

**CONTABILIDADE MENTAL E COMPLEXIDADE DO PROBLEMA:
EFEITOS NA INTENÇÃO DE REPORTE POR RECLAMAÇÃO**

JONATAS DUTRA SALLABERRY

Doutor, Professor da Universidade Federal do Paraná
Av. Prefeito Lothário Meissner, 632 – DECONT, Curitiba – PR, Brasil,

CAMILA HELFENSTEIN

Mestranda da Universidade Federal do Paraná
Av. Prefeito Lothário Meissner, 632 – Sala 120 - PPGCONT, Curitiba – PR, Brasil,

SAYURI UNOKI DE AZEVEDO

Doutora, Professora da Universidade Federal do Paraná
Av. Prefeito Lothário Meissner, 632 – Sala 120 - PPGCONT, Curitiba – PR, Brasil,

EDICREIA ANDRADE DOS SANTOS

Doutora, Professora da Universidade Federal do Paraná
Av. Prefeito Lothário Meissner, 632 – Sala 120 - PPGCONT, Curitiba – PR, Brasil,

Área Temática: Responsabilidade Social Empresarial / Sustentabilidade

Palavras-Chave: Reclamação, Denúncia, Complexidade, Justiça Organizacional

CONTABILIDADE MENTAL E COMPLEXIDADE DO PROBLEMA: EFEITOS NA INTENÇÃO DE REPORTE POR RECLAMAÇÃO

RESUMO

Este estudo teve por objetivo analisar a influência da percepção de justiça, desconfirmação de objetivos, e da complexidade do problema na intenção de reporte pela abordagem de reclamação. Realizou-se uma *survey* com 218 respostas de estudantes de Ciências Contábeis. A análise por equações estruturais demonstrou capacidade do modelo explicar a intenção de reclamação. Do processo de contabilidade mental, a justiça demonstrou somente relação indireta com a intenção de reclamação, mediada pelas crenças de atitude. Quanto à desconfirmação de expectativas, somente a percepção de sucesso do processo não foi significativa com a intenção de reclamação.

Palavras-chave: Reclamação, Denúncia, Complexidade, Justiça, Teoria da Busca Racional de Objetivos.

1 INTRODUÇÃO

As abordagens de *compliance* se utilizam dos canais de denúncia como fonte de informações (De Zwart, 2020). Organizações mais integradas ao mercado têm sido incentivadas a adotar canais de denúncias para seus colaboradores reportarem evidentes desvios ou suspeitas (Vian et al., 2022), pois estes canais são o principal meio de descoberta de fraudes organizacionais (ACFE, 2022).

A ausência de reporte dos *stakeholders* insatisfeitos impede/dificulta a organização de agir para se recuperar de fracassos e restaurar a justiça (Lervik-Olsen et al., 2016). Em contraponto, a proatividade das organizações em enfrentar suas falhas e desvios de gestão pode contribuir no acesso a recursos de terceiros, seja em termos de disponibilidade ou do seu custo de captação (Karpoff et al., 2008).

A literatura tem buscado nas diversas teorias comportamentais variáveis e condições para explicar comportamentos éticos, como o *whistleblowing* (Miles, 2012), visto que o fenômeno de denúncia não possui uma teoria abrangente (Miceli & Near, 1988). Predomina-se o uso da Teoria do Comportamento Planejado (TCP) e outras derivadas e adaptadas da Teoria da Ação Racional (TAR), como a Teoria da Tentativa (TT), a Teoria de Tentar Reclamar (TTR), e a recente Teoria da Busca Racional de Objetivos (TBRO) (Ajzen & Kruglanski, 2019; Lervik-Olsen et al., 2016; Mansor et al., 2020). Verifica-se literatura, a baixa capacidade de transformação de intenções preditas em comportamentos efetivos (Lee et al., 2021; Miles, 2012; Sallaberry et al., 2022), muito em virtude da existência de riscos e dificuldades relacionados a denúncia quando comparado a outros comportamentos (Lee et al., 2021).

Um dos elementos que conduz a baixa quantidade de denúncias é o impacto que ela pode provocar ao denunciante, desde conflitos, perda do emprego, risco de morte (Sallaberry & Flach, 2022), retaliações, punições entre outras consequências negativas (Sampaio & Sobral, 2013). A terminologia de denúncia causa impacto principalmente para a análise cognitiva e a incerteza de que determinado fato constitua um ato ilícito ou indevido (Alleyne et al., 2017). Essa carga cognitiva é também inapropriada na legislação brasileira, cuja denúncia é ato privativo do órgão ministerial perante a justiça (Brasil, 1988 - CF, art. 129, I), cabendo a qualquer cidadão a capacidade de representar ou comunicar o fato à autoridade policial, além de situações incorretas que geram insatisfação nos usuários, mas que não necessariamente são eventos intencionais.

Para mitigar a frágil relação entre a percepção de indícios e elementos que levam a denúncia ou reporte, os estágios da detecção de fraude e reconhecimento trazem elementos que contribuem para o entendimento de que menor quantidade de requisitos podem facilitar a adoção de canal de reporte como uma solução adequada (Gottschalk & Astring, 2020). Assim, surge a abordagem de reporte por meio de reclamações, sendo essa de natureza mais subjetiva, com menos requisitos de materialidade e, portanto, com uma necessidade menor de se apresentar elementos probatórios, e por vezes complexos (Lervik-Olsen et al., 2016). Ademais, a abordagem de reclamação incluindo as percepções acerca da antecipação da experiência ou resultado provável permite um pensamento avançado chamado de contabilidade mental (Ding, 2007). Essa antecipação da experiência é sustentada na percepção de justiça e na atitude à desconfirmação de objetivos (Lervik-Olsen et al., 2016).

Na busca por elementos que expliquem melhor o comportamento de reporte de eventos de insatisfação dos indivíduos, esta pesquisa adota como plano teórico os determinantes da contabilidade mental (Lervik-Olsen et al., 2016) sustentada na TCP (Ajzen, 1991), aplicando-a em contextos de baixa e alta complexidade. Dessa forma, **a pesquisa tem por objetivo analisar a influência da percepção de justiça, desconfirmação de objetivos, e da complexidade do problema na intenção de reporte pela abordagem de reclamação.**

Justifica-se este estudo em Lervik-Olsen et al. (2016), de que modelos mais ricos ou complexos envolvendo contabilidade mental podem capturar o processo cognitivo de forma mais eficiente em ambientes de baixa complexidade. O modelo com crenças comportamentais seria mais eficiente quando a complexidade é alta e o indivíduo dispõe de poucos elementos para a compensação mental dos fatores.

A maior parte dos estudos se concentram na pessoa do denunciante, mas se omitem em relação aos elementos e à qualidade dos sinais que leva à decisão de denúncia (Gottschalk & Astring, 2020). A partir da consideração da possibilidade de reportar fatos suspeitos por meio de reclamações, com menores exigências (Lervik-Olsen et al., 2016), espera-se que seja possível mitigar o impacto negativo da denúncia para o comunicante (Sallaberry & Flach, 2022), e conseqüentemente, impulsionar esses reportes para contribuir com ambientes mais éticos e transparentes (Miles, 2012).

2 ENTRE A RECLAMAÇÃO E A DENÚNCIA

As práticas ilegais causam prejuízos às organizações e prejuízos a sociedade, em decorência de tais ações serem puníveis com responsabilização dos causadores e dos beneficiários, além da desvalorização da imagem perante o mercado, em virtude da percepção da falta de qualidade e confiabilidade das informações divulgadas (Vasconcelos, 2015). Os danos financeiros ao redor do mundo, originados pelas fraudes organizacionais, passam de USD 3,6 bilhões/ano (ACFE, 2022), e, diante desse cenário, a denúncia de práticas ilegais, imorais ou ilegítimas por parte dos integrantes passa a ser uma estratégia incentivada para a eficiência das ações investigativas (Near & Miceli, 1985), se tornando a mais eficiente estratégia de combate a fraudes (ACFE, 2022).

