



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

MIRELI NASCIMENTO DA SILVA

**MOTIVAÇÕES QUE LEVAM OS CLIENTES DE UMA CONCESSIONÁRIA
DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA DA PARAÍBA A FAZEREM AS
IRREGULARIDADES DE ENERGIA**

João Pessoa - PB

2017

MIRELI NASCIMENTO DA SILVA

**MOTIVAÇÕES QUE LEVAM OS CLIENTES DE UMA CONCESSIONÁRIA
DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA DA PARAÍBA A FAZEREM AS
IRREGULARIDADES DE ENERGIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba, em atendimento às exigências para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Rosivaldo de Lima Lucena

João Pessoa - PB

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S586m Silva, Mireli Nascimento da.

Motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba a fazerem as irregularidades de energia / Mireli Nascimento da Silva. – João Pessoa, 2017.
80f.: il.

Orientador(a): Profº Dr. Rosivaldo de Lima Lucena.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Irregularidades de energia. 2. 'Gatos' de energia. 3. Motivações. I.
Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

MIRELI NASCIMENTO DA SILVA

**MOTIVAÇÕES QUE LEVAM OS CLIENTES DE UMA CONCESSIONÁRIA
DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA DA PARAÍBA A FAZEREM AS
IRREGULARIDADES DE ENERGIA**

Monografia julgada e aprovada em ____/____/____

Comissão Examinadora

Prof. Dr. Rosivaldo de Lima Lucena

Orientador

Prof. MSc. Arturo Rodrigues Felinto

Examinador

JOÃO PESSOA - PB

2017

*Aos meus pais e ao meu irmão,
que sempre estiveram ao meu lado,
me apoiando em todas as dificuldades,
sem perder a fé em mim.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por todo o Seu Amor por nós. Por ter me concedido força e coragem nos momentos de dificuldades. Por cada etapa alcançada. Por cada momento de felicidade em conseguir uma conquista. Por estar comigo nos momentos de queda e me dá forças para levantar. Obrigada meu Deus, por tudo!

Ao professor Dr. Rosivaldo de Lima Lucena, por sua orientação e ensinamentos. Por me fazer acreditar que ainda existem profissionais exemplares e responsáveis. Obrigada por toda sua disponibilidade. Por sua infinita paciência. Agradeço por compreender as dificuldades passadas. Por ser ouvinte, por ser conselheiro. Simplesmente, obrigada!

Aos meus maravilhosos pais e meu amado irmão, Inaldo Soares, Maria da Conceição e Iranilson Nascimento, por todos os ensinamentos me passados até hoje. Pela força, pelo carinho, pelo ombro, por aquele abraço acolhedor. Por me amarem. Obrigada pela paciência para esperar mais essa vitória. Obrigada por acreditarem em mim. Amo vocês!

A minha linda e amada avó, Angelita Batista, por todo o amor, pelos incentivos, por todas as suas orações.

A minha Lanyggia Nascimento por caminhar comigo desde o início do curso, por sua amizade, por seu companheirismo, por seu incentivo. Agradeço também a minha amiga Karline, Leite, pela parceria de sempre, pelo apoio e por sua significativa amizade. Ao meu amigo Gleriston Verissimo, pelo seu apoio de sempre e por seu incentivo. Vocês fazem parte dessa vitória.

Um agradecimento especial a Danillo Lellis e Alexandre Reis, que além de amigos de trabalho e da vida, foram fundamentais para o resultado desse trabalho. Assim como a todos que colaboraram diretamente para a minha pesquisa de campo. Muito obrigada!

Sendo impossível citar todos os nomes, agradeço a todos que, de alguma forma, cooperaram para realização deste trabalho e torceram pelo meu sucesso.

“Porque para Deus nada é impossível.”

Lucas 1:37

SILVA, Mireli Nascimento. **Motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba a fazerem as irregularidades de energia.** 80f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Bacharelado em Administração), UFPB/ADM, João Pessoa – PB, 2017.

RESUMO

Na maioria das vezes o “jeitinho brasileiro” simboliza a criatividade do povo brasileiro em dar a volta por cima em situações difíceis. Infelizmente, muitos aplicam esse conceito para tirar proveito de alguma coisa, e o furto de energia, o chamado ‘gato’ na rede elétrica, é um bom exemplo disso. O problema é que além de prejuízos, essa prática pode colocar em risco a rede elétrica e o responsável pela ligação clandestina. Dessa maneira, esta pesquisa teve como principal objetivo compreender quais as principais motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba a fazerem ‘gatos’ de energia. De uma forma geral, esse não é um assunto muito discutido pela população, mas que nos últimos anos vem ganhando destaque entre os diversos campos. A revisão literária além de promover uma síntese sobre o tema proposto, mostrou que o ‘gato’ pode estar inserido em todas as classes sociais, pode ser feito de diversas maneiras, e mais, pode ser estimulado por vários motivos, inclusive socioeconômicos. A pesquisa se caracteriza pelo emprego do método qualitativo, para que haja uma amplitude maior sobre o assunto. Na análise dos dados, inicialmente foi traçado o perfil desses profissionais, em seguida foi caracterizado como se dá o consumo da energia elétrica até chegar às nossas casas, e ao final, analisou-se as principais causas que motivam as pessoas a cometerem os ‘gatos’ de energia. O resultado dessa pesquisa constatou que os diversos tipos de ‘gatos’ acontecem em todas as classes sociais, podendo, portanto, ser considerado, como de ordem cultural do jeitinho brasileiro, que valoriza o ato de pagar menos a conta de energia elétrica. Buscando sempre uma forma de se beneficiar sem pensar nas consequências desse ato criminoso.

Palavras-chave: Irregularidades de energia. ‘Gatos’ de energia. Motivações.

