 04 grupos focais com **adimplentes residenciais** (Um grupo focal com membros da classe E, um grupo focal com membros da classe D, um grupo focal com membros da classe C, um grupo focal com membros da classe A/B)
- 03 grupos focais com **inadimplentes residenciais** (um grupo focal com membros da classe D/E, um grupo focal com membros da classe C, um grupo focal com membros da classe A/B)

- 01 grupo focal com **fraudadores residenciais** (classe C)

Pode-se utilizar a entrevista estruturada, a semiestruturada e a entrevista livre ou aberta. Nesta pesquisa, o instrumento de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada, que é definida por Triviños (1987, p. 146) como:

(...) aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante. Dessa maneira, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa.

Para Flick (2004), há certa “teoria subjetiva” que se refere ao fato do entrevistado possuir uma reserva complexa de conhecimento sobre o tópico estudado. Esse conhecimento inclui suposições que são explícitas e imediatas e também suposições implícitas. A maneira de articular essas suposições e expô-las ao entrevistado é através do uso de questões. Sua meta é revelar o conhecimento existente de modo a poder expressá-lo na forma de respostas, tornando-se, assim, acessível à interpretação.

O grupo focal tem a vantagem de, por meio do debate, fomentar a reflexão. A figura do moderador que, preferencialmente, deve ser o próprio pesquisador é imprescindível, como condutor da pesquisa. É importante notar que o moderador deve ter o cuidado de respeitar o princípio da “não diretividade”. O ideal é que o moderador inicie a discussão e procure garantir que os participantes não se afastem muito do tema e que tenham liberdade de se expressar, controlando o tema de fala, evitando posturas que influenciem os participantes, respeitando a todos, estimulando os debates e encorajando a abordagem de temas pertinentes à pesquisa (Sucena *et al.*, 2002; Gomes, 2005).

É válido salientar que embora a pesquisa trate de um tema delicado, cujas respostas poderiam fugir à realidade, foi possível reconhecer, mesmo por projeções e também pelos relatos próprios ou ocorridos com terceiros, a vivência dos pesquisados e suas opiniões com relação à fraude e à inadimplência no consumo de energia elétrica.

O tempo de gravação do grupo focal oscilará entre 1 e 2 horas de acordo com Dawson *et al.* (1993 como citado em Sucena *et al.*, 2002), o debate de cada questão deve durar entre 15 e 20 minutos. Ao final de cada sessão é recomendado 1 minuto para cada participante expressar suas opiniões acerca do grupo focal.

Para que o grupo focal mantenha o foco, deve ser elaborado um roteiro de debate, que consiste de um documento, contendo as principais questões-chave e uma lista de temas de cada questão, com uma previsão de tempo de debate para cada questão. O roteiro deve ser usado de forma discreta e de preferência apenas para controle dos andamentos do trabalho (Sucena *et al.*,2002).

O número de participantes de um grupo focal deverá ser pequeno o bastante para que todos tenham a possibilidade de expressar suas ideias e grande o bastante para garantir a diversidade de opiniões. É sugerido que o número varie de 4 a 12 participantes. Os diálogos registrados resultantes de um grupo focal são a matéria-prima da análise de dados e todos os pontos de vista expressos devem ser discutidos pelos participantes (Sucena *et al.*,2002).

No tocante aos debates e à condução da coleta de dados há dois procedimentos, sendo eles: 1) manter os participantes e realizar novos grupos focais propondo novos temas e (ou) aprofundando-os a cada discussão e 2) manter os temas e substituir os participantes (Sucena *et al.*,2002).