A denúncia, conhecida na literatura como *whistleblowing*, representa a divulgação não autorizada de informações que evidenciam a violação de qualquer lei, regra ou regulamento, código de prática ou declaração profissional, ou que envolve má administração, corrupção, abuso de autoridade ou perigo para a saúde e segurança do público ou do trabalhador (Vinten, 1992). O denunciante (*whistleblower*) não é o praticante dos atos ilícitos ou indevidos e tampouco diretamente prejudicado pelo fato (Gottschalk & Astring, 2020).

No Brasil, a ocorrência da denúncia é dificultada devido alguns aspectos da cultura como à aversão a conflitos, confiança exacerbada nas relações interpessoais e natureza afetiva das pessoas (Sampaio & Sobral, 2013). Entre as crenças que afetam a intenção e o comportamento *whistleblowing* está a consideração a respeito das distintas alternativas de

comportamento a se adotar quando se percebe um fato ou comportamento irregular. Por mais que o indivíduo possua uma autodeterminação ética para processar e decidir realizar a denúncia, a percepção dos referentes sociais muitas vezes sinaliza por evitar a denúncia e suas consequências adversas como o conflito e represálias (Sallaberry & Flach, 2022).

Nesse contexto de risco de litigância, canais internos ou externos com indicação de anonimato para os denunciantes, torna-se uma forma de proteger a identidade e evitar represálias quando não se tratam de fatos com evidente relação pessoal, mas ainda assim a efetividade é baixa (Lee et al., 2021). Em contrapartida, como opção de menor gravidade, existe a abordagem do reporte por reclamação como possibilidade, sendo esta responsável por gerar mais comunicações de fatos suspeitos ou irregulares (Alleyne et al., 2017), pois a percepção de maior gravidade implica também em maiores riscos para o potencial denunciante.

Ainda que o indivíduo perceba o sinal de uma irregularidade com base na interpretação, reflexão e contexto, existem estágios de percepção e compreensão na detecção e comunicação que podem mitigar uma comunicação (Gottschalk, 2020). A extensão da conveniência do receptor, no qual os riscos devem ser evitados, também influencia a receptividade e o processamento do fato como algo incorreto que demande um reporte (Gottschalk & Asting, 2020). Nesse contexto, um indivíduo orientado de informações acerca de represálias e consequências negativas pode preferir ignorar os sinais recebidos (Rehg et al. 2009). O receptor valoriza sinais que podem vir de vários emissores, como documentos, contas, sistemas de computador e indivíduos, mas em um ambiente ruidoso e com muitas impressões que não estão ligadas a nenhum sinal em particular, pode ser difícil detectar uma irregularidade (Gottschalk & Asting, 2020).

A abordagem de reclamação também revela o utilitarismo do indivíduo na dificuldade de transformar intenções em reclamações efetivas, visto que pesquisas da área de marketing evidenciam que 60% dos clientes insatisfeitos preferem não reclamar efetivamente (Hansen et al., 2011). Apesar de significativa diferença entre percepção e intenção, em ambos os casos o usuário já possui convicção avaliativa do fato causador da frustração, enquanto os fatores que mitigam o comportamento efetivo são distintos, sendo usualmente preponderante a frequência e recência para a reclamação (Hansen et al., 2011) e a atitude e suas consequências para a denúncia (Oelrich & Erlebach, 2021). A causa em ambas as abordagens também possuem potencial lesivo na relação entre indivíduo e organização. Na denúncia é indicado uma irregularidade de desvio ou fraude com potencial de prejudicar o patrimônio (Lee et al., 2021), enquanto na reclamação pode estar inserido o não atendimento das expectativas de um cliente ou usuário, que afeta o interesse em novas contratações ou no engajamento dos colaboradores (Popelnukha et al., 2021).

Lervik-Olsen et al. (2016) reconhecem a popularidade e utilidade das pesquisas comportamentais de Ajzen e Fishbein (1980), notadamente a Teoria da Ação Racional em que emprega as crenças de atitude e normativas, além de destacarem a relevância da Teoria da Equidade (Adams, 1965) e a Teoria da Desconfirmação de Expectativas (Oliver, 1980), com maior aplicação nas relações de consumo. Na concepção de Lervik-Olsen et al. (2016) e Ding (2007), a limitação dessas abordagens teóricas consiste da ausência de um ‘pensamento avançado’ de ponderação mental, no qual, antes de reclamar, o indivíduo insatisfeito tenta antecipar o resultado provável do ato de reclamar, opor os custos e benefícios (contabilidade mental).

Sob a perspectiva do modelo da TCP de Ajzen (1991), a atitude (AT), a norma subjetiva (NS) e o controle comportamental percebido (CCP) foram considerados antecedentes da intenção comportamental, aos quais foram adicionadas as variáveis de justiça antecipada no tratamento de reclamações. Enquanto da percepção de tentar reclamar foram adaptadas as medidas ao contexto de insatisfação e reclamação, bem como a adoção dos níveis de complexidade da situação afetando o ambiente (Lervik-Olsen et al., 2016).

Nesse contexto, Lervik-Olsen et al. (2016) propuseram a adequação das teorias comportamentais de Ajzen (1991), desde a TAR bem como sua sucessora a TCP, juntamente com as teorias da justiça e da desconfirmação de objetivos para tentar preencher a lacuna indicada. Essa perspectiva a partir das influências das crenças, da percepção de justiça e da desconfirmação dos objetivos pondera ou contabiliza as distintas percepções positivas e negativas que levariam a um resultado decorrente em reclamar ou de não reclamar (Lervik-Olsen et al., 2016).

2.1 Crenças Comportamentais

O comportamento *whistleblowing* ou a escolha de não denunciar pode ser analisado sob a perspectiva de um comportamento racional, com fatores que podem influenciar de forma positiva ou negativa a denúncia. Lervik-Olsen et al. (2016) indicam que algumas situações de reclamação incidem em um controle menos volitivo, pois em situações tipificadas como denúncia, a gravosidade e o risco são maiores. Nessa perspectiva, é que o CCP compensaria ou mediria o quão fácil ou volitivo determinado comportamento é para o indivíduo, aumentando a variância explicada do modelo inicial de Ajzen (Bagozzi, 1992).

No contexto da TAR, as intenções comportamentais são determinadas pela atitude e pela norma subjetiva em relação ao comportamento (Ajzen, 1991). As atitudes representam os sentimentos positivos ou negativos de um indivíduo quanto ao comportamento específico em análise ou a seus resultados, enquanto a norma subjetiva refere-se à percepção do indivíduo acerca da opinião que referentes sociais possuem em relação ao referido comportamento, aprovando ou não a sua realização (Ajzen & Kruglanski, 2019). Numa perspectiva de reclamações em relações comerciais, para clientes sem experiência anterior, a atitude em relação à reclamação possui maior efeito nas intenções de reclamação (Velázquez et al., 2010), enquanto a NS pode ser menos eficaz devido à dificuldade de perceber a real percepção dos seus referentes sociais (Thøgersen et al., 2009).

No desenvolvimento da TCP, Ajzen (1991) inclui as crenças de controle, dimensionadas pela sua capacidade e força que se refere à dificuldade, facilidade ou impedimento percebido pelo indivíduo para se comportar de determinada forma. Posteriormente, a teoria incorpora o controle comportamental atual ou real sobre o comportamento que representa a efetiva percepção do indivíduo da sua capacidade de realizar determinado comportamento (Ajzen & Kruglanski, 2019). Assim, sob a premissa de que o comportamento é resultado da intenção aplicado à denúncia de irregularidades, as crenças de atitude, a norma subjetiva, as crenças de controle e o controle comportamental real podem evidenciar diferentes níveis de influência (Park & Blenkinsopp, 2009).

