

INFLUÊNCIAS DAS CRENÇAS COMPORTAMENTAIS, JUSTIÇA PERCEBIDA, ATITUDES ÀS EXPERIÊNCIAS PASSADAS E COMPLEXIDADE DO FATO NA INTENÇÃO DE RECLAMAÇÃO

INFLUENCES OF BEHAVIORAL BELIEFS, PERCEIVED JUSTICE, ATTITUDES TOWARD PAST EXPERIENCES, AND ISSUE COMPLEXITY ON COMPLAINT INTENTION

JONATAS DUTRA SALLABERRY¹

Universidade do Contestado

● <https://orcid.org/0000-0001-7492-727X>

jonatas.sallaberry@hotmail.com

EDICREIA ANDRADE DOS SANTOS

Universidade Federal do Paraná

● <http://orcid.org/0000-0001-8745-3579>

ediceiaandrade@ufpr.br

CAMILA HELFENSTEIN

Universidade Federal do Paraná

● <https://orcid.org/0000-0003-1313-4385>

camilahelfenstein@ufpr.br

SAYURI UNOKI DE AZEVEDO

Universidade Federal do Paraná

● <https://orcid.org/0000-0001-9676-9938>

sayuri.unoki@ufpr.br

RESUMO

Este estudo buscou analisar a influência das crenças comportamentais, da justiça percebida, da atitude às experiências passadas e da complexidade do fato na intenção de reporte pela abordagem de reclamação. Realizou-se um *survey* com 218 estudantes de Ciências Contábeis, cujas relações e capacidade explicativa foram analisadas pelas técnicas de equações estruturais com mínimos quadrados parciais (PLS-SEM), análise multigrupos (MGA) e complementadas com análise qualitativa comparativa por lógica *Fuzzy* (fsQCA) para a identificação de soluções para cenários de elevada complexidade. As crenças de controle comportamental percebido, norma subjetiva e atitude influenciam a intenção de reclamação. A justiça percebida influenciou diretamente a atitude e indiretamente a intenção de reclamação, mediada pelas crenças de atitude. Em relação às atitudes às experiências passadas, a atitude ao sucesso influenciou positivamente a atitude e a justiça percebida, enquanto a atitude à falha apresentou relações significativas e negativas. Em cenários de alta complexidade, as relações entre as crenças comportamentais e a intenção de reclamação mantiveram relações positivas e significativas, mas na baixa complexidade, a atitude e a justiça percebida não demonstraram relações significativas na intenção de reclamação. O estudo contribui com as teorias comportamentais, evidenciando resultados empíricos da avaliação da justiça percebida e a atitude frente às experiências passadas, além de demonstrar o impacto da complexidade do fato nas relações entre intenção de reclamação e seus determinantes.

Palavras-chave: Reclamação. Denúncia. Complexidade do Fato. Justiça.

Editado em português e inglês. Versão original em português.

Versão do Artigo apresentada no XXII Congresso Internacional AECA, de 19 a 21 de setembro de 2023, Donostia/San Sebastián, Espanha e no V International Conference in Management and Accounting, nos dias 13 e 14 de novembro de 2023, Chapecó/Santa Catarina, Brasil.

¹ **Endereço para correspondência:** Av. Presidente Nereu Ramos, 1071 | Jardim do Moinho | 89300-000 | Mafra/SC | Brasil.

Recebido em 19/05/2024. **Revisado em** 09/09/2024. **Aceito em** 15/10/2024 pelo Prof. Dr. Rogério João Lunkes (Editor-Chefe). **Publicado em** 08/11/2024.

Copyright © 2024 RCCC. Todos os direitos reservados. É permitida a citação de parte de artigos sem autorização prévia, desde que identificada a fonte.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of behavioral beliefs, perceived justice, attitude toward past experiences, and the complexity of the issue on the intention to report through a complaint approach. A survey was conducted with 218 Accounting students, whose relationships and explanatory capacity were analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM), multi-group analysis (MGA), and further complemented with a qualitative comparative analysis through Fuzzy set logic (fsQCA) to identify solutions for highly complex scenarios. Perceived behavioral control beliefs, subjective norms, and attitude influence the intention to complain. Perceived justice directly influenced attitude and indirectly influenced the intention to complain, mediated by attitude beliefs. Regarding attitudes toward past experiences, a positive attitude toward success positively influenced attitude and perceived justice, while an attitude toward failure showed significant negative relationships. In highly complex scenarios, the relationships between behavioral beliefs and the intention to complain remained positive and significant; however, in low-complexity scenarios, attitude and perceived justice did not show significant relationships with the intention to complain. This study contributes to behavioral theories by providing empirical evidence on the assessment of perceived justice and attitude toward past experiences, as well as demonstrating the impact of issue complexity on the relationships between complaint intention and its determinants.

Keywords: *Complaint. Whistleblowing. Complexity of the Fact. Justice.*

1 INTRODUÇÃO

As abordagens de *compliance* se utilizam dos canais de denúncia como fonte de informações (De Zwart, 2020). Nesse sentido, as organizações mais integradas ao mercado têm sido incentivadas a adotar canais de denúncias para seus funcionários reportarem evidentes desvios ou suspeitas (Vian et al., 2022), pois esta ferramenta é o principal meio de descoberta de fraudes e abusos organizacionais (*Association of Certified Fraud Examiners [ACFE]*, 2022).