Quanto à análise de dados, Gomes (2005) afirma que não há um modelo único consensual de análise. No entanto, a análise dos objetivos de pesquisa e a organização dos dados coletados poderiam ser o passo inicial. Deve ser dada atenção especial à etapa das transcrições, que garantem acuidade da pesquisa. No tocante às codificações ou categorizações, elas podem ser feitas *a priori*, a partir da teoria, ou *a posteriori*, a partir dos dados coletados. No caso deste estudo, as categorizações foram realizadas *a posteriori* em virtude de seu caráter exploratório e qualitativo. A transcrição de alguns resultados encontra-se na próxima seção.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS ENTREVISTAS E GRUPO FOCAL

Os resultados da entrevista e do grupo focal demonstram uma situação de descrença e um sentimento de abandono em relação ao poder público, o que gera uma situação na qual, por vezes, a própria população deve prover suas necessidades básicas de infraestrutura (Reis, 2006; Telles e Hirata, 2007; Yaccoub, 2010).

Entre os moradores da Grande Belo Horizonte, segundo opiniões, alguns prefeitos administrariam essas cidades não de acordo com as demandas e necessidades da população, mas em razão de seus próprios interesses. Os exemplos recorrentes e negativos utilizados por muitos

pesquisados referem-se à falta de segurança, aos buracos nas ruas, à precariedade do transporte público, à inexistência de coleta de lixo e às falhas no serviço de saúde.

Tal situação se reflete na própria cidade de Belo Horizonte, onde os pesquisados de classes A e B, por sua vez, criticaram a incorreta utilização dos recursos públicos, os elevados tributos – incluindo o IPTU – e também ressaltaram a falha na segurança, as árvores sem poda e a iluminação pública precária.

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

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

Este quadro gera certa revolta da população em relação à classe política e um sentimento pelo qual seus impostos não estão sendo gastos da forma correta. Os comerciantes, industriários, produtores rurais e também os consumidores residenciais entrevistados nesta etapa da pesquisa evidenciaram suas insatisfações com a excessiva carga tributária à qual são submetidos, bem como com o emprego dos recursos públicos recolhidos. Nesse aspecto, cumpre indicar que a classe econômica “A” aparenta ser a mais conhecedora e a mais incomodada com a equação: tributos recolhidos, verbas desviadas por políticos e investimentos em segurança, infraestrutura, educação e saúde.

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

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

Em conjunto com o sentimento de não cumprimento da infraestrutura básica e de insatisfação em relação à classe política, os pesquisados, em especial os de classes econômicas mais baixas (incluindo consumidores rurais, comerciais e industriais), revelaram o seu desconforto em

fazer parte de uma classe que teria os mesmos deveres, mas não alcançaria os mesmos direitos dos mais ricos. Nesse momento das entrevistas (individuais ou em grupos) foi observado um sentimento de menos-valia que parece nortear a amostra aqui pesquisada. A crítica que se revelou foi: “Os ricos podem, os ricos alcançam, os ricos são ouvidos. Os pobres pagam, mas os pobres não são ouvidos, os pobres não são beneficiados sequer pelo poder Judiciário”. Neste caso, tanto adimplentes como fraudadores concordam:

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

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

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

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

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

Esta constatação revela a realidade local, em que a percepção entre todas as classes sociais é a de que há um espaço, um vazio. A percepção geral é a de que as instituições que deveriam prover as necessidades básicas da população estão longe de realizar suas expectativas. Isso abre um espaço para que a população, passando a assumir o papel de vítima, articule-se ou mesmo retalie, procurando compensar ou justificar práticas consideradas como ilícitas através do jeitinho brasileiro (DaMatta, 1997; Yaccoub, 2010).

Um dos motivos possíveis de fraude poderia ser a situação econômica dos fraudadores. No entanto, quando questionados em relação à sua satisfação ou não com sua atual situação econômica, pode-se dizer que o grupo dos verdadeiramente insatisfeitos é o menor (e, em boa parte, composto por consumidores residenciais de classe econômica “A”, além de comerciantes, industriais e produtores rurais – em geral inadimplentes ou fraudadores). Por outro lado, o grupo dos satisfeitos com sua condição econômica foi o maior, reunindo aqueles felizes com o fato de terem maior acesso ao crédito, ao emprego e à educação e, conseqüentemente, a uma melhor condição de vida. Esse grupo é composto principalmente pelos adimplentes, mas também por fraudadores residenciais.