Ao aplicar o modelo da TCP na previsão e explicação da intenção o do comportamento de reclamação de consumidores insatisfeitos com suas compras na Malásia, Zhao e Nor Othman (2011), destacam que as variáveis apresentadas pela teoria demonstraram contribuições significativas na previsão da intenção de reclamação, com a atitude tornando-se o elemento mais importante na explicação do comportamento investigado em comparação com a norma subjetiva e o controle comportamental percebido. Os reclamantes que possuem uma atitude mais positiva tendem a promover uma forte realização da reclamação, em contrapartida, aqueles que apresentam percepções positivas em relação aos benefícios sociais, tratada como norma subjetiva, e os que apresentam uma maior probabilidade de sucesso, representando o controle comportamental percebido, tendem a ser menos propensos a buscarem medidas para promover a reparação.

Dessa maneira, a pesquisa empregando como comportamento a intenção de reclamação sobre fatos que ensejam insatisfação de uma das partes da organização, que pode ser decorrente de erro material ou intencional, podendo conduzir para uma percepção de fraude organizacional, apresenta-se como suporte de investigação, a atitude, norma subjetiva e o

controle comportamental percebido, variáveis típicas da TCP (Ajzen, 1991). Nesse contexto, supõe-se a hipótese:

H₁. As variáveis do modelo de crenças comportamentais influenciam positivamente a intenção do comportamento de reclamação.

2.2 Justiça e Desconfirmação dos Objetivos

Sob a perspectiva de justiça, assume-se que a propensão a reclamar depende da atitude de uma pessoa em relação à conduta de reclamação e de sua inclinação à possibilidade ou probabilidade de ficar insatisfeita (Thøgersen et al., 2009). Ademais, a atitude envolve uma possível necessidade de restaurar a justiça, enquanto a desconfirmação dos objetivos atribui à desconfirmação negativa em prever a intenção de reclamar (Lervik-Olsen et al., 2016).

Lervik-Olsen et al. (2016) atribuem a correspondente modelagem a artefatos teóricos oriundos do paradigma da desconfirmação de expectativas em que a intenção de reclamar é predita por um elevado grau de insatisfação (Oliver, 1980); na Teoria dos Prospectus (Kahneman & Tversky, 1979) uma experiência desagradável tem um custo psicológico mais alto do que uma experiência agradável; na Teoria da Atribuição a intenção de reclamar é prevista por uma atribuição externa de locus, estabilidade e controle (Maxham & Netemeyer, 2002), enquanto a atribuição interna de culpa mitigaria o comportamento de reclamação (Dunn & Dahl, 2012); e nas Teorias da Justiça (Shapiro & Nieman-Gonder, 2006) e da Justiça Relacionada (McCull-Kennedy & Sparks, 2003) o usuário insatisfeito possui uma dívida cognitiva em que a intenção de reclamar é predita pelo grau de injustiça ou falta de igualdade presentidos. Essa consolidação das crenças como uma ‘contabilidade mental’ buscaria apresentar o resultado da percepção do usuário numa análise de custo-benefício, dos resultados decorrentes das atitudes com os potenciais benefícios da justiça (Lervik-Olsen et al., 2016).

A sustentação do modelo de Lervik-Olsen et al. (2016) também incorpora outro elemento da Teoria da Atribuição que é a autoria, nas quais, em determinadas situações, pode ser difícil atribuir responsabilidades e determinar quem é o culpado (Folkes, 1984). Esse modelo considerando a tentativa de reclamar contrapõe a discussão do controle volitivo *versus* não volitivo típico da TCP, passando a aceitar o comportamento como intencional e direcionado a um objetivo (Bagozzi & Warshaw, 1990; Bagozzi, 1992).

Essa abordagem da década de 90 antecipou a proposição da recente Teoria da Busca Racional de Objetivos (Ajzen & Kruglanski, 2019), no entanto, à época como uma estimativa da probabilidade de sucesso ou fracasso do indivíduo após iniciar a tentativa, ou seja, a obtenção do objetivo de restaurar a justiça mediante a reclamação (Bagozzi, 1992). Na interpretação de Lervik-Olsen et al. (2016), antes de reclamar, os envolvidos insatisfeitos tentam prever o futuro empregando em combinação o processo de contabilidade mental de Thaler (1985) e da atribuição de Weiner (1986).

A percepção de justiça baseada na Teoria da Equidade e, posteriormente, aplicada à psicologia social representa o que os indivíduos consideram quando apresentam uma reclamação, enquanto a equidade invocada representa uma percepção da probabilidade de restabelecimento da justiça ou reparação ao indivíduo nas condições defendidas por Lervik-Olsen et al. (2016). Embora oriundos da linha de pesquisa em marketing, a abordagem de reclamação mostra-se adequada para a linha de controle organizacional visto que as consequências da insatisfação desses usuários de consumo poderia ser desde a saída ou a reclamação (Hirschman, 1970), a inércia, o reporte, ou mesmo a uma reclamação ativa (Tronvoll, 2012), semelhantes aos possíveis caminhos no caso de identificação de irregulares administrativas (Miceli et al., 2008), nos quais a gravidade pode afetar essa decisão.

Assim, a pesquisa empregando como comportamento a intenção de reclamação sobre fatos que ensejam insatisfação de uma das partes da organização, que pode ser decorrente de

incorreção técnica ou intencional, o que pode conduzir para uma percepção de fraude organizacional, adiciona às variáveis típicas da TCP, a justiça percebida dependente à percepção de atitude quanto ao sucesso, fracasso e sucesso do processo de Lervik-Olsen et al. (2016). Nesse contexto, supõe-se a hipótese:

H₂. As variáveis do modelo de justiça e desconfirmação de objetivos influenciam positivamente a intenção do comportamento de reclamação.

2.3 A Complexidade do fato na Abordagem da Intenção de Reclamação

A intenção de reporte pode ser influenciada por outras características do fato específico em análise como a gravidade do ato (Alleyne et al., 2017) e a sua complexidade (Lervik-Olsen et al., 2016), afetando os mecanismos de conhecimento e identificação dos fatos que demandam tal reporte. Acredita-se que a abordagem de reclamação minimiza os riscos da gravidade inerente ao processo de denúncia, entretanto o controle de complexidade do processo/condução sob suspeição é analisado por meio de cada cenário apresentado aos respondentes, um de maior e outro de menor complexidade.

As considerações teóricas de contabilidade mental, justiça, crenças e desconfirmação de objetivos parecem especialmente relacionados ao tipo de situação ou às características de complexidade do fato (Lervik-Olsen et al., 2016). Essa dicotomia é conhecida como relações assimétricas em que as partes não possuem os mesmos tipos de informação para assegurar a melhor escolha (Bebchuk & Fried, 2006).

De acordo com a proposta de Lervik-Olsen et al. (2016), casos em que a complexidade é baixa, fica mais fácil avaliar pelo processo de contabilidade mental seus custos e benefícios do que pela abordagem de crenças. Em contraponto, nas situações de alta complexidade, o indivíduo pode ter dificuldade de entender a situação impedindo a sua atuação, e conduzindo à decisão por meio de suas crenças pessoais.

Esta complexidade faz parte de um construto mais amplo denominado qualidade da credibilidade, que considera a assimetria da informação, o grau de risco e a complexidade de avaliação da situação (Howden & Pressey, 2008). Nesses casos, o resultado da reclamação pode ser pior do que a situação inicial de insatisfação, que consiste numa situação de duplo risco, alta assimetria de informação entre o observador e o autor da irregularidade, e a alta complexidade de atribuição – que consiste na dificuldade de saber quem é o culpado (Lervik-Olsen et al., 2016). Os autores assemelham a facilidade de avaliar eventos com baixo grau de qualidade de credibilidade a avaliações de eventos de elevado grau baseados na experiência passada, o que demonstra a aplicabilidade no contexto devido à baixa comunicação de eventos pelos profissionais contábeis no Brasil identificada por Sallaberry e Flach (2021).

A importância da análise da complexidade é reforçada pelo processo de identificação e comunicação de irregularidades que inclui a sensibilidade para sinais em geral, bem como, a separação entre sinais reais de ruídos de informação, logo, ambientes complexos tende a emitir maior quantidade de informações a serem tratados pelo indivíduo. Os observadores têm capacidade variável para distinguir entre o reconhecimento portador de informação e a confusão aleatória que desvia a atenção da informação (Gottschalk & Astring, 2020).