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

A literatura tem buscado, nas diversas teorias comportamentais, variáveis explicativas dos comportamentos éticos, como o *whistleblowing* (Miles, 2012; Sallaberry et al., 2024). Predomina o uso da Teoria do Comportamento Planejado (TCP) com suas crenças de atitude, de controle e normativas, além de 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).

Um dos elementos que conduz à baixa quantidade de denúncias é o custo potencial ao denunciante, como conflitos, possíveis retaliações, perda do emprego e risco de morte (Sallaberry & Flach, 2022). 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, cujo ato jurídico de 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 são necessariamente eventos intencionais.

Para mitigar a frágil relação entre a percepção de indícios e elementos que levam ao reporte, os estágios da detecção de fraudes e o 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 & Asting, 2020). Assim, surge a abordagem de reporte por meio de reclamações, com menos requisitos de materialidade, natureza mais subjetiva e, portanto, com uma necessidade menor em 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 a racionalização ou um pensamento avançado chamado de contabilidade mental (Ding, 2007). Essa antecipação da experiência é sustentada na justiça percebida 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 elementos teóricos os determinantes da intenção de reclamação (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 das crenças comportamentais, da justiça percebida, da atitude às experiências passadas e da complexidade do fato na intenção de reporte pela abordagem de reclamação, desenvolvida a partir de um quase-experimento.

Este estudo avança na literatura ao analisar os elementos que levam à decisão de reporte (Gottschalk & Asting, 2020), que é a complexidade do fato em análise. A pesquisa complementa o estudo de Lervik-Olsen et al. (2016) com elementos comportamentais típicos da TCP no contexto de reclamações em países em desenvolvimento com elevados níveis de fraudes. A partir da possibilidade de reportar fatos suspeitos por meio de reclamações (Lervik-Olsen et al., 2016), espera-se que seja possível mitigar os riscos para o comunicante (Sallaberry & Flach, 2022) e, conseqüentemente, impulsionar esses reportes para contribuir com ambientes mais éticos e transparentes (Miles, 2012).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Entre a Reclamação e a Denúncia

A denúncia representa a tipologia de divulgação não autorizada de informações – a mais gravosa – que evidencia a violação de qualquer lei, regra, regulamento, código de prática, 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). Esse denunciante caracterizado como *whistleblower* não pode ser o praticante dos atos ilícitos ou indevidos e tampouco diretamente prejudicado pelo fato (Gottschalk & Asting, 2020).

Entre as crenças que afetam a intenção e o comportamento *whistleblowing* está a consideração a respeito das distintas alternativas de comportamentos a se adotar quando 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 (Sallaberry & Flach, 2022; Sallaberry et al., 2024).

Nesse contexto de risco de litigância, canais que permitem o anonimato protegem a identidade e evitam represálias quando não se tratam de fatos com evidente relação pessoal, mas a efetividade ainda é baixa (Lee et al., 2021). Como opção de menor gravidade, a abordagem de reclamação pode gerar mais comunicações de fatos suspeitos ou irregulares (Alleyne et al., 2017).

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 que podem mitigar uma comunicação (Gottschalk & Asting, 2020). A extensão da conveniência do receptor também influencia a receptividade e o processamento das evidências como algo incorreto que demande um reporte (Gottschalk & Asting, 2020). Nesse contexto, um indivíduo orientado de informações acerca de represálias e conseqüências 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 pode ser difícil detectar uma irregularidade (Gottschalk & Astring, 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 recenticidade 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 possui potencial lesivo na relação entre indivíduo e organização. Na denúncia, é indicada 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 funcionários (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. 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.

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. Essa perspectiva a partir das influências das crenças, da justiça percebida 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).

2.2 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 (Sallaberry et al., 2024). 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, enquanto a norma subjetiva refere-se à percepção do indivíduo acerca da opinião de aprovação dos referentes sociais acerca do referido comportamento (Ajzen & Kruglanski, 2019). Em uma perspectiva de reclamações em relações comerciais, a atitude em relação à reclamação possui maior efeito na intenção de reclamação em clientes sem experiência anterior (Velázquez et al., 2010), enquanto a norma subjetiva pode ser menos eficaz devido à dificuldade de captar a real percepção dos seus referentes sociais (Thøgersen et al., 2009). No desenvolvimento da TCP, Ajzen (1991) inclui o controle comportamental percebido, que diz respeito à facilidade e/ou dificuldade percebida pelo indivíduo em se comportar de determinada forma.

Dessa maneira, a pesquisa empregando como comportamento a intenção de reclamação a

respeito de 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, o controle comportamental percebido, a norma subjetiva e a atitude, variáveis típicas da TCP (Ajzen, 1991). Nesse contexto, supõe-se a hipótese:

H₁. *As crenças comportamentais, incluindo as crenças de controle comportamental percebido (H_{1a}), da norma subjetiva (H_{1b}) e de atitude (H_{1c}) influenciam positivamente a intenção de reclamação.*

2.3 Justiça Percebida e Atitude às Experiências Passadas

Sob a perspectiva de justiça percebida, assume-se que a propensão a reclamar depende da atitude de uma pessoa em relação à conduta de reclamação e de sua probabilidade de ficar insatisfeita (Thøgersen et al., 2009). A atitude envolve uma possível necessidade de restaurar a justiça, enquanto a desconirmação dos objetivos atribuí ao insucesso da tentativa de reclamar (Lervik-Olsen et al., 2016).

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 percebidos. Essa racionalização da consolidação de 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).