SILVA, Mireli Nascimento. **Motivations that leads clients of a power distribution company to commit eletrcticity theft.** 80f. Course Conclusion Research Project. (Bachelor's degree in Administration), UFPB/ADM, João Pessoa – PB, 2017.

ABSTRACT

Commonly, the “brazilian way” is a symbol of the creativity presented by the Brazilian people for overcoming difficult situations. Unfortunately, many of them use that concept to take advantage of things, which electricity theft is a good example. The problem is that not only it causes financial losses, but puts at risk the safety of the electric grid as well as the person who is responsible for the illegal connection. Thus, this research mainly aims to comprehend which are the main motives that lead clients of the power pistribution company of the Paraíba state in Brazil to make illegal connections. Generally, this subject is not broadly discussed by the population, but the importance of it has been increasing for some years now. This literary revision, not only promotes a synthetic approach of the subject, but shows that electricity theft is a practice spread all social statuses, can be found in many different ways and is stimulated by a lot of reasons, including socioeconomic indexes. All of them had activities that deal directly with consumers that practice electricity theft. The research is characterized by the employment of the qualitative method, to achieve larger amplitude on the subject. Initially, the data analysis traced a profile of these professionals. Then, the energy consumption and distribution was characterized. Finally, the main reasons that cause people to steal energy were analyzed. The result of this research has found that many types of irregular electric connections happen among all social statuses. Therefore, it is considered part of the Brazilian culture that praises the act that, although illegal, makes the bill cheaper, without thinking that as a crime.

Keywords: Electricity theft. Non technical loss. Motivations.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Parcela A e B da fatura de energia elétrica	23
Figura 2: Tipos de Irregularidades do Estado da Paraíba	34
Figura 3: Medidor de energia com os lacres intactos, display apagado não emite pulsos. Medidor com defeito técnico	35
Figura 4: Medidor de energia com os lacres intactos, perda de parâmetros. Medidor com defeito técnico	35
Figura 5: Medidor com os lacre rompido, perfuração na parte de traz da base, arame introduzido no interior do medidor	36
Figura 6: Medidor com os lacres ausentes, tampa principal aberta, disco descentralizado e tratando	36
Figura 7: Medidor com a tampa de vidro quebrado, dando acesso ao interior do equipamento.....	37
Figura 8: Desvio de energia no ramal de entrada 1	37
Figura 9: Desvio de energia no ramal de entrada 2	38
Figura 10: Desvio de energia no ramal de entrada 3	38
Figura 11: Desvio de energia no ramal de ligação 1	39
Figura 12: Desvio de energia no ramal de ligação 2	39
Figura 13: Desvio de energia no ramal de ligação 3.1	40
Figura 14: Desvio de energia no ramal de ligação 3.2	40
Figura 15: Clandestino	41
Figura 16: Vara na rede	41
Figura 17: Extensão de rede	42
Figura 18: Desvio nos bornes do medidor.....	42
Figura 19: Neutro isolado 1	43
Figura 20: Neutro isolado 2	43
Figura 21: Ligação invertida – intervenção de terceiros	44
Figura 22: Ligação direta – sem medidor 1	44
Figura 23: Ligação direta – sem medidor 2	45
Figura 24: Medidor Inclinado/Deitado – intervenção de terceiros	45
Figura 25: Caminho da energia elétrica até chegar na sua casa.	53

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Dados pessoais dos profissionais entrevistados.....	51
Quadro 2: Motivações para realizar as irregularidades de energia.....	71

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Delimitação do tema e formulação do problema de pesquisa	14
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo geral	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
1.3 Justificativa.....	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Um pouco da história da eletricidade no Brasil	18
2.2 Geração, Transporte (Transmissão e Distribuição) e Comercialização	20
2.3 O papel da ANEEL para a sociedade.....	22
2.4 Classificação das Unidades Consumidoras conforme a ANEEL.....	24
2.5 Entendendo o que são Perdas de Energia	26
2.6 Aspectos comuns do comportamento dos consumidores que fazem as irregularidades de energia.....	29
2.7 Irregularidades mais comuns encontrados nas Unidades Consumidoras da Paraíba	31
2.8 E quem paga pelas irregularidades de energia elétrica?	46
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS	49
3.1 Caracterização da pesquisa	49
3.2 Ambiente de Pesquisa/Sujeitos da Pesquisa	50
3.3 Estratégias de Coleta e Tratamento dos Dados	50
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	51
4.1 Resultados referentes ao primeiro objetivo (Traçar o perfil dos profissionais da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, que trabalham em atividades fins que lidam com clientes que fazem irregularidades de energia elétrica)	51

4.2 Resultados referentes ao segundo objetivo (Caracterizar o processo de consumo de energia da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba)	53
4.3 Resultados referentes ao terceiro objetivo (Identificar os motivos que levam os clientes a fazerem as irregularidades de energia elétrica)	54
5 CONCLUSÃO	72
REFERÊNCIAS	74
APÊNDICE A	79
APÊNDICE B	80

1 INTRODUÇÃO

1.1 Delimitação do tema e formulação do problema de pesquisa

Ultimamente as empresas vivem um período de grande mutação, de constantes desafios, em que a agilidade de responder às demandas do ambiente externo pode determinar a sobrevivência empresarial, o progresso tecnológico e o modelo econômico globalizado. Exigindo agilidade e flexibilidade organizacional para uma correta tomada de decisões diante de uma concorrência cada dia mais acirrada.

Nesse contexto, busca-se a capacidade das empresas de transformar expectativas em realidade associada à habilidade, com desdobramentos positivos no mercado, na produção e nas finanças. Relacionadas às pessoas, aos métodos e à aptidão de planejamento, de organização e de controle, em condições capazes de fazer diante das organizações concorrentes, portanto, de competir, é de extrema relevância, tendo em vista que, a competência de competir significa manter-se no mercado. (ROMAM, PIANA, LOZANO, 2012).