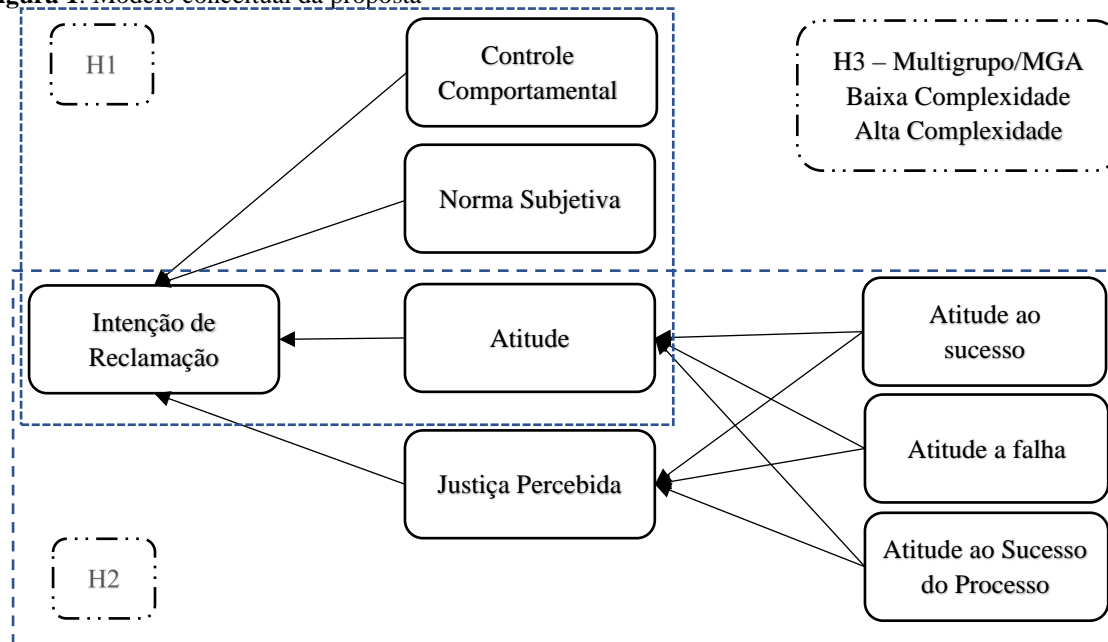
Lervik-Olsen et al. (2016) propuseram que a contabilidade mental (ponderação de custos e benefícios pelo modelo de justiça e desconfirmação de objetivos) tende a ser melhor preditor da intenção de reclamação em situações de baixa complexidade, mas em situações de maior complexidade a capacidade do indivíduo de praticar o pensamento elaborado é inferior, e, portanto, a abordagem das crenças comportamentais da TCP tende a ser mais efetiva, o que foi parcialmente confirmada. Neste estudo propomos a segregação em contextos de baixa e alta complexidade para analisar como se comportam os determinantes dos modelos de justiça,

desconfirmação de objetivos e comportamental nos distintos contextos de complexidade na cultura brasileira. Assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H3. Os efeitos das variáveis do modelo mudam de acordo com a complexidade do evento.

A Figura 1 apresenta o modelo conceitual proposto na pesquisa.

Figura 1. Modelo conceitual da proposta



3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da Pesquisa e Instrumento de Coleta

A pesquisa é exploratória quanto aos objetivos e descritiva quanto aos resultados. Foram desenvolvidos cenários para aplicação em instrumento por meio de uma *survey* submetido a estudantes de Ciências Contábeis e os dados foram analisados por intermédio de equações estruturais.

A pesquisa se utiliza de um desenho quase-experimental, com manipulação de cenários controlados, nas quais foram apresentadas situações de erros e falhas em prestação de serviços e ambiente acadêmico, com baixa ou alta complexidade e acompanhados por um questionário para as variáveis independentes e dependentes (Lervik-Olsen et al., 2016). A asseguuração do realismo e de que os cenários são aplicáveis e apropriados para a amostra (Maxham, 2001) deuse por meio de validação em uma amostra de discentes de cursos de graduação em Ciências Contábeis (excluídos da aplicação final do instrumento).

As manipulações em cenários ocorreram por meio do grau de complexidade. Foram utilizados os cenários de Lervik-Olsen et al. (2016), com tradução por profissionais, adaptando-os ao contexto local, além de uma avaliação de especialistas e validação interna por pré-teste com 40 alunos, os quais foram convidados a concordar ou discordar com as assertivas indicadas na Tabela 1. Metade do grupo de pré-teste avaliou os cenários de Baixa Complexidade (1) e a outra metade o cenário de Alta Complexidade (2).

Tabela 1. Validação dos Cenários

Item	Verificação de Manipulação	LO 2016	Média	Cenário 1	Cenário 2	T test
1	A situação descrita no cenário é realista.	5,15	5,83	5,65	6,00	0,836

						pv.0,20
2	Não tenho nenhum problema em me imaginar na situação descrita no cenário.	2,78	4,83	4,45	5,20	1,170 pv.0,125
3	A situação no cenário envolve um grande impacto.	4,50	5,18	5,10	5,25	0,989 pv.0,165
4	A situação no cenário é difícil de avaliar.	3,30	3,40	3,10	3,70	0,277 pv.0,392

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Nota: LO, 2016 - Lervik-Olsen et al., 2016.

Os cenários adaptados para o contexto local demonstraram significativamente distintos entre si por meio do *teste t* de diferenças de médias. Ademais, mostraram ser mais realistas, imagináveis e impactantes, comparativamente aos apresentados por Lervik-Olsen et al. (2016). Entretanto, um indicador relevante para categorização dos cenários, acerca da dificuldade de avaliação que apresentou menor distanciamento entre os cenários (cenário e amostra local: 0,60; Lervik-Olsen et al: 3,30), em que uma pontuação menos distante reflete informações mais equilibradas e uma pontuação mais alta reflete um maior distanciamento entre a complexidade, ainda assim os cenários mostraram-se significativamente diferentes.

O instrumento foi desenvolvido com itens validados nos instrumentos de Lervik-Olsen et al. (2016), Trongmateerut e Sweeney (2013), e Alleyne et al. (2017), com aplicação de forma física entre os dias 01 e 13 de fevereiro de 2023. Itens adicionais acerca das características dos indivíduos foram incluídas, com a disposição de questões abertas e específicas ao sistema, cujas respostas ajudaram a identificar argumentos que justificassem as relações estatísticas.

Para análise estatística das percepções, foram utilizadas opções de respostas por meio de uma escala *Likert* de sete pontos (1 "Discordo Totalmente" a 7 "Concordo Totalmente"), enquanto a variável de comportamento de uso (UC) foi transformada a partir de uma escala de frequência. Como critério de categorização de dados, o cenário '1' de baixa complexidade foi transformada no valor '0' e o cenário '2' de alta complexidade no valor '1'. O sexo masculino no valor '0' e o sexo feminino no valor '1', sendo que apenas um respondente optou por não indicar qualquer dos sexos binários, sendo desconsiderado apenas na análise de relações sob a dependência do sexo do indivíduo.

3.2 Amostra da pesquisa

A amostra da pesquisa constituiu-se por 232 alunos do curso de Ciências Contábeis de uma universidade federal do sul do Brasil, de um grupo de 580 alunos selecionados por disponibilidade, para os quais os questionários foram distribuídos aleatoriamente em quantidades semelhantes em relação a complexidade dos cenários. A análise preliminar demandou a exclusão de 14 observações em que os indicadores ATC1 e ATC2 apresentaram idênticos valores a ATC3 e ATC4, ou pelo menos 3 valores extremos (6 e 7) e idênticos, pois são itens reversos aos quais se esperava divergência antes da inversão dos valores (id's 10, 16, 21, 42, 46, 54, 81, 97, 116, 122, 144, 145, 212, e 217), resultando em 218 questionários válidos para baixa (104) e alta complexidade (114).