A abordagem de reclamação mostra-se adequada para a linha de controle organizacional, embora oriundos da linha de pesquisa em *marketing*, visto que as consequências da insatisfação desses usuários de consumo poderiam ser a infidelidade ou a reclamação (Hirschman, 1970), a inércia, o reporte, ou mesmo uma reclamação ativa (Tronvoll, 2012), semelhantes aos possíveis caminhos no caso de identificação de irregulares administrativas (Miceli et al., 2008). Assim, a pesquisa empregando como comportamento a intenção de reclamação acerca dos 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, falha e sucesso do processo de Lervik-Olsen et al. (2016). Nesse contexto, supõem-se as hipóteses:

H₂. *A atitude às experiências passadas, incluindo a atitude ao sucesso (H_{2a}), à falha (H_{2b}) e ao sucesso do processo (H_{2c}), influencia positivamente a justiça percebida.*

H₃. *A atitude às experiências passadas, incluindo a atitude ao sucesso (H_{3a}), à falha (H_{3b}) e ao sucesso do processo (H_{3c}), influencia positivamente na atitude.*

A discussão a respeito da justiça percebida e suas consequências 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 das suas experiências, conforme Thaler (1985), além da atribuição de Weiner (1986).

A justiça percebida baseada na 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). Assim, postula-se as seguintes hipóteses:

H₄. A justiça percebida influencia positivamente a intenção de reclamação.

H₅. A justiça percebida influencia positivamente a atitude.

2.4 A Complexidade do Fato

A intenção de reclamação pode, além das características individuais, situacionais e da gravidade do ato, 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 a complexidade do processo/conduita sob suspeição pode influenciar o processo cognitivo e a decisão de reportar.

De acordo com a indicação de Lervik-Olsen et al. (2016), casos em que a complexidade é baixa, fica mais fácil avaliar a partir de suas experiências, contrapondo seus custos e benefícios, em vez da abordagem de crenças. De outra forma, 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 (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 (Sallaberry & 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 tendem a emitir maior quantidade de informações a serem tratados pelo indivíduo. Os observadores têm capacidade variável para distinguir entre o reconhecimento do portador de informação e a confusão aleatória que desvia a atenção da informação (Gottschalk & Astring, 2020).

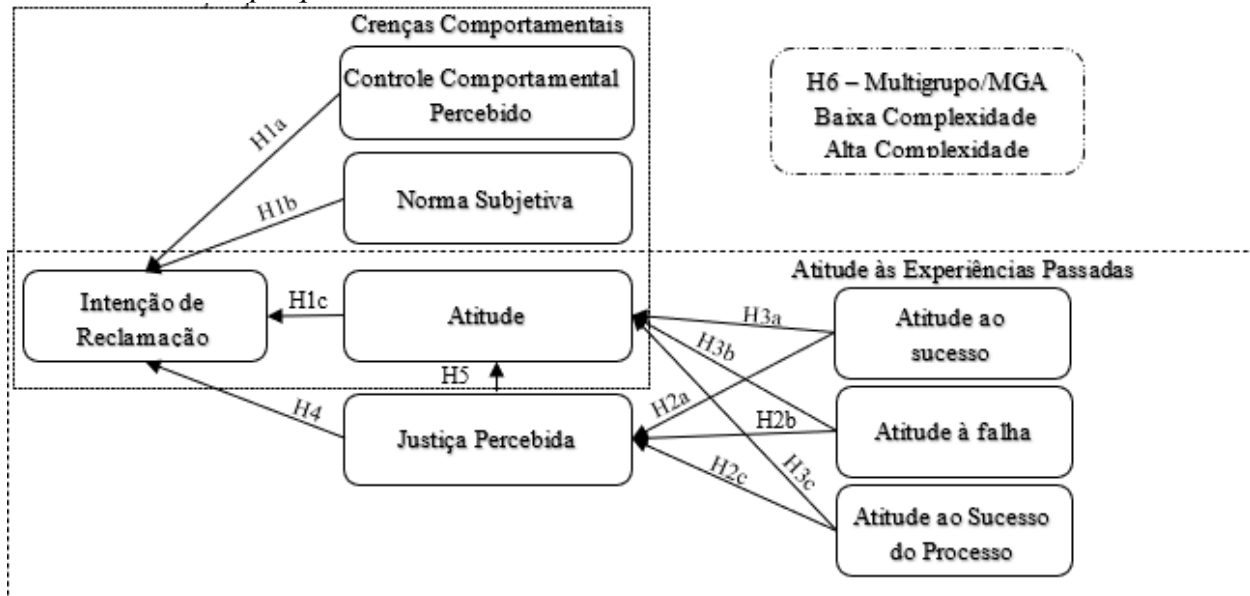
Lervik-Olsen et al. (2016) propuseram que ponderação de custos e benefícios pelo modelo de justiça e desconfirmação de objetivos tende a ser melhor preditor da intenção de reclamação em situações de baixa complexidade, mas em situações de maior complexidade a capacidade do indivíduo de praticar o pensamento elaborado é inferior, e, portanto, a abordagem das crenças comportamentais da TCP tende a ser mais efetiva, o que foi parcialmente confirmado. Neste estudo, propõe-se a segregação em contextos de baixa e alta complexidade para analisar como se comportam os determinantes de controle comportamental percebido, norma subjetiva, atitude, justiça percebida, atitude ao sucesso, atitude à falha e atitude ao sucesso do processo nos distintos contextos de complexidade. Assim, propõe-se a seguinte hipótese:

H₆. Os efeitos das relações de todas as variáveis do modelo mudam de acordo com a complexidade do fato de cada grupo.