Ainda segundo estes autores, o fator competitividade corresponde às variáveis nas quais a organização precisa oferecer bom desempenho, para sobreviver e se destacar em reação ao mercado. A observação dos fatores de competitividade é indispensável para que a organização consiga desempenhos melhores, atendendo, assim, às exigências de sua missão, de seus objetivos estratégicos e de sua visão de futuro.

Para ultrapassarem a concorrência e serem as primeiras nessa corrida mercadológica, as empresas devem apresentar diferenças que atraiam a atenção dos consumidores, para isso é necessário ter cada vez mais qualidade na gestão, otimizando seus conceitos, como visão sistêmica, inovação, agilidade, aprendizado organizacional, visão do futuro, foco no cliente e no mercado, ajudando a empresa a criar produtos inovadores que supram a necessidade do mercado a fim de melhorar e inovar a qualidade de vida dos consumidores.

Não diferente dos demais, o setor elétrico brasileiro também vem passando por grandes mudanças e transformações. Nos últimos anos, a fim de adquirir novos

investimentos, o Governo Federal passou a organizar de forma verticalmente integrada as grandes empresas atuantes até então, dividindo-as nas atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Para provocar a competitividade no setor, surgiu ainda a atividade de comercialização de energia e a criação do mercado atacadista de energia onde as diversas empresas atuantes na área poderiam comercializar livremente suas energias com a determinação de preços, condições de pagamento e, com grandes probabilidades, a própria qualidade da energia a ser adquirida (FITTIPALDI, SAMPAIO, ALMEIDA, 2000).

Nessa conjuntura, o Grupo (o qual se integra a concessionária distribuidora de energia elétrica), criado há 112 anos, controla algumas das mais importantes distribuidoras do País, num total de 13, que no seu espoco de serviços voltados para a distribuição (que é a sua principal atividade), geração e comercialização de energia para mais de 6 milhões de unidades consumidoras. A concessionária distribuição de energia elétrica da Paraíba, foi adquirida no ano 2000, possuindo uma das maiores carteiras de clientes do Nordeste.

Assim, será realizada a pesquisa nessa empresa, onde os profissionais lidam diariamente com clientes que cometem as irregularidades de energia. E para esse estudo usaremos a Pesquisa Qualitativa, com o auxílio da entrevista. Onde ajudará a conhecer melhor as motivações que influenciam a escolha feita pelos consumidores antes de furtar e fraudar energia elétrica.

No caso de estudo, teremos um maior entendimento do comportamento da carteira de clientes da concessionária, de acordo com o olhar dos profissionais da área, seja da gestão ou daqueles colaboradores que estão diariamente nas ruas.

Nesse contexto, o propósito desse projeto é estudar o seguinte problema de pesquisa:

Quais as motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba a fazerem as irregularidades de energia?

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar quais as motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba a fazerem as irregularidades de energia.

1.2.2 Objetivos específicos

- Traçar o perfil dos profissionais da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, que trabalham em atividades fins que lidam com clientes que fazem as irregularidades;
- Caracterizar o processo de consumo de energia da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba;
- Identificar os motivos que levam os clientes a fazerem as irregularidades de energia.

1.3 Justificativa

É sabido por todos que a energia elétrica com o passar dos anos se tornou um recurso considerado como essencial e indispensável para a vida humana, o que torna um tema relevante de investigação e análise. Na área técnica, é possível encontrar um grande número de pesquisas científicas que abordam todos os seus aspectos, desde a produção, a distribuição, entre outros. Já no campo das ciências humanas, são poucos os trabalhos que abordam o tema, e enfocam a questão tendo como parâmetros, principalmente, como se comporta de uma forma geral, o consumo de energia da população.

Essa mesma população costuma reparar com maior relevância a necessidade do cuidado no uso desse recurso, quando em algum momento, nos veículos de comunicação ou mesmo direto na conta que chegam nas suas casas, existem os aumentos das tarifas, dos valores do serviço. Até mesmo quando se iniciam os horários de verão. Ou ainda, quando se deparam com os apagões. Só desta maneira se consegue compreender sua relevância e essencialidade para a vida atual.

Enquanto algumas pessoas se preocupam em como conduzir os seus gastos, o que se consome no seu dia a dia, e tentam equilibrar esse cenário. Outras, encontram formas de consumir um bem essencial a todos, de modo que foge dos padrões oferecidos por quem trabalha com esse serviço, como é o caso de quem usa de forma irregular a energia elétrica. E isso independe de classe social ou *status*, trata-se de uma prática que traz apenas prejuízos para a população em geral.

Tal como a ciência, essas fraudes, irregularidades, furtos ou 'gatos' de energia elétrica tem sido tratado e visto como uma prática comum e corriqueira. Os atores envolvidos, indivíduos, instituições, empresas e governo tratam o assunto, por vezes, como algo natural, no sentido de "algo que sempre existiu". Tratam esses furtos como produto final e se referem a ele considerando apenas suas consequências diretas mais sensíveis, os prejuízos financeiros.

No entanto, como coloca Latour (2000), não é o produto final que nos interessa observar, e sim como se deu o processo que tornou apropriado e naturalizado por tantos atores (indivíduos e instituições). O que nos importa aqui é desvendar possíveis causas que antecedem esse "produto final", o tal processo que o constituiu e se estabeleceu de tal forma que vemos sua prática como cotidiana, tal como a ciência é vista, segundo o autor. E mais, como a relação dos indivíduos com a energia elétrica culminou em diferentes usos, práticas e representações. O 'gato' de energia elétrica é apenas mais um deles, uma prática desenvolvida sobre "uma arte de fazer" (CERTEAU, 2007), um modo do uso e manipulação da eletricidade.