Para validar o tamanho da amostra e o poder estatístico, foi considerado o efeito total de três variáveis preditoras (atitude, norma subjetiva, justiça percebida, e controle comportamental percebido) sobre a variável dependente (intenção de reclamação), a que possui mais determinantes, foi calculado previamente o tamanho amostral suficiente, com efeito superior a mediano de 0,20 (F2) e poder de teste de 95%, correspondente ao nível de significância de 5% (F test, LMR, SD 0, a priori), que exigiu amostra mínima superior a 98 respostas válidas, para cada cenário, a partir da aplicação do software *G*Power* (Faul et al., 2009; Hair Jr. et al. 2016).

3.3 Procedimentos de análise dos dados

Para o tratamento dos dados utilizou-se inicialmente de uma análise descritiva e, posteriormente aplicou-se a técnica de Modelagem de Equações Estruturais com base nos Mínimos Quadrados Parciais (Partial Least Squares - PLS), que é um método multivariado que permite estimar várias equações de regressão simultaneamente, considerando a interdependência entre elas, através da especificação do modelo estrutural (Ringle et al., 2015; Hair Jr. et al., 2016). Essa abordagem é consistente com a complexidade dos fenômenos estudados, devido ao uso de teorias psicológicas (Pilati & Laros, 2006).

De acordo com a sugestão de Hair Jr. et al. (2018), é mais recomendável utilizar modelos PLS-SEM em pesquisas que envolvam direcionadores, pesquisas exploratórias ou extensões de teorias estruturais existentes, como é o caso desta pesquisa. Devido ao objetivo da pesquisa ser a previsão de comportamento ou percepção, foi escolhida a modelagem de equações estruturais por mínimos quadrados parciais (PLS-SEM) em vez da abordagem baseada em covariância (CB-SEM) (Ringle et al., 2015). A aplicação dessa técnica requer a avaliação da validade dos construtos, incluindo a validade discriminante e a validade convergente (Hair et al., 2016).

A análise dos dados com o emprego da técnica de equações estruturais, foi realizada por meio do *software SmartPLS v.3.3*. A validação foi realizada por meio de análises de *Bootstrapping* (PLS), que são a melhor alternativa para testar hipóteses de mediação e fornecer um teste rigoroso da importância dos efeitos indiretos entre as variáveis, avaliando e comparando esses efeitos em modelos de mediação (Mackinnon et al., 2004).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

A amostra de 218 respostas válidas é formada por 103 homens e 114 mulheres (um preferiu não responder esta questão), com idade mediana de 22 anos, e média de 23 anos e 3 meses, que é expandida devido a alunos de maior idade, sendo que a máxima é de 55 anos. Esses discentes predominam na primeira metade do curso, sendo 59,26% (128 respondentes) entre o segundo e o quarto semestre, enquanto 20,6% (45 respondentes) estão cursando a partir do sétimo semestre, enquanto dois não responderam.

Para evitar possíveis influências de viés do método comum, seguiu-se as recomendações de Podsakoff et al. (2003) para coletar dados com diferentes métricas de medição (*Likert*, contínuas e guias intercaladas), estruturas de perguntas distintas e perguntas com respostas claramente diferenciadas, validadas por especialistas em pré-teste. Ademais, realizou-se análise fatorial confirmatória para verificar se as cargas estavam direcionadas para os fatores.

Quanto à possibilidade de viés de não resposta com base nas características da amostra em relação à posição, título e atividade principal, observou-se que não há discrepâncias nas características da população (Armstrong & Overton, 1977). Ademais, o perfil dos primeiros 75% dos respondentes se assemelha às médias dos últimos 25% (test $t = 0,6220$, $p = 0,2673$), que foram identificados como o perfil dos não respondentes (Li & Calantone, 1998).

4.2 Resultados das Equações estruturais

A análise do modelo de mensuração considera os indicadores de validade discriminante, convergente, o alfa de Cronbach, R^2 , Confiabilidade Composta e AVE das variáveis latentes. O modelo de medidas adotado utiliza a construção reflexiva das variáveis, em que as variáveis latentes se manifestam por meio das variáveis observadas, com as setas no diagrama de caminhos apontando para as variáveis observadas.

Inicialmente apresenta-se a validade discriminante que mostra que as cargas fatoriais dos indicadores coletados são sempre maiores para as variáveis latentes em comparação com as demais variáveis, conforme sugerido por Hair Jr. et al. (2017). A validade discriminante pode ser obtida com mais confiabilidade ao utilizar o critério adicional de Fornell e Larcker (1981),

no qual o *software* remove cada indicador da variável latente original, atribui-o a outra variável latente e recalcula a carga fatorial para permitir o cálculo das raízes quadradas das AVEs...

Tabela 2 – Análise Discriminante

Variável	1	2	3	4	5	6	7	8
1-Atitude	0,746							
2-Atitude à Falha	-0,186	0,883						
3-Atitude ao Sucesso do Processo	-0,069	0,173	0,889					
4-Atitude ao Sucesso	0,279	0,000	0,171	0,858				
5-Intenção	0,312	-0,054	0,096	0,270	0,861			
6-Justiça Percebida	0,276	-0,235	0,001	0,296	0,394	0,852		
7-Norma Subjetiva	0,341	-0,197	0,025	0,259	0,570	0,505	0,826	
8-CCP	0,136	-0,062	0,091	0,401	0,509	0,454	0,457	0,805

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A matriz Fornell-Larcker (Tabela 2), evidencia a validade discriminante, com as cargas mais altas direcionadas às variáveis correspondentes na diagonal principal, satisfazendo os critérios de validade discriminante do modelo. Com base nessa evidência, a teoria afirma que o modelo possui validade discriminante, não havendo necessidade de excluir indicadores correlacionados com outras variáveis (Chin, 1998). A Tabela 3 apresenta os critérios de validade convergente por Variância Média Extraída (AVE), a Confiabilidade Composta (CC) e o alfa de Cronbach (AC), considerados satisfatórios ao limiar de 0,5, 0,7 e 0,7, respectivamente. Excepciona-se ao conjunto de indicadores a variável de intenção de reporte, que mesmo após exclusão do indicador ITC1 manteve AC abaixo de 0,7, mas aceito devido ao caráter exploratório da pesquisa (Hair Jr. et al., 2019). Essa validade é observada durante as etapas de análise do algoritmo e do *Bootstrapping*.

Tabela 3 – Validades do Modelo Geral

Construtos	AC	CC	AVE	F2	R2Aj	Q2
AT-Atitude	0,736	0,833	0,556	0,03	0,13	0,06
AF-Atitude à Falha	0,906	0,934	0,780	0,02; 0,06; 0,04		
ASP-Atitude ao Sucesso do Processo	0,936	0,937	0,790	0,01; 0,00; 0,00		
AS-Atitude ao Sucesso	0,881	0,918	0,736	0,06; 0,10; 0,07		
IN- Intenção de Reporte	0,655	0,851	0,741		0,41	0,28
JP-Justiça Percebida	0,875	0,914	0,726	0,03; 0,00;	0,13	0,10
NS-Norma Subjetiva	0,846	0,896	0,683	0,15;	0,09	0,06
PBC-Controle Percebido	0,812	0,879	0,648	0,12		

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Na Tabela 3 é possível identificar o coeficiente R², que indica a porcentagem de explicação da variável dependente pelo modelo. Não existe um ponto crítico ou valor de corte definido para esse coeficiente, mas espera-se que ele seja o mais alto possível. Nesta pesquisa, o modelo alcançou a capacidade de explicar 41% da intenção de reclamação, 9% da de norma subjetiva e 13% das crenças de atitude e de justiça percebida.