A Figura 1 apresenta o modelo conceitual proposto na pesquisa.

Figura 1

Modelo teórico da pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa utilizou um desenho quase-experimental com manipulação de dois cenários controlados descritos no Apêndice A. Em cada cenário foi apresentada uma situação distinta de erros e falhas em prestação de serviços no ambiente acadêmico, um de baixa para aferir a falha/erro e outro de alta complexidade para identificação se teria ocorrido uma falha/erro, que foram acompanhados por um questionário (Lervik-Olsen et al., 2016).

As manipulações nos cenários ocorreram previamente por meio de diferentes situações com grau de complexidade distintos, para os quais foram adaptados os cenários de Lervik-Olsen et al. (2016), com tradução profissional, e adaptação ao contexto local. Também foi realizada avaliação de especialistas e validação interna por pré-teste com 40 alunos, excluídos da amostra final, os quais foram provocados a concordar ou discordar com as assertivas indicadas na Tabela 1, assegurando o realismo e aplicabilidade do cenário à amostra. Metade do grupo de pré-teste avaliou os cenários de Baixa Complexidade (1) e a outra metade avaliou 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

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

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os cenários adaptados para o contexto local demonstraram significativamente distintos entre si por meio do teste *t* de diferenças de médias. Ademais, demonstraram 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 distante reflete um maior distanciamento entre a complexidade, ainda assim os cenários mostraram-se significativamente diferentes.

O instrumento foi desenvolvido com 35 itens validados nos instrumentos de Lervik-Olsen et al. (2016), Trongmateerut e Sweeney (2013) e Alleyne et al. (2017), com aplicação de forma presencial, no recorte transversal de 01 a 13 de fevereiro de 2023. 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"). Como critério de categorização de dados, o cenário '1' de baixa complexidade foi transformado 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 determinância do sexo do indivíduo.

A amostra inicial da pesquisa constituiu-se por 232 alunos do curso de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior do Sul do Brasil, entre o segundo e o oitavo semestre letivo. Essa escolha de método quase-experimental adequa-se à disponibilidade da amostra, e valoriza a homogeneidade dos respondentes. A escolha pela investigação com alunos também se deu em decorrência de explorar suas decisões comportamentais, visto que os mesmos serão os profissionais de negócios no futuro, assim como apresentam resultados adequados aos profissionais de controle (Grenier et al., 2018). Os questionários impressos em quantidades semelhantes por nível de complexidade dos cenários foram empilhados aleatoriamente e distribuídos presencialmente aos respondentes. No processo de coleta, foram empregados procedimentos de asseguarção ética, entre os quais a apresentação de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), ausência de benefícios e garantia de anonimato. A análise preliminar demandou a exclusão de 14 observações, resultando em 218 questionários finais válidos para baixa (104) e alta complexidade (114).

Para validar o tamanho da amostra e o poder estatístico, foi considerado o efeito total das variáveis preditoras (atitude, norma subjetiva, justiça percebida e controle comportamental percebido) na variável dependente (intenção de reclamação), a que possui mais determinantes. Calculou-se previamente o tamanho amostral suficiente, com efeito superior a mediano de 0,20 (F^2) 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 et al., 2016).

Utilizou-se a análise descritiva e a técnica de Modelagem de Equações Estruturais com base nos Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM). 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 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. Na sexta hipótese, que demanda a comparação entre grupos distintos, emprega-se a análise multigrupos (MGA).

De forma complementar à utilização do PLS-SEM e MGA, o estudo empregou a técnica de análise qualitativa comparada ao grupo de observações em ambiente de maior complexidade, com a busca de soluções em combinações logicamente possíveis com as variáveis determinantes disponíveis a cada caso fsQCA (Ragin, 2000). A partir da consideração das possíveis combinações e dos dados das observações reais, ela pode descrever tais situações e estabelecer conexões entre diferentes conjuntos de antecedentes e os resultados correspondentes (Huarng & Yu, 2017). Essa

abordagem é apropriada quando se pretende investigar várias combinações de condições relevantes ou de soluções, visando alcançar um resultado específico (Ragin, 2008).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

A amostra de 218 alunos 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 semestres, 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 e 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 Modelagem de Equações Estruturais (PLS-SEM)

A análise do modelo de mensuração considera os indicadores de validade discriminante, convergente, o alfa de *Cronbach*, *Rhô*, Confiabilidade Composta e Variância Média Extraída (*average variance extracted* - AVE) das variáveis latentes. Inicialmente, a validade discriminante demonstra que as cargas fatoriais dos indicadores coletados são sempre maiores para as variáveis latentes em comparação com as demais variáveis, conforme sugerido por Hair et al. (2019). A validade discriminante pode ser obtida com mais confiabilidade ao utilizar o critério adicional de Fornell e Larcker (1981), conforme Tabela 2.

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 de Reclamação	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-Controle Comportamental Percebido	0,136	-0,062	0,091	0,401	0,509	0,454	0,457	0,805

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os resultados evidenciam que as cargas mais altas estão direcionadas às variáveis correspondentes na diagonal principal, satisfazendo os critérios de validade discriminante do modelo (Fornell & Larcker, 1981).