Sendo assim, de uma forma geral, não se sabe ao certo como e quando as práticas dos furtos de energia começaram. O que podemos ter certeza é que se encontra arraigada há muito tempo na vida cotidiana da população em geral, devido a questões diversas que serão expostas no presente trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nessa sessão, serão abordados conceitos básicos sobre Energia Elétrica, a importância da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), o perfil dos consumidores e as principais irregularidades encontradas nas unidades consumidoras

A base teórica utilizada será baseada, entre outros autores, principalmente na Resolução Normativa nº 414/2010, onde será caracterizada detalhes sobre consumo e cobrança dessas irregularidades. Bem como, através conceitos cedidos pela ABRADDEE.

2.1 Um pouco da história da eletricidade no Brasil

A maior parte da história da energia elétrica no Brasil sempre esteve ligada aos acontecimentos da área em volta do mundo, ou até, a eventos econômicos e sociais. A exemplo disso, quando ela começou a ser gerada no Brasil no final do século XIX, foi quase simultaneamente ao início do seu uso comercial também na Europa. E no início do século XX, quando foram chegando as primeiras concessionárias estrangeiras, a produção de energia elétrica começou a aumentar, o que viabilizou o consumo urbano e industrial em áreas próximas às fontes produtoras.

De forma bastante didática, o site da ABRADDEE divide a história da eletricidade do Brasil em cinco períodos:

- De 1889 a 1930

Neste período, a economia brasileira era proveniente dos produtos primários para exportação, o qual a nossa principal fonte era a vegetal. Dessa maneira, quando o café começou a desenvolver-se pelo país, foi iniciado um processo de urbanização das cidades, resultando num aumento de energia elétrica para a iluminação pública.

- De 1930 a 1945

Foi um momento marcado por muitas mudanças, a começar com a aceleração crescente do processo de industrialização. Em paralelo, O Estado abriu as portas

para uma maior regulação do setor elétrico, a exemplo, promulgou o Código de Águas (em 1934), transmitindo à União a propriedade das quedas d'água e também a exclusividade de outorga das concessões para aproveitamento hidráulico.

- Pós-Guerra até o final da década de 1970

O Estado estava cada vez mais presente no setor elétrico, principalmente por meio da criação de empresas estatais em todo o setor industrial. Dessa maneira, a potência instalada no país passou em pouco mais de 20 anos de 1.300 MV para 30.000 MW.

- Década de 1980

Década marcada pela crise da dívida externa, resultando nos altos cortes de gastos e investimentos do Governo. Para conter a inflação, as tarifas de energia passaram a ser iguais em todo o país e foram mantidas assim durante algum tempo, o que não garantia para as empresas do setor uma remuneração suficiente para que voltasse ao equilíbrio econômico. Neste momento também vigorava a equalização tarifária entre todos os Estados do país, o que provocava subsídios cruzados entre empresas eficientes e ineficientes. Resultando em condições para o nascimento de um novo paradigma do setor elétrico.

- Meados da década de 90

Desde então, o desenvolvimento da Indústria da Eletricidade no Brasil não para. Foi em meados de 90, a partir de um projeto de reestruturação do setor elétrico, denominado RESEB, o Ministério de Minas e Energia preparou as mudanças institucionais e operacionais que resultaram no atual modelo do setor. O qual baseou-se no consenso político-econômico do “estado regulador”. Dessa maneira, muitas empresas foram privatizadas e autarquias de caráter público e independente foram criados, como é o caso da ANEEL.

Mesmo com toda essa evolução do setor, não foi suficiente para evitar que o país passasse por momentos de racionamento em 2001. Segundo a ABRADDEE, informa que alguns estudiosos do setor atribuem o racionamento, entre outros fatores, à falta de planejamento efetivo e também de monitoramento eficaz. Só assim, a partir de 2004, que foram realizados novos ajustes pelo Governo ao

modelo, com o intuito de reduzir os riscos de falta de energia e melhorar o monitoramento e controle do sistema.

Acrescenta ainda que, de uma forma geral a espinha dorsal do modelo dos anos 90 foi preservado em 2004. Porém, vale salientar, que um novo *start* da história do setor elétrico do país, foi com a Medida Provisória 579, de setembro de 2012. A qual foi posteriormente convertida na Lei 12.783/2013, empresas geradoras e transmissoras puderam renovar antecipadamente seus contratos de concessão desde que seus preços fossem regulados pela ANEEL. Esse foi um dos marcos históricos no Brasil. Principalmente devido à regulação dos preços das geradoras que aceitaram os termos da Medida Provisória, e a partir daí, foi notada a significativa mudança no contexto institucional do setor elétrico.

Dentre tantos avanços do setor ao longo dos anos, pode-se destacar algumas características atuais do setor elétrico do país, como:

- Organizar de forma verticalmente integrada as empresas atuantes da indústria de energia elétrica, com segregação das atividades de geração, transmissão e distribuição;
- Coexistência de empresas públicas e privadas;
- Regulação das atividades de transmissão e distribuição pelo regime de incentivos, e não mais pelo “custo do serviço”;
- Concorrência na atividade de geração para empreendimentos novos;
- Coexistência de consumidores cativos e livres;
- Leilões regulados para contratação de energia para as distribuidoras;
- Preços da energia elétrica (*commodity*) separados dos preços do seu transporte (uso do fio);

2.2 Geração, Transporte (Transmissão e Distribuição) e Comercialização

Conforme a ABRADDEE, a geração é o segmento da indústria de eletricidade responsável por produzir energia elétrica e injetá-la nos sistemas de transporte (transmissão e distribuição) para que chegue aos consumidores. Especificamente no Brasil, o segmento de geração é bastante pulverizado, atualmente contando, segundo dados da ANEEL, com 3.152 empreendimentos geradores.