O critério de relevância preditiva, conhecido como Q² de Stone-Geisser (Geisser, 1974; Stone, 1974), é obtido por meio da plataforma de *blindfolding*. Segundo Ringle, Wende e Becker (2015), essa plataforma utiliza uma técnica de reutilização da amostra, na qual pontos de dados são sistematicamente excluídos e, em seguida, é feita uma previsão de seus valores originais. Um valor de Q² maior que zero para a variável latente endógena indica relevância preditiva para o modelo e uma boa capacidade de prever os valores dos indicadores, que nos presentes dados apresentou-se entre 0,06 e 0,28. Na sequência, avaliou-se o modelo estrutural que permite validar estatisticamente as relações entre os construtos e as conexões construídas segundo estrutura de um diagrama de caminhos em base teórica (Hair Jr. et al., 2016). Para avaliar a validade do modelo estrutural são analisados os critérios de tamanho e significância

dos coeficientes de caminho; coeficientes de determinação de Pearson (R^2) por meio da técnica de *Bootstrapping*; a Relevância Preditiva (Q^2) na plataforma *Blindfolding*; além dos efeitos (F^2) (Hair Jr. et al., 2016).

Na etapa de *Bootstrapping*, são criadas subamostras com observações retiradas aleatoriamente do conjunto de dados original, com reposição, geralmente gerando 5.000 subamostras diferentes, conforme recomendado por Hair Jr. et al. (2016). Nesse ponto, os efeitos entre as variáveis, os coeficientes de caminho e os efeitos indiretos entre as variáveis, que representam a direção e intensidade das relações, podem ser identificados.

Descritos na Tabela 5, os valores P indicam a significância ($< 0,05$) que valida a existência de relação entre as variáveis, enquanto os coeficientes indicam a intensidade e o sentido da relação, positiva demonstra relação direta ou negativa para uma relação inversa. Na análise das relações diretas são demonstradas relações positivas da intenção de reclamação com a norma subjetiva, com as crenças de atitude e com o controle comportamental percebido. Outras relações diretas evidenciadas na Tabela 4 demonstram as relações que estruturam o desenvolvimento da intenção de reclamação, como a relação da justiça percebida somente com as crenças de atitude, com as crenças sobre falhas e sucessos em experiências passadas, desconsiderando qualquer relação significativa com o processo de reclamação.

Tabela 4 – Efeitos Entre Construtos

Relação Estrutural	β	Valor t	valor p	Hipóteses
<i>Relações Diretas</i>				
Norma Subjetiva -> Intenção	0,367	5,404	0,000	H1
Atitude -> Intenção	0,137	2,458	0,007	H1
CCP -> Intenção	0,309	4,770	0,000	H1, H2
Justiça Percebida -> Intenção	0,031	0,330	0,371	H2
Justiça Percebida -> Atitude	0,173	2,497	0,006	H2
Atitude Falha -> Atitude	-0,130	1,831	0,034	H2
Atitude Falha -> Justiça Percebida	-0,233	2,870	0,002	H2
Atitude Sucesso Processo -> Atitude	-0,088	0,912	0,181	H2
Atitude Sucesso Processo -> Justiça Percebida	-0,010	0,155	0,439	H2
Atitude_Sucesso -> Atitude	0,243	3,617	0,000	H2
Atitude_Sucesso -> Justiça Percebida	0,298	4,806	0,000	H2
<i>Relação Indiretas Significativas</i>				
Atitude Falha -> Justiça Percebida -> Atitude	-0,040	1,842	0,033	
Atitude_Sucesso -> Justiça Percebida -> Atitude	0,052	2,020	0,022	
Atitude_Sucesso -> Atitude -> Intenção	0,033	2,049	0,020	
Justiça Percebida -> Atitude -> Intenção	0,024	1,717	0,043	

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A Tabela 5 evidencia as relações indiretas por mediação, que são empregadas para estabelecer evidências ou testar hipóteses sobre os mecanismos que explicam como certos efeitos acontecem ou em que condições eles facilitam ou inibem tais efeitos (Hayes, 2013). A análise de mediação avalia o impacto da variável independente na variável dependente por meio de efeito indireto de uma ou mais variáveis mediadoras (Hoyle & Robinson, 2004). Esse mecanismo pode ser oriundo de algum aspecto emocional, cognitivo, biológico ou qualquer outro fenômeno. Essa análise evidencia o efeito mediador das crenças de atitude entre as variáveis das percepções sobre falhas e sucessos em reclamações, cujo desenho teórico não foi diretamente vinculado à intenção, mas também mediando a justiça percebida com a intenção, o que não foi validado na sua relação direta.

Tabela 5 – Efeitos Multigrupos

Complexidade do Cenário	Baixa Complexidade		Alta Complexidade		Diferenças	
	β	Valor p	β	Valor p	β	Valor p
Norma Subjetiva -> Intenção	0,432	0,000	0,172	0,045	0,259	0,058

CCP -> Intenção	0,277	0,015	0,262	0,002	0,015	0,468
Atitude -> Intenção	0,011	0,429	0,367	0,000	-0,356	0,002
Justiça Percebida -> Intenção	0,107	0,236	0,047	0,342	0,060	0,385
Justiça Percebida -> Atitude	0,132	0,111	0,210	0,018	-0,079	0,293
Atitude Falha -> Atitude	-0,146	0,063	-0,170	0,054	0,024	0,423
Atitude Falha -> Justiça Percebida	-0,358	0,000	-0,155	0,115	-0,203	0,087
Atitude Sucesso Processo -> Atitude	0,143	0,126	-0,039	0,371	0,182	0,149
Atitude Sucesso Processo -> Justiça Percebida	0,131	0,108	0,040	0,331	0,091	0,254
Atitude_Sucesso -> Atitude	0,351	0,000	0,086	0,191	0,265	0,029
Atitude_Sucesso -> Justiça Percebida	0,303	0,000	0,259	0,006	0,044	0,372

Nota: N = 218. * p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Ressalta-se que, para identificar comportamentos em diferentes cenários, foi realizada a Análise Multigrupos nos Mínimos Quadrados Parciais (PLS-MGA). Neste estudo, a abordagem de Henseler foi escolhida, pois, de acordo com Hair et al. (2016), ela é considerada mais robusta entre as opções disponíveis. Essa abordagem pode ser aplicada seguindo quatro etapas: 1) a amostra de dados é inicialmente separada com base em suas categorias; 2) o procedimento de *Bootstrapping* é aplicado em cada uma das amostras das categorias, a partir do qual são obtidos os coeficientes de caminho; 3) os coeficientes de caminho são comparados em pares entre as categorias, verificando em quantos casos eles diferem; e 4) o número de casos diferentes é dividido pelo número total de comparações, em que resultados acima de 0,95 ou abaixo de 0,05 indicam diferenças significativas entre as amostras.

4.3 Discussão dos Resultados

A primeira hipótese confirmou que as crenças comportamentais (tanto as crenças de atitude, a norma subjetiva e o controle comportamental percebido) oriundas tipicamente da TCP influenciam a intenção de reclamação. As relações estatisticamente significativas em sentido positivo corroboram com as indicações de Ajzen e Kruglanski (2019) para comportamentos éticos, e as evidências de comunicações de denúncias de Lee et al. (2021) de modo geral, e Owusu et al. (2020) para canais internos, além das evidências de Lervik-Olsen et al. (2016) para o reporte de reclamações em serviços irregulares de alta complexidade.

A segunda hipótese, que verificou se as variáveis do modelo de justiça e desconformação de objetivos influenciam positivamente o comportamento de reclamação, foi confirmada parcialmente na relação direta somente pela percepção das crenças de atitude oriunda do modelo comportamental, com significância e sentido positivo, enquanto a relação entre a justiça percebida e a intenção de reclamação mostrou ausência de significância estatística. Os determinantes da justiça percebida e da atitude, oriundos da atitude quanto à falha, ao sucesso e ao sucesso do processo demonstraram relações significativas com a justiça e com as crenças de atitude em sentido positivo da atitude frente ao sucesso e negativa quanto às falhas. A atitude quanto ao sucesso do processo não mostrou relação significativa com as crenças de atitude e com a justiça percebida. Importante destacar que, por meio de uma análise complementar, utilizando o processo de mediação, evidenciou-se uma relação indireta entre a justiça percebida e a intenção, tendo como mediadora as crenças de atitude.