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

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

“Boa, não tem nada a reclamar.” (Fraudador rural – EP)

Outros pesquisados, no entanto, indicam em seu discurso que talvez uma parcela de suas práticas possa ser justificada pela necessidade de “manter” ou “demonstrar” certo status através do consumo de eletrodomésticos e outros aparelhos que elevam sua conta até a níveis que os estimulam a fraudar ou tornarem-se inadimplentes (Yaccoub, 2010).

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

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

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

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

Nesse aspecto é válido ressaltar que mesmo os inadimplentes ou fraudadores praticaram um diálogo embalado por valores éticos e morais bastante similares, senão idênticos, ao dos adimplentes e não fraudadores. A honestidade e o respeito foram apontados como os principais valores perseguidos por esses públicos inadimplentes e fraudadores, e a crítica aos seus próprios atos pareceu não fazer parte de sua agenda cotidiana. Talvez porque as fronteiras entre o legal e o ilegal não ficam tão claras para a população (Telles e Hirata, 2007), talvez por causa do aspecto da malandragem, do jeitinho (DaMatta, 1997) ou talvez por causa da falta de associação que a sociedade tem das práticas de controle, fiscalização e repressão que as concessionárias praticam como parte de seu direito legal (Yaccoub, 2010).

Já os fraudadores e os inadimplentes deixaram vir à tona a ideia de que a honestidade seria passível de desvios, principalmente daqueles menos graves e incapazes de prejudicar pessoas de seu círculo de convivência, o que indica certa separação entre a casa e a rua (DaMatta, 1997).

Nesse sentido, a figura da malandragem, do jeitinho, aparece. Os pesquisados descreveram vários exemplos já observados de comportamentos em que uma pessoa procura levar vantagem sobre a outra, tais como: vizinhos ou conhecidos que tomariam objetos ou dinheiro emprestados e jamais os devolveriam; pessoas que contratariam serviços ou comprariam mercadorias sem jamais pagá-las; inquilinos que deixariam os aluguéis e demais contas dos imóveis em aberto, familiares ou conhecidos que manteriam prestações atrasadas; pessoas que furariam filas para ganhar tempo; cidadãos capitalizados que se passariam por pobres para receber até mesmo presentes de Natal distribuídos pelos Correios; funcionários públicos que pediriam propinas para acelerar processos de aposentadoria e outros trâmites legais; carteiras de habilitação comercializadas por funcionários do Detran; fraudes na medição de serviços de água, luz e celular (“celular bomba”) e “gatos” de TV a cabo e internet. Ou seja, a busca pela vantagem financeira e pelo menor ônus pessoal (como não perder tempo em filas, não ter que estudar para tirar carteira de motorista, não ter que esperar até a aposentadoria) foram apontados pelos pesquisados como os “jeitinhos” (DaMatta, 1997) mais verificados em seu cotidiano. Além desses “jeitinhos” os quais, segundo algumas opiniões, não seriam graves ou prejudiciais, observou-se a extensa lista de desvios citados como comuns à maioria dos políticos e governantes.

O mais importante é indicar que essas impressões acerca dos “jeitinhos” dados pelos brasileiros foram listadas pelas diferentes classes e perfis pesquisados, não se destacando como privilégio de uma ou de outra classe econômica brasileira, ou de um ou de outro segmento de consumidor de energia elétrica. Em resumo, o “jeitinho” parece ser um padrão internalizado e arraigado e, em alguns casos, sequer parece ser identificado como “jeitinho”, de tão normalizado que o comportamento tornou-se:

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

“Tem placa anunciando a venda de carteiras de motorista.” (Adimplente A/B)