A Tabela 3 apresenta os critérios de validade convergente por meio da Variância Média Extraída (*Average Variance Extracted* - AVE), da Confiabilidade Composta (CC) e do 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 reclamação que, mesmo após exclusão do indicador ITC1, manteve AC abaixo de 0,7, mas aceito devido ao caráter exploratório da pesquisa (Hair et al., 2019). Essa validade é observada durante as etapas de análise do algoritmo e do *Bootstrapping*. Na Tabela 3, avaliou-se também a validade do modelo estrutural, analisando os critérios de 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 et al., 2016).

Tabela 3
Validades do Modelo Geral

Construtos	AC	CC	AVE	F ²	R ² Aj	Q ²
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 Reclamação	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
CCP-Controlle Comportamental Percebido	0,812	0,879	0,648	0,12		

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

O coeficiente R^2 ajustado 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 norma subjetiva e 13% das crenças de atitude e de justiça percebida. O critério de relevância preditiva, conhecido como Q^2 de Stone-Geisser (Geisser, 1974; Stone, 1974), avalia se o Q^2 for maior que zero para a variável latente endógena, indicando 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 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 et al. (2016). Dessa forma, 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. Nas análises 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 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 a respeito de falhas e sucessos em experiências passadas, desconsiderando qualquer relação significativa com o processo de reclamação. Esses resultados são evidenciados na Tabela 4.

Tabela 4
Efeitos Entre Construtos

Relação Estrutural	β	Valor t	Valor p	Hipóteses
Relações Diretas				
CCP -> Intenção de Reclamação	0,309	4,770	0,000	H _{1a}
Norma Subjetiva -> Intenção de Reclamação	0,367	5,404	0,000	H _{1b}
Atitude -> Intenção de Reclamação	0,137	2,458	0,007	H _{1c}
Atitude ao Sucesso -> Justiça Percebida	0,298	4,806	0,000	H _{2a}
Atitude à Falha -> Justiça Percebida	-0,233	2,870	0,002	H _{2b}
Atitude ao Sucesso do Processo -> Justiça Percebida	-0,010	0,155	0,439	H _{2c}
Atitude ao Sucesso -> Atitude	0,243	3,617	0,000	H _{3a}
Atitude à Falha -> Atitude	-0,130	1,831	0,034	H _{3b}
Atitude ao Sucesso do Processo -> Atitude	-0,088	0,912	0,181	H _{3c}

Justiça Percebida -> Intenção de Reclamação	0,031	0,330	0,371	H ₄
Justiça Percebida -> Atitude	0,173	2,497	0,006	H ₅
Relações Indiretas Significativas				
Atitude à Falha -> Justiça Percebida -> Atitude	-0,040	1,842	0,033	
Atitude ao Sucesso -> Justiça Percebida -> Atitude	0,052	2,020	0,022	
Atitude ao Sucesso -> Atitude -> Intenção de Reclamação	0,033	2,049	0,020	
Justiça Percebida -> Atitude -> Intenção de Reclamação	0,024	1,717	0,043	

Nota. CCP = Controle Comportamental Percebido.
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

A Tabela 4 também evidencia as relações indiretas por mediação. Como resultado, obteve-se o efeito mediador das crenças de atitude entre as variáveis das percepções de sucessos em reclamações, cujo modelo teórico não foi diretamente vinculado à intenção de reclamação, mas mediado pela justiça percebida com a intenção de reclamação, o que não foi validado diretamente. No desenvolvimento da hipótese 6 para identificar comportamentos em diferentes cenários, foi realizada a Análise Multigrupos com Mínimos Quadrados Parciais (PLS-MGA), conforme Tabela 5.

Tabela 5
Efeitos Multigrupos

Complexidade do Cenário	Baixa Complexidade		Alta Complexidade		Diferenças (H ₆)	
	β	Valor p	β	Valor p	β	Valor p
CCP -> Intenção de Reclamação	0,277	0,015	0,262	0,002	0,015	0,468
Norma Subjetiva -> Intenção de Reclamação	0,432	0,000	0,172	0,045	0,259	0,058
Atitude -> Intenção de Reclamação	0,011	0,429	0,367	0,000	-0,356	0,002
Justiça Percebida -> Intenção de Reclamação	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. CCP = Controle Comportamental Percebido.
Fonte: Dados da pesquisa (2024).

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 Análise Cenário Complexo – fsQCA

Em uma análise complementar para o cenário de elevada complexidade, foi aplicada a análise comparativa qualitativa *Fuzzy-set Qualitative Comparative Analysis* (fsQCA), que combina a lógica e a intensidade empírica de abordagens qualitativas e quantitativas (Cruz et al., 2022). Optou-se pela QCA de conjunto difuso (fsQCA) pois permite a identificação de múltiplas combinações causais que, por equifinalidade, demonstram as condições necessárias e suficientes para atingir o sucesso da variável dependente indicando possíveis soluções que explicam o

resultado de interesse com base na teoria ou em descobertas anteriores.

Este ambiente de elevada complexidade é especialmente relevante para consideração do profissional contábil que atua num ambiente de negócios cada vez mais dinâmico, tecnológico e internacionalizado, ou seja, aumentando gradativamente sua complexidade (Santos et al., 2020). Assim, nesta amostra de respondentes de cenário de elevada complexidade, a primeira etapa da calibragem seguiu as âncoras teóricas de percepção de crença intensa (7), ponto médio (4) e de inexistência da crença (1), exceto para a justiça percebida, que devido ao elevado ponto médio empregou-se a média para ponto de corte (5) (Ragin, 2008).