A H3 avaliou o impacto da inclusão das características da complexidade do fato irregular e, pela verificação ampla em todas as variáveis foi parcialmente confirmada. Em situação de maior complexidade as relações entre as crenças comportamentais e a intenção de reclamação mantiveram a significância estatística e a relação positiva enquanto na baixa complexidade as cargas relacionais das crenças do indivíduo foram sustentadas somente pela norma subjetiva e o controle comportamental percebido. Entretanto, diferente do esperado, tanto a relação das crenças de atitude quanto a justiça percebida não demonstraram relação significante diretamente na intenção de reclamação, seja em ambiente de baixa ou de alta

complexidade. Ainda assim, é importante destacar as relações distintas entre o grupo de baixa e alta complexidade, como a evidenciada entre a justiça percebida e a atitude em ambiente de maior complexidade, mas principalmente decorrente das atitudes quanto ao sucesso ou a falha de reclamações.

Conforme proposto por Lervik-Olsen et al. (2016), em ambiente de alta complexidade somente a atitude quanto ao sucesso da reclamação mostrou relação positiva, reforçando a indicação de quem em situações complexas há menor espaço para análise cognitiva abrangente que fundamente uma decisão restando tão somente a influência das crenças pessoais. No ambiente de menor complexidade, no qual as evidências são mais tangíveis, os indivíduos possuem espaço para ponderação dos custos e benefícios e, por isso, as atitudes frente ao sucesso e às falhas consegue influenciar a justiça percebida e as crenças gerais de atitude do indivíduo.

5 CONCLUSÕES

A partir das crenças comportamentais oriundas das pesquisas com a TCP, teve-se como objetivo analisar a influência da percepção de justiça e da desconfirmação de objetivos, bem como da complexidade do problema na intenção de reporte pela abordagem de reclamação. A abordagem de reclamação, como inovação ampla para a pesquisa, mostrou aplicabilidade no comportamento sob análise para permitir a comunicação de irregularidades devido a capacidade de ser explicada pelos determinantes de denúncia. A base do estudo evidencia sustentação na primeira hipótese devido às relações significativas positivas oriundas das crenças comportamentais. As contribuições diferenciadas, no entanto, foram parcialmente confirmadas no contexto da aplicação da justiça percebida entre a intenção de reclamação e as atitudes quanto ao sucesso, falhas e ao processo; bem como decorrente da segmentação entre eventos de alta e baixa complexidade a serem comunicados.

Esta pesquisa contribui com o conjunto de teorias comportamentais ao evidenciar a similaridade de canal de comunicação entre a organização e colaboradores, com a avaliação da justiça percebida e a percepção de desconfirmação dos objetivos, bem como, com a verificação de impactos da complexidade do fato nas relações entre a intenção de reclamação e seus determinantes. No âmbito profissional, as contribuições evidenciam a possibilidade de as organizações tratarem suspeitas típicas de denúncias em canais de reclamação, bem como a necessidade de disponibilizar tais canais para que os colaboradores possam trazer fatos que permitam a organização investigar e mitigar os riscos patrimoniais e morais. Ademais, evidencia às organizações a necessidade de esforços para promover a justiça organizacional, bem como a importância de promover valores éticos em seus colaboradores pois mesmo em situações complexas, tais valores podem promover a comunicação com os departamentos de *compliance*, possibilitando também a mitigação de danos.

Como limitação, o estudo apresenta resultados que são específicos de uma amostra de estudantes de Ciências Contábeis de uma única universidade. Diante disso os resultados não podem ser generalizados para outras amostras e cenários. Outra limitação, é a investigação e medição da intenção de reclamação e não do comportamento real dos indivíduos. A escolha se deu em decorrência da dificuldade de encontrar dados que permitem analisar o comportamento real, bem como, pela censura de informações relatadas por denunciante reais (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005), além da impossibilidade de investigar comportamentos antiéticos no ambiente de trabalho por meio de observações (Chiu, 2003).

Como sugestões para estudos futuros, deve-se considerar a aplicação para diferentes amostras, comportamentos e contextos, com o intuito de identificar a existência de relações entre as variáveis investigadas e conseqüentemente realizar uma comparação e discussão dos achados. A legislação de denúncia tem avançado no campo profissional, entretanto, ainda resta

a existência de inúmeros eventos que deixam de ser reportados, e por isso faz-se necessário buscar alternativas que levem tais fatos à apuração.

REFERÊNCIAS

- ACFE. Association of Certified Fraud Examiners (2022). Occupational Fraud 2022: a report to the nations. Retrieved from: <http://www.acfe.com/rtnn.aspx>.
- Adams, J.S. (1965), Inequity in social change, in Berkowitz, L. (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, Academic Press, New York, NY, 267-299.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Ajzen, I., & Kruglanski, A. W. (2019). Reasoned action in the service of goal pursuit. *Psychological Review*, 126(5), 774–786. <http://dx.doi.org/10.1037/rev0000155>.
- Alleyne, P., Charles-Soverall, W., Broome, T., & Pierce, A. (2017). Perceptions, predictors and consequences of whistleblowing among accounting employees in Barbados. *Meditari Accountancy Research*, 25(2), 241-267. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2016-0080>.
- Armstrong, J.S., & Overton, T.S. (1977). Estimating Nonresponse Bias in Mail Surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(3), 396-402. <https://doi.org/10.2307/3150783>.
- Bagozzi, R. P. (1992). The self-regulation of attitudes, intentions, and behavior. *Social psychology quarterly*, 55(2), 178-204.
- Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. (1990), Trying to consume, *Journal of Consumer Research*, 17(2), 127-141.
- Bebchuk, L. & Fried, J.M. (2006), Pay without performance, *Academy of Management Perspectives*, 20(1), 5-24.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.). *Modern methods for business research*. London: Lawrence Erlbaum Associates, 295-236.
- Chiu, R.K. (2003). Ethical judgment and whistle-blowing intention: Examining the moderating role of locus of control. *Journal of Business Ethics*, 43(1-2), 65-74. <https://doi.org/10.1023/A:1022911215204>.
- Brasil, República Federativa do Brasil (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, Senado Federal.
- De Zwart, A.P. (2020). EU whistleblowing rules to change in favor of whistleblowers. *Journal of investment compliance*, 21(1), 55-61. <https://doi.org/10.1108/JOIC-08-2020-0015>.
- Ding, M. (2007). A theory of intraperson games. *Journal of Marketing*, 71(2), 1-11.
- Dunn, L., & Dahl, D.W. (2012). Self-threat and product failure: How internal attributions of blame affect consumer complaining behavior. *Journal of Marketing Research*, 49(5), 670-681.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160. doi: 10.3758/BRM.41.4.1149.
- Folkes, V. S. (1984). Consumer reactions to product failure: An attributional approach. *Journal of consumer research*, 10(4), 398-409.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382- 388. <https://doi.org/10.2307/3150980>.