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

“Por exemplo, você está na fila do supermercado, tem os caixas exclusivos para o atendimento de mulheres grávidas e uma fila quilométrica para os caixas normais. Tem gente que passa na frente e fala... “Você é trouxa de ficar duas

horas na fila, tô passando”. Então é querer tirar vantagem de coisas mínimas. Isto acontece em filas de supermercados, de bancos, porque enche o saco ficar esperando numa fila enorme.” (Adimplente A/B - GF)

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

No tocante à quitação de dívidas percebe-se que, na opinião consensual dos pesquisados, quando o saldo mensal torna-se menor que os compromissos a serem quitados, as contas prioritárias seriam aquelas de maiores juros, como as de cartão de crédito ou cheque especial, seguidas por aquelas de “castigo” imediato, tais como o aluguel ou o colégio dos filhos. Por último, viriam as contas das prestadoras de serviços essenciais, água e luz, cujos juros seriam baixos e o corte (“castigo”) só ocorreria após a terceira fatura em aberto. Na sequência, faturas de telefones fixo ou celular, segundo descrições, seriam os últimos serviços a serem pagos.

Nesse sentido, é importante contrapor o comportamento do consumidor adimplente em relação ao do inadimplente. Nos casos em que os dois tipos têm renda e gastos bastante similares, e onde um consegue manter as contas em dia e o outro não, observa-se a percepção consensual dos pesquisados adimplentes: segundo eles, o adimplente sabe planejar seus gastos, enquanto o inadimplente se perderia em um consumo excessivo e muitas vezes supérfluo.

“Eu tenho uma conta para pagar dia 2, mas o meu inquilino me paga dia 10. Não tem como eu pagar. Ele lá, ele que me atrapalha. Aí vira aquele troço, vira aquela bola de neve. Porque um atrasa o outro...” (Fraudador – GF)

“Lá em casa sempre atrasa. Porque o meu irmão mora com a gente, agora o meu primo também mora, então é dividido. E o meu irmão... – “Tem que pagar”. – “Ah, eu hoje não tenho dinheiro”. Aí sempre atrasa. Aí o dia que eu tenho dinheiro, ele não tem dinheiro. Aí vai atrasando até o dia... Mas não chegou a cortar, não. A gente está sempre dando um jeito. (Fraudador – GF)

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

o aspecto da pessoalidade (DaMatta, 1997) aparece em relação à impessoalidade de empresas concessionárias de energia.

Quando o tema abordado no grupo focal seguiu para o gato, o silêncio estratégico em meio à discussão deixou evidenciar algum temor. Seriam esses pesquisados fraudadores? Embora não se tenha a resposta para tal atitude, pode-se dizer que a fraude no medidor de energia elétrica foi apresentada espontaneamente como uma ação recriminada e criminosa. Embora muitos tenham relatado a prática da fraude como comportamento incorreto, eles não a censuraram com veemência e ainda afirmaram que isso seria atualmente uma ação comum e verificada tanto em bairros periféricos como nas zonas mais ricas da cidade.

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

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

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

Nesse aspecto é importante destacar que muitos dos pesquisados pertencentes ao segmento ex-fraudadores ou fraudadores, selecionados por meio de cadastro específico gerado pela concessionária de energia elétrica, não se assumiram em meio à pesquisa como fraudadores, e muitas vezes chegaram a definir os fraudadores como ladrões em uma clara tentativa de manter seu *status* de pessoa honesta e ilibada. Esse resultado indica que, muito embora a fraude no medidor de energia elétrica seja um tabu, ele não é desconhecido e poucos são os que se apresentam em meio à pesquisa como fraudadores. Os poucos que conseguiram expor que caíram na tentação da fraude, em geral terceirizaram a responsabilidade por ela. O resultado aqui levantado evidenciou que a fraude é um tabu, um ato ilegal, porém vastamente comentado e, na maioria das vezes, plenamente aceito, como será descrito a seguir.