A partir da calibração, aplicando-se o critério de Ragin (2000) para análise das condições necessárias, cujo critério de consistência a partir do indicador 0,90 atribui condição necessária, enquanto a partir de 0,80 como quase sempre necessária, foi possível obter uma visão geral do plano de condições em cenário de alta complexidade, conforme demonstrado na Tabela 6.

Tabela 6

Soluções de Crenças Comportamentais para Altos Níveis de Reporte em Ambientes Complexos

Construtos	Descritivo		Condições Necessárias		Soluções		
	Média	DP	Consistência	Cobertura	S1	S2	S3
Atitude	4,95	1,20	0,889	0,859		●	⊗
Norma Subjetiva	4,99	1,20	0,901	0,863	●		
CCP	5,27	1,23	0,918	0,832	⊗	⊗	●
Justiça Percebida	6,13	1,14	0,966	0,752		●	●
Cobertura Bruta					0.615	0.442	0.384
Cobertura Única					0.188	0.035	0.029
Consistência					0.766	0.809	0.826
Cobertura Geral da Solução						0.695	
Consistência Geral da Solução						0.711	

Nota. N = 114 observações do cenário de alta complexidade. Círculo preto (●) indica a presença da condição para a solução; Círculo branco com a letra 'x' ao centro (⊗) indica a ausência da condição para a solução; inexistência de sinal indica que a presença da variável é indiferente para a solução. CCP = Controle Comportamental Percebido.

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Essa análise após calibração permite reconhecer que em situação de maior complexidade, para o alcance do resultado de reporte ou intenção de reclamação são necessárias as percepções de norma subjetiva, controle comportamental percebido e justiça percebida. As crenças de atitude, embora de elevada consistência (<0,90), são consideradas quase sempre necessárias para se alcançar um dado resultado.

Na busca por soluções possíveis, por meio do método fsQCA foram estabelecidos como resultado o alto nível de intenção de reclamação, e como condições causais as crenças de atitude, a norma subjetiva, o controle comportamental percebido e a justiça percebida. A aplicação do algoritmo *Quine-McCluskey*, com um corte de consistência de 0,80 (Ragin, 2017), identificou três combinações de condições logicamente possíveis para o alcance do mesmo resultado.

A primeira e principal solução possível (S1) atribui que para altos níveis de intenção de reclamação seria suficiente a presença das crenças da norma subjetiva, ou seja, a aprovação social das pessoas referentes e a ausência de controle comportamental percebido, contemplando 61,5% dos casos de forma bruta e 18,8% de forma exclusiva. As demais soluções logicamente possíveis (S2 e S3) apresentam coberturas exclusivas de baixa relevância, mas de forma bruta contemplam 44,2% e 38,4%, respectivamente, das observações. Na possível solução 2, são suficientes a presença das crenças de atitude e de justiça percebida assim como a ausência de controle comportamental percebido. A solução 3 exige a ausência da percepção de atitude, diante da presença de elevada justiça percebida e de altas crenças de controle comportamental percebido para gerar elevados níveis de reclamação.

4.4 Discussão dos Resultados

A primeira hipótese confirmou que as crenças comportamentais - tanto as crenças de controle comportamental percebido (H_{1a}), a norma subjetiva (H_{1b}) e a atitude (H_{1c}) - influenciam a intenção de reclamação. As relações estatisticamente significativas em sentido positivo corroboram 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, além das evidências de Lervik-Olsen et al. (2016) para contextos de alta complexidade.

Assim, em relação à H1, esse resultado demonstra que o grupo amostral, ainda que por ocasião das respostas representasse alunos, denotou autonomia para a tomada a decisão de reclamação sob seu controle (Ajzen, 1991; Bagozzi, 1992) independente de qualquer experiência anterior (Velázquez et al., 2010). Dessa forma, observa-se a aplicabilidade da teoria de Ajzen (1991), em que quanto mais positiva for a percepção do indivíduo sobre o comportamento (atitude), quanto mais favorável forem as pressões dos referentes sociais (norma subjetiva) e quanto maior forem os controles de habilidades e recursos (controle comportamental percebido), maior é a sua intenção comportamental.

Em relação à segunda, terceira, quarta e quinta hipóteses, que verificaram se as variáveis do modelo de justiça e atitudes às experiências passadas influenciam positivamente a intenção de reclamação, foi confirmada a relação direta somente entre justiça percebida e atitude (H₅), com significância e sentido positivo, enquanto a relação entre a justiça percebida e a intenção de reclamação (H₄) demonstrou ausência de significância estatística. Esta limitação da relação da H₄ não significativa abre lacuna empírica para discussão, visto que os respondentes validaram a H₅, corroborando que a justiça percebida no ambiente relaciona-se com a percepção dos resultados de uma reclamação, percepção essa relacionada com a intenção de reclamação mas não diretamente a partir da justiça percebida.

Tais achados divergem, em sua maioria, com as evidências encontradas no estudo de Lervik-Olsen et al. (2016), em que a intenção de reclamar é influenciada positivamente pela justiça percebida. Ainda assim, para a amostra de pesquisa no contexto dos cenários, e sustentados nos achados de análise complementar de mediação significativa e positiva da atitude entre justiça percebida e intenção de reclamação (β 0,024, p.v. 0,043), é possível supor que os respondentes, dado o nível percebido de justiça do ambiente empregando as suas experiências (Thaler, 1985), não são instigados a promover a justiça pela reclamação. Estando insatisfeitos, eles relacionam a tentativa de prever o futuro consubstanciados na atitude (Lervik-Olsen et al., 2016), a qual é capaz de mediar a possibilidade de forma mais clara com a intenção comportamental (como uma ferramenta de restauração da justiça), visto que diretamente ela não ocorre porque a situação problema dos cenários não seria o foco do objetivo pessoal dos indivíduos (Ajzen & Kruglanski, 2019).