A maioria desses empreendimentos, 1.570, são usinas termelétricas de médio porte, movidas a gás natural, biomassa, óleo diesel, óleo combustível e carvão mineral. Apesar disso, praticamente 70% da capacidade instalada no país, e 74% da energia gerada, são de origem hidrelétrica e limpa, contando com 199 empreendimentos de grande porte, 418 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) e 385 micro usinas hidrelétricas.

A ABRADDEE afirma que o segmento de Transmissão é aquele que se encarrega de transportar grandes quantidades de energia provenientes das usinas geradoras. A interrupção de uma linha de transmissão pode afetar cidades inteiras ou até mesmo estados. No Brasil esse segmento conta com 77 concessionárias, responsáveis pela administração e operação de milhares de quilômetros de linhas de transmissão. Esse segmento no país é caracterizado por operar linhas superiores a 230 mil Volts.

Já o segmento da Distribuição, por sua vez, é aquele que recebe grande quantidade de energia do sistema de Transmissão e a distribui de forma pulverizada para consumidores médios e pequenos. No Brasil, esse segmento é composto por 63 concessionárias, as quais são responsáveis pela administração e operação de linhas de transmissão de menor tensão (abaixo de 230 mil Volts), mas principalmente das redes de média e baixa tensão, como aquelas instaladas nas ruas e avenidas das grandes cidades. É exatamente essa empresa distribuidora quem faz com que a energia chegue às residências e pequenos comércios industriais.

Diferentemente do segmento de Geração, a Transmissão e a Distribuição de energia, no Brasil, tem seus preços regulados pela ANEEL, que é a agência reguladora do setor. Dessa forma, essas empresas não são livres para praticar os preços que desejam, inserindo-se no contexto dos contratos de concessão, que usualmente contam com mecanismos de revisões e reajustes tarifários periódicos.

A ABRADDEE destaca que o segmento da Comercialização de energia é relativamente novo, no Brasil e no mundo. Seu surgimento está relacionado com a reestruturação do setor elétrico, ocorrida em 1990, e seu papel muito mais relacionado ao contexto econômico e institucional do que propriamente ao processo físico de produção e transporte de energia.

O primeiro contrato de comercialização de energia elétrica no Brasil, nos moldes do novo modelo, ocorreu em 1999, aproximadamente dois anos depois da criação da ANEEL. Hoje, existem mais de 100 agentes de comercialização de energia elétrica no Brasil, muitos deles atuando como intermediários entre usinas e consumidores livres.

2.3 O papel da ANEEL para a sociedade

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é uma autarquia sob regime especial (Agência Reguladora), vinculada ao Ministério de Minas e Energia, com sede e foro no Distrito Federal, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal. Foi criada em 1996, pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996. E é ela que publica anualmente um ranking de qualidade do serviço prestado pelas concessionárias de distribuição de energia elétrica. O ranking baseia-se no indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC), que compara os indicadores de duração (DEC) e frequência (FEC) de interrupções no fornecimento de energia elétrica com os limites estabelecidos pela ANEEL para a respectiva área de concessão.

A função de regulação, no caso das distribuidoras de energia elétrica, se restringe à regulação do serviço de distribuição que é essencial para incrementar a eficiência das empresas. Já a modalidade tarifária é um dos principais objetivos da ANEEL, que na composição da tarifa considera a variação de custos que as distribuidoras tiveram nos últimos 12 meses. O reajuste tarifário é composto por duas parcelas A e B.

Figura 1 - Parcela A e B da fatura de energia elétrica



Fonte: Disponível no site da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Portanto, há necessidade de se definir um tratamento regulatório para as perdas de energia elétrica. É reconhecido que a concessionária distribuidora não possui controle sobre os custos da Parcela A, embora se possa admitir que ela possui certa capacidade para negociar os preços de compra de energia elétrica, dadas as condições e restrições determinadas pela legislação vigente. No entanto, é lícito afirmar que a concessionária possui uma forte capacidade de gestão sobre as perdas de energia elétrica, que influem na quantidade de energia elétrica comprada considerada para o cálculo da Parcela A. Com efeito, essas quantidades correspondem à soma das vendas da distribuidora com as perdas incorridas nas atividades desenvolvidas para fazer chegar a energia elétrica desde os pontos de produção até os pontos de consumo (ANEEL - NT 052/2003).

Dessa maneira, a eficiência da gestão deve ser incentivada para que o resultado da redução dessas perdas seja repassado como benefício para toda a sociedade. Assim, com a finalidade de calcular os montantes de energia que a concessionária deve comprar, o Regulador determina, para cada ano de um período tarifário, o nível máximo de perdas admitidas sobre as quantidades de energia elétrica que a concessionária distribuidora prevê vender para atender seu mercado. Essa determinação pode ser feita mediante a fixação de um valor único para todo o

período tarifário ou definição de uma “trajetória” ou curva decrescente. Com o valor “regulatório” de perdas determinado dessa forma, calcula-se o montante de energia a ser considerado na Parcela A das tarifas da concessionária. Isso significa valorar as perdas ao preço representativo das compras de energia elétrica da distribuidora.

Do exposto, se depreende que a concessionária distribuidora tem forte incentivo para reduzir as perdas a níveis inferiores ao “padrão regulatório”, já que poderá reter como benefício, durante o período tarifário, a diferença entre esse valor e o valor real obtido, valorada ao preço de compra. O incentivo é máximo para reduzir as perdas não-técnicas, já que, neste caso, a empresa distribuidora venderá a energia envolvida pela tarifa regulada (soma da Parcela A e da Parcela B) (ANEEL – NT 052/2003).

Esse padrão regulatório é essencial para evitar a ineficiência do setor e para proteger os consumidores que cumprem com as suas obrigações, pois estes certamente arcarão com o custo do aumento de tarifas em razão das perdas causadas pelos infratores.