“São ladrões.” (Fraudador residencial – EP)

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

Dentre os motivos relatados para as fraudes, foram citados os listados a seguir:

Falta de dinheiro – esse motivo foi um dos mais citados entre os pesquisados que acreditam ser essa a principal razão de haver grande concentração de “gatos” em favelas, pois seria onde vive o maior número de famílias de baixa renda e sem poder aquisitivo para arcar com os custos da energia. Notou-se que pesquisados de classe A e B tenderam a salientar que a maior frequência de “gatos” está nas favelas, enquanto pesquisados das demais classes deixaram claro que os “gatos” estariam em todos os estratos sociais.

Crença de que estariam economizando – e, assim, poderiam gastar em coisas mais necessárias ou mais atraentes, como entretenimento e lazer.

Elevado custo da tarifa – como já dito, os pesquisados descreveram o valor da tarifa de energia elétrica como a das mais caras do país. Sendo assim, a fraude seria uma tentativa de a família arcar com a conta da energia e também de fazer economia doméstica. Em muitos casos, foi salientado que a ilusão de economia cairia por terra quando o consumidor, flagrado em fraude, teria que pagar à Concessionária de energia elétrica tudo aquilo que consumiu indevidamente.

Percepção de que a Concessionária de energia elétrica cobraria além do que o consumidor realmente consome – muitos pesquisados desconfiam da qualidade da leitura realizada pela Concessionária de energia elétrica. Há relatos de que, mesmo economizando, o valor das contas de energia sempre seriam superiores à expectativa de gasto. Tal percepção muitas vezes incitaria a ação fraudulenta como forma de vingança em relação à Concessionária de energia elétrica, tida como aquela que faria leitura incorreta.

Insatisfação com a inexistência de concorrência somada à percepção de alto preço – há quem acredite que a fraude, em alguns casos, seria motivada pela insatisfação dos consumidores com o preço cobrado pela Concessionária de energia elétrica, prática consequente do monopólio, e a fraude seria uma forma de o consumidor dar uma resposta (“dar o troco”) a esse monopólio.

Influência dos próprios funcionários/terceirizados da Concessionária de energia elétrica – os pesquisados acreditam que, como os próprios funcionários/terceirizados da companhia oferecem o serviço de fraude, o consumidor se sentiria tentado pela possibilidade de cortar custos, tendo para tal o aval de representantes da própria prestadora do serviço (Telles e Hirata, 2007).

Estímulo de vizinhos, conhecidos, locatários, locadores para a realização da fraude – quando toda a vizinhança fraudava o medidor, sendo a insistência contínua acerca de todos os moradores comungarem com a fraude, alguns consumidores passariam a ver o ato como normal ou banal,

cedendo a ele. Foram observados relatos de locadores que oferecem, para aluguel, imóveis isentos de taxa de luz e de água, e com garantia de TV a cabo. Esse “combo” evidenciaria a proposta da economia mensal ao locatário e a possível elevação do valor do aluguel para o proprietário. Os inquilinos que aceitam tal proposta não se veem como fraudadores, mas como inquilinos que encontraram uma oferta vantajosa e que, segundo opiniões, não “suja suas mãos” (Telles e Hirata, 2007).

Alto consumo de energia – tal motivo é associado, em especial, aos proprietários de estabelecimentos comerciais/industriais/rurais, os quais teriam grande consumo de energia e praticariam a fraude com o objetivo de cortar custos, o mesmo ocorrendo com certos consumidores residenciais que desejariam usar aparelhos elétricos à revelia, sem a preocupação de pagar alto ao cabo do mês (Yaccoub, 2010).

Excesso de encargos e tributos – há percepção de que os impostos e tributos embutidos na fatura de EE seriam demasiadamente excessivos. A percepção de que esses recursos, arrecadados pelo governo, seriam desviados em manobras inescrupulosas amenizaria a percepção de que o consumidor que fraudava a medição da EE estaria lesando alguém. Assim sendo, diminuir o valor da conta seria diminuir também o valor dos tributos e pagar o que se considera justo e real.