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 percebida e com as crenças de atitude em sentido positivo da atitude ao sucesso (H_{2a} | H_{3a}) e negativa quanto às falhas (H_{3b} | H_{3b}). Estas percepções da amostra de pesquisa reforçam a indicação de que o comportamento dos indivíduos atende às experiências anteriores, seja uma atitude sobre o potencial resultado ou a justiça percebida do ambiente positiva quando experiências anteriores foram de sucesso ou negativas quando foram de insucesso ou falha, neste caso devido à probabilidade de ficar insatisfeita (Thøgersen et al., 2009) ou falta de igualdade pressentidos (McCull-Kennedy & Sparks, 2003).

Além desses determinantes da atitude e da justiça percebidas, a atitude quanto ao sucesso do processo não demonstrou relação significativa com as crenças de atitude (H_{3c}) e com a justiça percebida (H_{2c}). No contexto da amostra de pesquisa e dos cenários apresentados, uma possibilidade decorre da capacidade do indivíduo em analisar o processo de análise ou correção,

por vezes burocrático ou sigiloso, e no qual o recorrente não tem mecanismos de acompanhamento do seu reporte (Gottschalk & Asting, 2020).

A sexta hipótese (H₆) avaliou o impacto da inclusão das características da complexidade do fato irregular, que, pela verificação ampla de todas as variáveis, pode-se considerar parcialmente confirmada. As crenças de atitude são particularmente diferentes nos dois ambientes, sendo significativamente superiores no ambiente de alta complexidade (Lervik-Olsen et al., 2016). Os respondentes da pesquisa, em situação de maior complexidade, demonstraram que suas crenças comportamentais e a intenção de reclamação mantiveram significância estatística e o sentido positivo das relações hipotetizadas, enquanto na baixa complexidade as cargas relacionais das crenças do indivíduo foram sustentadas somente pela norma subjetiva e o controle comportamental percebido (Ajzen, 1991).

Esses resultados reforçam a proposição de Alleyne et al. (2017) quanto a importância e influência de características situacionais, em especial a complexidade do fato (Lervik-Olsen et al., 2016). Para a amostra da pesquisa em situações de alta complexidade, as crenças de atitude são invocadas para determinar a intenção de reclamação, ou seja, a antecipação do resultado, pois são contextos de maior quantidade de dados, assimetria da informação e maior grau de risco (Gottschalk & Asting, 2020; Howden & Pressey, 2008). Isso não acontece em situações de baixa complexidade, em que o comportamento é determinado pelas crenças em relação aos referentes sociais e o controle comportamental percebido.

A relevância do conjunto de determinantes do comportamento no grupo que tenta reclamar diante de cenário complexo é demonstrado pela consistência das possíveis soluções apresentadas na análise comparativa de soluções pelo fsQCA, em que todos os conjuntos de crenças são incorporados em diferentes soluções, inclusive a justiça percebida. Entre as soluções logicamente possíveis são consideradas sucessivamente, por ordem de cobertura, as crenças da norma subjetiva isento do controle normativo, seguido das crenças de atitude diante de elevada justiça percebida, e por fim, o reforço do controle comportamental percebido diante da justiça percebida.

5 CONCLUSÕES

A pesquisa teve como objetivo analisar a influência das crenças comportamentais, da justiça percebida, da atitude às experiências passadas e da complexidade do fato 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 à capacidade de ser explicada pelos determinantes de denúncia.

A base do estudo evidencia sustentação da intenção de reclamação nas crenças comportamentais. A ausência da relação entre a justiça percebida diretamente na intenção reforça o estigma do tratamento de reclamações e denúncias, entretanto, permite que as experiências passadas pelo indivíduo gerem a percepção do resultado esperado da reclamação.

A evidência das relações entre as crenças comportamentais e da justiça percebida na intenção de reclamação é especialmente demonstrada no ambiente de alta complexidade, em que o profissional contábil é invocado a atuar. No cenário de elevada complexidade foram identificadas soluções que, de forma geral, consideram todas as crenças de atitude, norma subjetiva e de controle comportamental percebido bem como da justiça percebida, ainda que individualmente representem soluções exclusivas de casos específicos. Assim, de forma lógica e comparativa, essas variáveis são relevantes e precisam ser consideradas em alto nível para o alcance do resultado almejado de reporte de situações suspeitas ou insatisfatórias.

Esta pesquisa apresenta implicações para a literatura científica nacional e internacional, demonstrando resultados empíricos que contribuem com o conjunto de teorias comportamentais ao evidenciar a similaridade de canal de comunicação entre a organização e funcionários, com a avaliação da justiça percebida e as experiências passadas. Além da verificação de impactos da complexidade do fato nas relações entre a intenção de reclamação e seus determinantes.

No âmbito profissional, os resultados indicam a possibilidade de tratamento de suspeitas típicas de denúncias por meio de canais de reclamação e a necessidade de disponibilizar tais canais para que os funcionários possam trazer fatos que permitam à 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 funcionários pois, mesmo em situações complexas, tais valores podem promover a comunicação com os departamentos de *compliance*, possibilitando também a mitigação de danos.