A outra função da ANEEL, a normatização, é baseada na Legislação do Setor Elétrico Brasileiro e engloba artigos da Constituição, leis complementares e ordinárias, decretos, portarias interministeriais, portarias do Ministério de Minas e Energia e do extinto Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE), resoluções da própria ANEEL e CONAMA.

A principal norma utilizada pelas distribuidoras, no caso específico das perdas comerciais, é a Resolução 456, de 29/11/2000, que estabelece procedimentos e critérios a serem adotados para as compensações de faturamento nos casos de deficiência técnica ou irregularidades detectadas pelas concessionárias nas medições de consumidores.

2.4 Classificação das Unidades Consumidoras conforme a ANEEL

É fundamental sabermos como é diferenciado o perfil de cada consumidor, para termos uma percepção de que independente da sua nomenclatura, qualquer cliente tende a cometer irregularidades.

Conforme o texto que a Resolução Normativa 414/2010 traz, são apresentadas as definições dos termos usados ao longo do texto e trata, dentre

outros, de aspectos relativos à classificação e à titularidade de unidades consumidoras. E também de prazos para ligação, das modalidades tarifárias, dos contratos, dos procedimentos para leitura e faturamento, de procedimentos irregulares e do ressarcimento por danos elétricos.

Dessa forma, a unidade consumidora de energia elétrica, dependendo da carga instalada, poderá ser enquadrada no grupo A ou no grupo B. O grupo A (alta tensão) é composto por unidades consumidoras que recebem energia em tensão igual ou superior a 2,3 kilovolts (kV) ou são atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia (aplicada ao consumo e à demanda faturável).

No grupo A, geralmente se enquadram indústrias e alguns estabelecimentos comerciais de médio porte, mas principalmente de grande porte. Como por exemplo, as fábricas e usinas. Já o grupo B (baixa tensão) é caracterizado por unidades consumidoras atendidas em tensão inferior a 2,3 kV, com tarifa monômia (aplicável apenas ao consumo). Como exemplos, as residências.

Um aspecto importante é que as unidades consumidoras (UCs), são classificadas em classes e subclasses pela distribuidora de acordo com a atividade nela exercida.

De acordo com a Norma, algumas Concessionárias têm como nomenclatura o consumidor do tipo B1 é o residencial. O consumidor rural é chamado de B2, enquanto estabelecimentos comerciais ou industriais de pequeno porte são classificados como B3. A iluminação pública é enquadrada no subgrupo B4.

Dessa forma, os consumidores de um modo geral estão distribuídos em quatro grandes grupos:

- Residencial: fornecimento de energia elétrica para fins exclusivamente residenciais ou domésticos;
- Industrial: fornecimento de energia elétrica à unidade consumidora que desenvolve a atividade industrial;
- Comercial, Serviços e outras Atividades: fornecimento de energia elétrica a unidade consumidora que exerce atividade comercial ou a prestação de serviços;

- Rural: fornecimento de energia elétrica à unidade consumidora localizada em área rural e que desenvolve ou não atividades rurais.

2.5 Entendendo o que são Perdas de Energia

A ANEEL (2015) e Penin (2008) definem as perdas de energia elétrica como a diferença entre a energia fornecida a uma determinada rede elétrica e a energia real entregue nessa mesma rede. Essas perdas de energia elétrica são verificadas, através do balanço energético, calculado pelas Concessionárias de Energia Elétrica.

De uma forma geral, a literatura coloca que as perdas de energia elétrica podem ser divididas em dois tipos: 1) as perdas técnicas (PT); e 2) as perdas não técnicas (PnT). No entendimento de Vieiralves (2005), as perdas técnicas podem ser definidas e determinadas por meio de simulações, medições e avaliações do sistema elétrico, levando em consideração fatores como a tecnologia utilizada, a qualidade dos serviços de manutenção e a ampliação do sistema elétrico em consonância com a evolução do mercado consumidor. Para o autor, as perdas técnicas são equacionáveis e, assim sendo, viáveis de serem administradas.

Lazo (2005), por sua vez, pondera que uma grande dificuldade no emprego de modelos matemáticos para medir e simular as perdas encontra-se no precário conhecimento da carga e demanda dos consumidores, haja vista que o levantamento de carga e demanda é realizado no momento da ligação, e torna-se custoso fazer constantes atualizações nesses dados para mantê-los condizentes com a realidade. Complementando, Penin (2008) diz que as perdas técnicas ocorrem, espontaneamente, nos sistemas elétricos, causadas por ações internas nos materiais. Elas consistem na dissipação de energia nos diversos equipamentos que compõem a rede elétrica de energia.

Ainda de acordo com Penin (2008), já as perdas não técnicas, também denominadas pela literatura de perdas comerciais, são causadas pela falta de faturamento da energia distribuída pelas Concessionárias de Energia Elétrica, consumida pelos usuários, mas não paga por eles. Segundo ele, as perdas comerciais ocorrem pela deficiência em equipamentos de medição, falhas no cadastro ou no faturamento, fraudes nos equipamentos de medição ou até mesmo furto de energia.

Sales e Hochstetler (2017) definem as perdas comerciais como sinônimos de furto de energia, também chamadas de perdas não técnicas e de ‘gatos’, termo mais comumente falado popularmente. E pensando numa leitura fácil, esse mesmo termo será usado de forma significativa nesse trabalho.

De acordo com Neto (2013, p. 34), os termos fraude e furto são definidos como:

Fraude: alteração no funcionamento dos equipamentos de medição, visando à redução no registro da demanda e/ou consumo real, induzindo ou mantendo a Concessionária em erro.

Furto: é a subtração de energia elétrica das redes públicas da Concessionária, sem medição e com prejuízo desta.