Impunidade – a impunidade também foi reconhecida como motivadora da fraude, uma vez que o consumidor que pratica a fraude estaria acreditando que jamais viria a ser punido pelo seu ato. Assim, além de fazer a fraude ele também insistiria para que terceiros repetissem a ação. Alguns pesquisados salientaram que aqueles que moram de aluguel teriam grande facilidade em cometer fraudes, dada à certeza da impunidade. Uma vez que a fatura de energia permaneceria em nome do locador, ainda que fossem pegos os inquilinos, estes não sofreriam nenhum revés, já que a cobrança incidiria no titular da conta ou proprietário do imóvel. Nesse caso, a certeza da impunidade, aliada à intenção de fazer economia e de não preocupar-se com o terceiro (dono do imóvel), favoreceria a realização da fraude (Telles e Hirata, 2007).

Desonestidade/falta de caráter – este motivo é destacado pelos pesquisados como comum a pessoas inescrupulosas que, independentemente da necessidade ou do poder aquisitivo, tenderiam, em geral, a ter um comportamento desonesto que tudo permite fazer. Entretanto, vale dizer que os pesquisados acreditam que aqueles que agem por pura desonestidade são a minoria entre os fraudadores (Reis, 2006).

Necessidade de levar vantagem em tudo, ou malandragem (DaMatta, 1997) – esse comportamento estaria associado à identidade de muitos brasileiros que, na tentativa de lucrarem

sempre, em qualquer situação, buscariam na fraude de EE mais um ganho entre os vários outros pretendidos. Aqui entrariam os fraudadores comerciais, industriais e de classe econômica A/B, os quais, embora tendo recursos para pagar a energia e tendo condições de implementar medidas de economia (como aquecedor solar, entre outros), prefeririam usar o serviço fraudulentamente.

Ilusão de que, ao fraudarem a medição do consumo, não estariam prejudicando ninguém – tendo em vista ser a Concessionária de energia elétrica uma empresa rica. Nesse caso, vale destacar a percepção de que o desonesto seria lesar um pobre, puxar energia do vizinho ou mesmo fazer com que os outros paguem pela energia consumida. Como o desconhecimento parece ser grande, existiria entre alguns a crença de que tirar da Concessionária de energia elétrica não causaria nenhuma diferença para a sociedade como um todo (Yaccoub, 2010).

Percepção de que a Concessionária de energia elétrica não se incomodaria com o desvio de energia – uma vez que ela própria manteria postes acesos durante o dia e até mesmo o seu prédio aceso por toda a noite, além de montar iluminação de Natal por toda a cidade sem se importar com a economia ou o gasto excessivo. Vale ressaltar que essa é uma opinião muito comum entre pesquisados de menor renda (em especial classes C, D e E).

5 CONCLUSÃO

O estudo realizado indica que o campo das práticas ilegais dos consumidores é um assunto de grande relevância para a comunidade acadêmica, mas ainda pouco explorado.

Embora muitos tenham relatado a prática da fraude como comportamento incorreto, eles não a censuraram com veemência e ainda afirmaram que isso seria atualmente uma ação comum e verificada tanto em bairros periféricos como nas zonas mais ricas da cidade.

Neste caso estudado, o de fraude em uma concessionária de energia elétrica, descobriu-se que os consumidores são conscientes da ilegalidade de suas práticas, mas mesmo assim as praticam em virtude de diversos fatores.

Esses fatores podem ser agrupados como sociais, como no caso da maioria das pessoas em certa localidade, já estar fraudando, a falta de percepção de que o ato de fraudar a conta de energia elétrica é uma atividade ilícita e uma necessidade de manter seu status social através da posse e utilização de eletrodomésticos associados a status social. Também há fatores pessoais relacionados à condição econômica do consumidor. Há fatores relacionados à ética do consumidor que não

percebe como ilegal a prática que está cometendo, ou se a percebe como ilegal, não se importa. Nesse ponto, cabe ressaltar que esses consumidores, na maioria dos casos, não assumem que fazem a prática, com medo de uma sanção social. Por fim, há ainda um aspecto de retaliação do consumidor, que tenta justificar sua prática ilegal por causa dos impostos, do monopólio da concessionária de energia e mesmo da oferta de terceiros.