Como limitações, o estudo apresenta resultados que não podem ser generalizados para outras amostras e cenários. Além de ser uma investigação realizada a respeito da intenção de reclamação e não do comportamento real dos indivíduos, o quase-experimento foi desenvolvido com estudantes de diferentes níveis de conhecimento, coletados em um recorte transversal específico, mas que por representar uma população jovem, mudanças podem acontecer rapidamente e influenciar seu comportamento.

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*. <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.
- Cruz, A. P. C., Frare, A. B., Accadrolli, M. C., & Horz, V. (2022). Effects of informal controls and psychological empowerment on job satisfaction. *Revista Contabilidade & Finanças*, 33(88), 29-45. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202114660>

- 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.
- 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. <https://doi.org/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. & Astring, 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>
- Grenier, J. H., Reffett, A., Simon, C. A., & Warne, R. C. (2018). Researching juror judgment and decision making in cases of alleged auditor negligence: A toolkit for new scholars. *Behavioral Research in Accounting*, 30(1), 99-110. <https://doi.org/10.2308/bria-51878>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. 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)*. 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>
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press, Cambridge, MA.
- Howden, C. & Pressey, A. D. (2008). Customer value creation in professional service relationships: the case of credence goods. *Service Industries Journal*, 28(6), 789-812.

- Huang, K. H., & Yu, T. H. K. (2017). Using qualitative approach to forecasting regime switches. *Quality & Quantity*, 51(5), 2035-2048. <https://doi.org/10.1007/s11135-016-0338-x>
- 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.
- 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>
- 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.
- Miceli, M. P., Near, J. P. & Dworkin, T. M. (2008). *Whistle-Blowing in Organizations*. Psychology.
- Miles, J. A. (2012). *Management and organization theory: A Jossey-Bass reader* (Vol. 9). John Wiley & Sons.
- 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.
- 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>
- Ragin, C. C. (2000). *Fuzzy-set social science*. University of Chicago Press.

- Ragin, C.C. (2008). *Redesigning social inquiry: Fuzzy Sets and Beyond*. University of Chicago Press.
- Ragin, C. C. (2017). *User's Guide To Fuzzy-Set / Qualitative Comparative Analysis*. University of California.
- 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., & Flach, L. (2021). Percepção 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>
- 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., Martinez-Conesa, I., Flach, L., & Santos, E. A. D. (2024). Cultural orientation and knowledge: the effects on the Hispanic American whistleblower. *International Journal of Ethics and Systems*, v. ahead-, 1-17.
- Santos, B., Suave, R., Ferreira, M., & Altoé, S. (2020). Profissão Contábil Em Tempos De Mudança: Implicações Do Avanço Tecnológico Nas Atividades Em Um Escritório De Contabilidade. *Revista de Contabilidade e Controladoria*, 11(3). <http://dx.doi.org/10.5380/rcc.v11i3.71765>
- 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), 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.
- 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>

Weiner, B. (1986), *An Attributional Theory of Motivation and Emotion*, Springer-Verlag.

APÊNDICE A - Cenários

CENÁRIO 1:

Imagine que isso está acontecendo com você e que ao invés de uma instituição de ensino pública você estuda em uma instituição de ensino privada:

Você está sentado no seu dormitório pensando no semestre que está acabando. A carga de estudo e trabalho foi difícil, mas você fez um grande esforço em todas as disciplinas. Você se ajustou bem à vida como estudante universitário, tanto academicamente quanto socialmente. Ao verificar seu e-mail, vê que recebeu o boleto da sua mensalidade. À primeira vista, você percebe que o valor é R\$ 200,00 superior ao que deveria ser. Ao verificar no site da instituição, você percebe que o boleto deveria ter o valor combinado na assinatura do contrato.

CENÁRIO 2:

Imagine que isso está acontecendo com você:

Você está sentado no seu dormitório pensando no semestre que está acabando. A carga de estudo foi difícil, mas você fez um bom esforço em todas as disciplinas. Você se ajustou bem à vida como estudante universitário, tanto academicamente quanto socialmente. Quando você recebeu a nota de um estudo de caso, descobriu que ela não correspondia às suas expectativas. Como você participou de todas as aulas e adquiriu um bom conhecimento do conteúdo, você sentiu que foi muito bem no estudo de caso. Você esperava no mínimo um conceito de 85 pontos, mas, em vez disso, obteve 70 pontos.

Para obter uma explicação para a situação, você entra na página da disciplina e compara sua tarefa com as diretrizes de pontuação. Você começa a se sentir mais confuso, pois essas diretrizes estão usando palavras ambíguas e em conflito com a forma como o professor apresentou o material em sala de aula. No geral, você não tem certeza se são as diretrizes ou você que está certo; além disso, se solicitar uma revisão corre o risco de obter um valor inferior.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Funções	1º Autor	2º Autor	3º Autor	4º Autor
Conceituação	♦		♦	
Curadoria de dados	♦		♦	
Análise Formal	♦	♦	♦	♦
Obtenção de Financiamento	Não Possui			
Investigação	♦	♦	♦	♦
Metodologia	♦	♦		
Administração do Projeto	♦		♦	♦
Recursos	♦			
Software	♦			

Supervisão	◆		◆	◆
Validação	◆	◆	◆	◆
Visualização	◆	◆	◆	◆
Escrita – primeira redação	◆	◆	◆	
Escrita – revisão e edição	◆	◆	◆	◆

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores afirmam não haver conflito de interesses com relação a este trabalho submetido.