Quanto às ligações clandestinas, conhecidas também de ‘gatos’, Telles e Hirata (2007, p. 178) explicam que:

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

No entendimento de Ferreira (2007) os sinônimos de fraude são burlar, logro, dolo, engano e contrabando. Dessa forma, é possível definir a ação da fraude, no setor elétrico, como subtração ilícita de energia, sem o referente pagamento, por parte do usuário.

Bettio (2001) define fraude como as atividades em que o usuário burla o relógio de medição, para que este indique um consumo de quilowatt menor que aquele efetivamente usado. Para ele, trata-se de um comportamento do consumidor de má fé, praticado contra a empresa distribuidora de energia elétrica, o qual impede a correta medição do consumo real e, conseqüentemente, a cobrança do faturamento legal. O autor ainda alerta que esse tipo de comportamento do consumidor de energia elétrica não pode ser visto como uma ação comum, pois são

atitudes que favorecem apenas o desonesto e causam prejuízos a todos os usuários que realizam o pagamento do consumo efetivo de energia elétrica.

Seja por fraude ou por furto, Vieiralvez (2005) destaca que as perdas não técnicas estão sujeitas às características socioeconômicas da região atendida e do comportamento dos consumidores locais. Esses fatores estão diretamente relacionados com o desenvolvimento social, econômico e educacional da população, o que, por sua vez, acaba formatando o construto mental, social e cultural do conjunto da população, em geral.

Nesse sentido, Calili (2005) afirma que as perdas comerciais não estão apenas relacionadas aos usuários fraudulentos, mas também aos consumidores inadimplentes, devendo considerar não só aqueles, numa busca por fraudes, mas também os consumidores que não pagam em dia o faturamento da conta de energia. Para o autor, existe uma relação entre perdas de energia elétrica e inadimplência, pois um consumidor que tenha sua ligação elétrica regularizada em decorrência de furto, pode se tornar inadimplente, até que seu fornecimento seja cortado. Uma vez sem fornecimento, esse cliente pode voltar a furtar energia.

Yaccoub (2010) entende que a cultura é um fator determinante para que o consumidor faça uso do gato, para arcar com as despesas de seus novos consumos e, como normalmente, moram em regiões não permitidas a habitações pela Prefeitura, as Concessionárias de Energia Elétrica não fornecem energia nas regiões que têm habitações irregulares.

A partir dessa reflexão, de acordo com Reis Filho (2006), pode-se dizer que, no âmbito jurídico, quando uma fraude é descoberta, as Concessionárias de Energia Elétrica podem:

- Comunicar para a autoridade policial, os subsídios e evidências necessárias para início de um inquérito policial;
- Denunciar junto ao Ministério Público, iniciando uma ação penal;
- Realizar uma ação administrativa, com base na resolução 456/ ANEEL/2000, Artigo 72, que autoriza a suspensão do provimento de energia elétrica;
- Emitir uma ocorrência de irregularidade para documentar a fraude;
- Providenciar uma pena administrativa, com o intuito de recuperar o prejuízo.

Em tal contexto, as Concessionárias de Energia Elétrica foram obrigadas a assumir um papel de fiscalizadoras e punidoras dos seus consumidores ilegais, clandestinos. Essa ação ocasiona um sentimento de ressentimento para com elas, reduzindo o apoio das comunidades para eliminar as irregularidades.

A prática de fazer o propriamente chamado de 'gato' de energia, podem e devem ser estudadas pelo campo jurídico, pelas reflexões críticas das ações éticas que integram o comportamento do consumidor, mas também, e aqui, em especial, aquele item que analisa os fatores motivacionais do usuário ou consumidor de energia elétrica, que pratica ações antiéticas, fraudulentas e ilegais.

2.6 Aspectos comuns do comportamento dos consumidores que fazem as irregularidades de energia

Com base nas informações sobre as influências no comportamento do consumidor brasileiro, pesquisa realizada por Yaccoub (2010) explorou algumas questões sobre o consumo de energia elétrica, e, assim, torna-se importante dedicar parte da pesquisa sobre os fatores que influenciam no consumo clandestino e fraudulento de energia elétrica à análise do consumo doméstico, como componente fundamental da cultura material e da sociedade contemporânea.

A autora entende que a realização das ligações clandestinas, ou mesmo a manipulação do registro de consumo de energia, no Brasil, é uma forma de o consumidor brasileiro adequar a conta ao seu novo estilo de vida. Após a aquisição de aparelhos domésticos eletroeletrônicos, que ocorre pela facilidade do uso de cartões de crédito e parcelamentos, muitos usuários de energia elétrica parecem não ter suporte financeiro para arcar com as contas no final do mês.

Portilho (2005) explica que os cidadãos brasileiros foram condicionados a serem consumidores, comprando e demandando bens e serviços, muitas vezes sem se atentarem com as consequências de seu consumo (ir)racional e (ir)responsável.

Os estudos de Barros (2009) apontam que a lógica do consumo é o passaporte para que os consumidores sejam vistos como modelo a ser seguido. O consumidor busca mostrar status mediante bens e serviços adquiridos. No entanto falta-lhes capital financeiro, cultural e social. O consumo é, portanto, uma possibilidade para a saída da condição de pobre.

Nesses termos, Engel, Blackwell e Miniard (2000) consideram que o maior dilema de qualquer filosofia ética do consumismo é determinar o que é certo e o que é errado. As grandes empresas, devido ao aumento do ambiente empresarial e da base de consumidores, enfrentam desafio de preparar os gerentes para organizar-se de modo a responder adequadamente às demandas decorrentes da legislação, aprimorar a relação com o cliente, reparar ressentimentos e fornecer educação e informação ao consumidor.

Em tal perspectiva, DaMatta (1981) manifesta a ideia de que a explicação para os crescentes índices de furto de energia, no país, pode o que se convencionou chamar de jeitinho brasileiro.