Há certa indicação nas pesquisas realizadas que os adimplentes com sua conta de energia elétrica conseguem controlar e equilibrar seus gastos, enquanto os inadimplentes não conseguem fazê-lo, gastando excessivamente com supérfluos.

No sentido dos gastos e da quitação de contas, verificou-se que os consumidores sabem até quantos dias podem ficar sem pagar sua conta de energia elétrica e que, na hora de quitar as dívidas, fazem uma análise racional na qual a lógica adotada é a das contas com maiores taxas de juros seguidas das que oferecem uma consequência pelo não pagamento mais imediato e as contas de prestadores essenciais, que praticam juros mais baixos e na qual a consequência pelo não pagamento, que é o corte de energia, somente aconteceria após a terceira fatura.

Por fim, este estudo deixa a indicação da necessidade de pesquisas com outras concessionárias de serviços públicos em diferentes estados brasileiros como necessidade para montar-se um quadro mais amplo dessa prática. Estudos relacionados também ao perfil ético do consumidor e no tocante à sua percepção da legalidade e ilegalidade das práticas de consumo também serviriam para ampliar o conhecimento acerca do tema.

REFERÊNCIAS

- ABEP - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA (2008). *Critério de Classificação Econômica Brasil*. São Paulo: ABEP. Recuperado em 07 de Março. 2011, de <http://www.abep.org/novo/Utils/FileGenerate.ashx?id=46>
- Aragão, A. J., Machado, P. A., Casali, R. R. B., Paes, T. A. A., & Medeiros, L. C. (2010, Setembro). Pirataria de *Software*: Uma Análise da Relação entre Comportamento Ético, Atitude e Intenção do Consumidor, *Anais do XXXIV Encontro da ANPAD*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 25 a 29.
- Canclini, N. G (2006). *Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização*. (6a ed.). Rio de Janeiro: Editora UFRJ.
- Casotti, L., & Suarez, M. (2003). *Relações com os consumidores: experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Mauad.
- Castro, G. C., Silva, H. H., Nunes, J. M. G., & Meireles, R. P. (2006). *Comportamento do Consumidor e pesquisa de mercado* (3a ed.). Rio de Janeiro: FGV.
- Damatta, R. (1997). *Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro* (6a ed.). Rio de Janeiro: Rocco.
- Engel, J. F., Miniard, P. W., & Blackwell, R. D. (2000). *Comportamento do consumidor*. Rio de Janeiro: LTC.
- Flick, U. (2004). *Uma Introdução à Pesquisa Qualitativa* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Foiatto, N (2009). *Sistematização do reconhecimento de irregulares que caracterizam fraude em medidores de energia elétrica*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós Graduação em Engenharia da Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Brasil.
- Foucault, M. (1999). *Vigiar e Punir*. Petrópolis: Vozes.