- Geisser, S. (1974). A predictive approach to the random effect model. *Biometrika*, 61(1), 101-107.
- Gottschalk, P. & Ating, C. (2020). Crime Signal Detection Theory: Two Case Studies of the Five-Stage Model from Observer to Whistleblower. *Deviant Behavior*, 43(4), 1-11. <https://doi.org/10.1080/01639625.2020.1816147>
- Hair Jr, J.F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. USA: Sage Publications.
- Hair Jr, J.F. Sarstedt, M. Ringle, C.M. & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hair, J. F., Risher, J.J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hansen, H., Samuelsen, B.M., & Andreassen, T. W. (2011). Trying to complain: the impact of self-referencing on complaining intentions. *International Journal of Consumer Studies*, 35(4), 375-382. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2010.00948.x>.
- Hayes, M.J., Lowe, D.J., Pany, K., & Zhang, J. (2021). The availability of reporting channels, tone at the top, and whistleblowing intentions. *Journal of Forensic Accounting Research*, 6(1), 111-126. <https://doi.org/10.2308/JFAR-2020-008>.
- Hirschman, A.O. (1970), *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Hoyle, R. H., & Robinson, J. C. (2004). Mediated and moderated effects in social psychological research. In *Handbook of methods in social psychology* (pp. 213–233).
- Howden, C. & Pressey, A.D. (2008), “Customer value creation in professional service relationships: the case of credence goods”, *Service Industries Journal*, Vol. 28 No. 6, pp. 789-812.
- Karpoff, J.M., Lee, D.S., & Martin, G.S. (2008). The consequences to managers for cooking the books. *Journal of Financial Economics*, 88(88), 193-215.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979), Prospect theory: an analysis of decision under risk, *Econometrica*, 47 (2), 263-292.
- Lee, H., Kang, M.M., & Kim, S.Y. (2021). A psychological process of bureaucratic whistleblowing: Applying the theory of planned behavior. *The American Review of Public Administration*, 51(5), 374-392. <https://doi.org/10.1177/02750740211003345>.
- Lervik-Olsen, L., Andreassen, T.W., & Streukens, S. (2016). What drives the intention to complain? *Journal of Service Theory and Practice*, 26(4), 406-429. <http://dx.doi.org/10.1108/JSTP-09-2014-0209>.
- Li, T., & Calantone, R.J. (1998). The Impact of Market Knowledge Competence on New Product Advantage: Conceptualization and Empirical Examination, *Journal of Marketing*, 62(4), 13–29. <https://doi.org/10.1177/002224299806200402>
- Mackinnon, D.P., Lockwood, C.M., & Williams, J. (2004). Confidence Limits for the Indirect Effect: Distribution of the Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 99–128. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3901_4
- Mansor, T.M., Ariff, A.M, & Hashim, H.A. (2020). Whistleblowing by auditors: the role of professional commitment and independence commitment. *Managerial Auditing Journal*, 35(8), 1033-1055. <https://doi.org/10.1108/MAJ-11-2019-2484>.
- Maxham, J.G. Jr & Netemeyer, R.G. (2002), ‘A longitudinal study of complaining customers’ evaluations of multiple service failures and recovery efforts, *Journal of Marketing*, 66 (4), 57-71.
- McCull-Kennedy, J.R. & Sparks, B.A. (2003), Application of fairness theory to service failures and service recovery, *Journal of Service Research*, 5(3), 251-266.

- Mesmer-Magnus, J.R., & Viswesvaran, C. (2005). Whistleblowing in organizations: An examination of correlates of whistleblowing intentions, actions, and retaliation. *Journal of Business Ethics*, 62(3), 277-297. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-0849-1>.
- Miceli, M.P., & Near, J.P. (1988). Individual and situational correlates of whistleblowing. *Personnel Psychology*, 41(2), 267-281. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb02385.x>.
- Miceli, M.P., Near, J.P. & Dworkin, T. M. (2008). *Whistle-Blowing in Organizations*. New York: Psychology.
- Miles, J. A. (2012). *Management and organization theory: A Jossey-Bass reader* (Vol. 9). New York: John Wiley & Sons.
- Near, J. P., & Miceli, M.P. (1985). Organizational dissidence: The case of whistle-blowing. *Journal of Business Ethics*, 4(1), 1-16. <https://doi.org/10.1007/bf00382668>.
- Oelrich, S., & Erlebach, K. (2021). Taking it outside: A study of legal contexts and external whistleblowing in China and India. *Asian Journal of Business Ethics*, 10(1), 129–151. <https://doi.org/10.1007/s13520-021-00125-y>
- Oliver, R.L. (1980), A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Owusu, G.M. Y., Bekoe, R.A., Anokye, F.K., & Okoe, F.O. (2020). Whistleblowing intentions of accounting students: An application of the theory of planned behaviour. *Journal of Financial Crime*, 27(2), 477-492. <https://doi.org/10.1108/JFC-01-2019-0007>.
- Park, H., & Blenkinsopp, J. (2009). Whistle-blowing as planned behavior - a survey of South Korean police officers. *Journal of Business Ethics*, 85, 545-556. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9788-y>.
- Pilati, R., & Laros, J.A. (2006). Modelos de equações estruturais em psicologia: conceitos e aplicações. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 23(2), 205-216.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.Y., & Podsakoff, N.P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Popelnukha, A., Weng, Q., Ali, A., & Atamba, C. (2021). When do low-power customers complain? The joint effects of chronic sense of personal power and complaint success on complaining intentions. *Journal of Consumer Behaviour*, 20(1), 101-118. <https://doi.org/10.1002/cb.1859>.
- Ringle, C.M. Wende, S. & Becker, J.-M. (2015). SmartPLS 3. Boenningstedt: SmartPLS GmbH. Retirado de <http://www.smartpls.com>.
- Rehg, M.T., Miceli, M.R., Near, J.P. & Scotter, J.R. (2009). Antecedents and Outcomes of Retaliation against Whistleblowers: Gender Differences and Power Relationships. *Organization Science*, 19(2), 221–40. <https://doi.org/10.1287/orsc.1070.0310>
- Sallaberry, J.D., Martínez-Conesa, I., & Flach, L. (2022). Whistleblowing in small and large accounting firms in Brazil. *Small Business International Review*, 6(2), e502. <https://doi.org/10.26784/sbir.v6i2.502>.
- Sallaberry, J.D. & Flach, L. (2022). Analysis of Whistleblower beliefs in Latin America. *Revista Criminalidad*, 64(1), 133-153. <https://doi.org/10.47741/17943108.336>
- Sallaberry, J.D., & Flach, L. (2021). Percepción del profesional contable brasileño sobre operaciones sospechosas de lavado de dinero. *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 7–24. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.001>
- Sampaio, D.B.D., & Sobral, F. (2013). Speak now or forever hold your peace? An essay on whistleblowing and its interfaces with Brazilian Culture. *Brazilian Administration Review*, 10(4), 370-388. <https://doi.org/10.1590/S1807-76922013000400002>.

- Shapiro, T. & Nieman-Gonder, J. (2006), “Effect of communication mode in justice-based service recovery”, *Managing Service Quality*, 16(2), 124-144.
- Stone, M. (1974). Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions, *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2): pp 111-147. <https://doi.org/10.1111/j.2517-6161.1974.tb00994.x>
- Thaler, R. (1985), Mental accounting and consumer choice, *Marketing Science*, 27(1), 15-25.
- Thøgersen, J., Juhl, H.J. & Poulsen, C.S. (2009), Complaining: a function of attitude, personality, and situation, *Psychology & Marketing*, 26(8), 760-777.
- Trongmateerut, P., & Sweeney, J. T. (2013). The influence of subjective norms on whistleblowing: A cross-cultural investigation. *Journal of Business Ethics*, 112, 437-451. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1270-1>.
- Tronvoll, B. (2012), A dynamic model of customer complaining behaviour from the perspective of service-dominant logic, *European Journal of Marketing*, 46(1/2), 284-305.
- Vasconcelos, A. F. (2015). *Influência do julgamento ético, locus de controle, clima ético organizacional e materialidade do delito sobre as intenções de Whistleblowing dos auditores internos no Brasil* [Tese de doutorado]. Universidade da Bahia. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/19371>.
- Velázquez, B.M., Blasco, M.F., Saura, I.G. & Contri, G.B. (2010), Causes for complaining behaviour intentions: the moderator effect of previous customer experience of the restaurant, *Journal of Service Marketing*, 24(7), 532-545.
- Vian, T., Agnew, B., & McInnes, K. (2022). Whistleblowing as an anti-corruption strategy in health and pharmaceutical organizations in low-and middle-income countries: a scoping review. *Global health action*, 15(1), 2140494.
- Vinten, G. (1992). WhistleBlowing: Corporate Help or Hindrance? *Management Decision*, 30(1), 44-48. <https://doi.org/10.1108/00251749210008687>
- Zhao, W., & Nor Othman, M. (2011). Predicting and explaining complaint intention and behaviour of Malaysian consumers: an application of the planned behaviour theory. *International Marketing*, 21, 229-252. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2011\)0000021013](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2011)0000021013).