- Giglio, E. M., & Chauvel, M. A. (2003). *Reclamação e cultura brasileira: o discurso nas cartas de consumidores insatisfeitos à imprensa* in Casotti, L.; Suarez, M (Orgs.). *Relações com os consumidores: experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Mauad.
- Giglio, E. (2004). *O comportamento do consumidor* (2a ed.). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Gomes, S. R (2005). Grupo focal: uma alternativa em construção na pesquisa educacional. *Cadernos de pós-graduação 4*, São Paulo, 39-45.
- Holanda, S. B (1995). *Raízes do Brasil* (26a ed.). São Paulo: Companhia das Letras.
- Kotler, P (1998). *Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle*. (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- MONITOR MERCANTIL (2010). PRESIDENTE DA CEDAE FAZ BALANÇO DA CAMPANHA DE COMBATE ÀS FRAUDES (2010). Recuperado em 1 de Março de 2011, de <http://www.monitormercantil.com.br/mostranoticia.php?id=82177>
- Pettendorfer, M., & Mont'Alvão, C. (2006, Outubro). Aplicação da técnica de grupo focal combinada com o teste de produção, *Anais do 7º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design*, Campo Comprido, Paraná, PR, 9,10 e 11.
- Portilho, F. (2005). Consumo sustentável: limites e possibilidades de ambientalização e politização das práticas de consumo. *Cadernos EBAPE*, 3(3). FGV, 1-12.
- Reis, J., Filho (2006). *Sistema Inteligente Baseado em Árvores de Decisão, para Apoio ao Combate às Perdas Comerciais na Distribuição de Energia Elétrica*. Dissertação. Programa de Pós Graduação em Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, MG, Brasil.
- Santos, L. B., & Souza, M. A. (2010, Setembro). Validação da Escala de Consumo Ético para Amostras Brasileiras, *Anais do XIII SEMEAD – Seminários em Administração*, FEA-USP, São Paulo, SP, Brasil, 9 e 10.

- Sucena, L. F. M., Moreira, M. R., Cruz, O., Neto. (2002, Novembro). Grupos focais e pesquisa social qualitativa: o debate orientado como técnica de investigação, *Anais do XIII Encontro da Associação Brasileira de Estudos Populacionais*, Ouro Preto, MG, 4-8.
- Telles, V. S., & Hirata, D. V (2007). Cidade e práticas urbanas: nas fronteiras incertas entre o ilegal, o informal e o ilícito. *Estudos Avançados*, 21(61), 173-191.
- Triviños, A. N. S (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação* (1a ed.). São Paulo: Atlas.
- Wilkie, W. L., & Moore, E. S (2003). Scholarly Research in Marketing: Exploring the “4 Eras” of Thought Development. *Journal of Public Policy & Marketing*, 22(2), 116-146.
- Yaccoub, H. (2010, Setembro). “Gato” de energia elétrica; do público ao privado, do “jeitinho” ao crime. *Anais do V ENEC – Encontro Nacional de Estudos de Consumo, I Encontro Luso-brasileiro de Estudos do Consumo: tendências e ideologias do mundo contemporâneo*, Rio de Janeiro, Brasil, 15, 16 e 17.

ILLEGAL CONSUMER PRACTICES: AN ANALYSIS OF UNAUTHORIZED SIPHONING IN THE POWER GRID

ABSTRACT

This paper investigates energy consumption and some ethical aspects of the practices of fraud and theft of electrical energy. Field research indicated that the practices of fraud and theft of electrical energy are of great relevance to the academic community, but are still little explored. The main objective was to comprehend the consumer's perception of illegal forms of electrical energy consumption, including defaulting on bills. Characterized as qualitative and exploratory, the research was carried out through 96 interviews and eight focus groups with consumers selected from the database of the concessionaire and classified as those who had met their obligations, those on default, and those who used illegal practices, such as siphoning off energy. The results indicate that although many reported that the practice of fraud was a form of deviant behavior, it wasn't vehemently censored, and they asserted that it was a fairly common practice, verifying its existence both in the suburbs and in the city's wealthiest areas. There are factors that encourage these practices and can be categorized as social, related to the economic condition of the consumer and to the ethics of consumers who do not perceive the practice as an illegal one. There is also the aspect of retaliation by the consumer, who justifies his illegal practices by claiming them to be a response to taxes, to the power utility monopoly and even to third-party offers, from neighbors for example, to share their electricity in an illegal way. The main contribution of this paper is to expand the knowledge base on ethical aspects of illegal acts by consumers.

Keywords: Consumption; Fraud; Electric Energy

Data do recebimento do artigo: 15/03/2011

Data do aceite de publicação: 20/06/2011