Yaccoub (2010) chega a afirmar que pessoas de todas as classes sociais brasileiras tendem a utilizar-se de diversos tipos de ações fraudulentas e de ligações clandestinas. A diferença é que os ricos realizam gatos, que são mais difíceis de serem detectados pela fiscalização das Concessionárias. O jeitinho que o brasileiro realiza para fraudar a conta de energia elétrica está relacionado com a figura de malandro em que o brasileiro é conhecido.

No entendimento de Sarti (2003), pode-se dizer que o consumo ilícito de energia elétrica ocorre para que seus objetos de desejos que conferem status, prazer, conforto, estetização continuem em funcionamento. Por sua vez, o jeitinho brasileiro é utilizado para manter um padrão socioeconômico, na forma de aquisição de bens de consumo eletrônicos, no qual o brasileiro busca um padrão de vida acima do que consegue para manter o status e as consequências de seu uso contínuo.

Por fim, há que se destacar os alertas feitos por Vidinich e Nery (2009), quando explicam que o consumo ilícito de energia elétrica, no Brasil, é considerado um crime, com pena de reclusão de um a quatro anos, além da multa.

Trata-se, portanto, de um aspecto legal, desconhecido por muitos brasileiros, que estimulam o comportamento do consumidor de energia elétrica, que, em maior ou menor intensidade, estimula a prática desse delito, por conta da equivocada interpretação de que o ganho compensa o risco, face ao sentimento de ausência de

punição, seja do Poder Público, seja pela falta de controle das Concessionárias; ou seja, o crime compensa.

Ademais, o Decreto nº 4.562/2002 disciplina que todos os custos de perdas comerciais contabilizados pelas Concessionárias podem, de forma explícita, compor os custos destas, transferindo-os para as tarifas de energia elétrica a serem pagas pelos consumidores regulares. Dito de outra forma, todos os custos derivados do comportamento ilícito dos usuários de ligações clandestinas e ações fraudulentas de energia elétrica no Brasil.

2.7 Irregularidades mais comuns encontrados nas Unidades Consumidoras da Paraíba

Com base em estudos realizados em campo por Yaccoub (2010), ela afirma que essa prática ilícita é encontrada em qualquer setor, residencial ou comercial, sejam indústrias ou botecos, um carrinho de pipoca ou um cinema de shopping center em área nobre. Destaca que ainda segundo reportagem de o Globo *on line* publicada em 18 de fevereiro de 2008, o então diretor de Relações Institucionais da Ampla afirma que no caso da empresa, “40% dos furtos de energia são praticados pelos pequenos e médios comerciantes e 15%, por consumidores de alta renda”.

Segundo uma outra reportagem publicada no boletim da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ) em outubro de 2009, dois engenheiros especializados no assunto declararam que o "gato" não se limita às famílias pobres. Eles apontam que a prática ilícita também é praticada “por famílias de classe média e alta, que contam, em suas residências, com diversos aparelhos elétricos de grande consumo de energia, como ar condicionado e freezer. E mais, afirmam que mesmo com a fiscalização de técnicos qualificados e peritos, tais ligações são dificilmente detectadas, uma vez que os “gateiros” estão cada vez mais preparados para as ações, pois segundo consta na reportagem:

Há ligações clandestinas em que o usuário adultera a contagem de energia do medidor na própria residência. Em outras, geralmente praticado por famílias de classe média alta, o desvio é feito na rede, antes da medição. Deste modo, a energia gasta não é registrada pelo medidor do consumidor. (Boletim FAPERJ, 2008)

Dessa forma, existem várias maneiras de se fazer o “gato” de energia elétrica. Seja conectando um fio com a ponta desencapada (em forma de gancho) diretamente no fio de baixa tensão do poste. Ou mesmo, utilizando de equipamentos sofisticados para alterar o software do medidor de energia. Segundo ainda Yaccoub (2010), qualquer simples fio pode servir para esse processo. Uma vez que a energia utilizada não é registrada pelo medidor, assim, o indivíduo usa uma energia indevida através de uma fonte alternativa de eletricidade que não é registrada pelo medidor, portanto não pode ser cobrada.

Para tanto, para melhor embasamento do estudo, foi realizada uma análise em abril de 2017, a respeito dos Termos de Ocorrência e Inspeção (TOIs) aplicados nos últimos 36 meses com base nas informações fornecidas nos sistemas da Concessionária Distribuidora de Energia da Paraíba.

Esse estudo trouxe precisamente quais as irregularidades mais encontradas nas unidades consumidoras no Estado da Paraíba e o quantitativo de TOIs lavrados nesse período.

Pode-se observar na Figura 2 que o maior volume de irregularidades encontradas se deve à ocorrência 69 - Medidor Danificado/Destruído. Vale salientar que para essa ocorrência não há a interferência do consumidor no desempenho do equipamento de medição, ou seja, ele não usa da prática de fazer um ‘gato’. O que pode ocorrer nesses casos é que o registro do consumo pode vir a ter uma queda e o consumidor aproveita-se desse fato, sem comunicar a Concessionária, permanecendo durante meses sem o registro correto do consumo em sua unidade consumidora e, por conseguinte, a sua fatura vem com o valor menor do que poderia vir com o equipamento em perfeito estado.

Para casos como esses a Resolução Normativa N° 414/2010 da ANEEL prescreve:

Art. 115. Comprovada deficiência no medidor ou em demais equipamentos de medição, a distribuidora deve proceder à compensação do faturamento de consumo de energia elétrica e de demanda de potência ativa e reativa excedentes com base nos seguintes critérios:

I – aplicar o fator de correção, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório, do erro de medição;

II – na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério anterior, utilizar as respectivas médias aritméticas dos valores

faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento de medição normal, proporcionalizados em 30 (trinta) dias, observado o disposto no § 1º do art. 89; ou 77 III – no caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição, observada a aplicação do custo de disponibilidade, conforme disposto no art. 98.

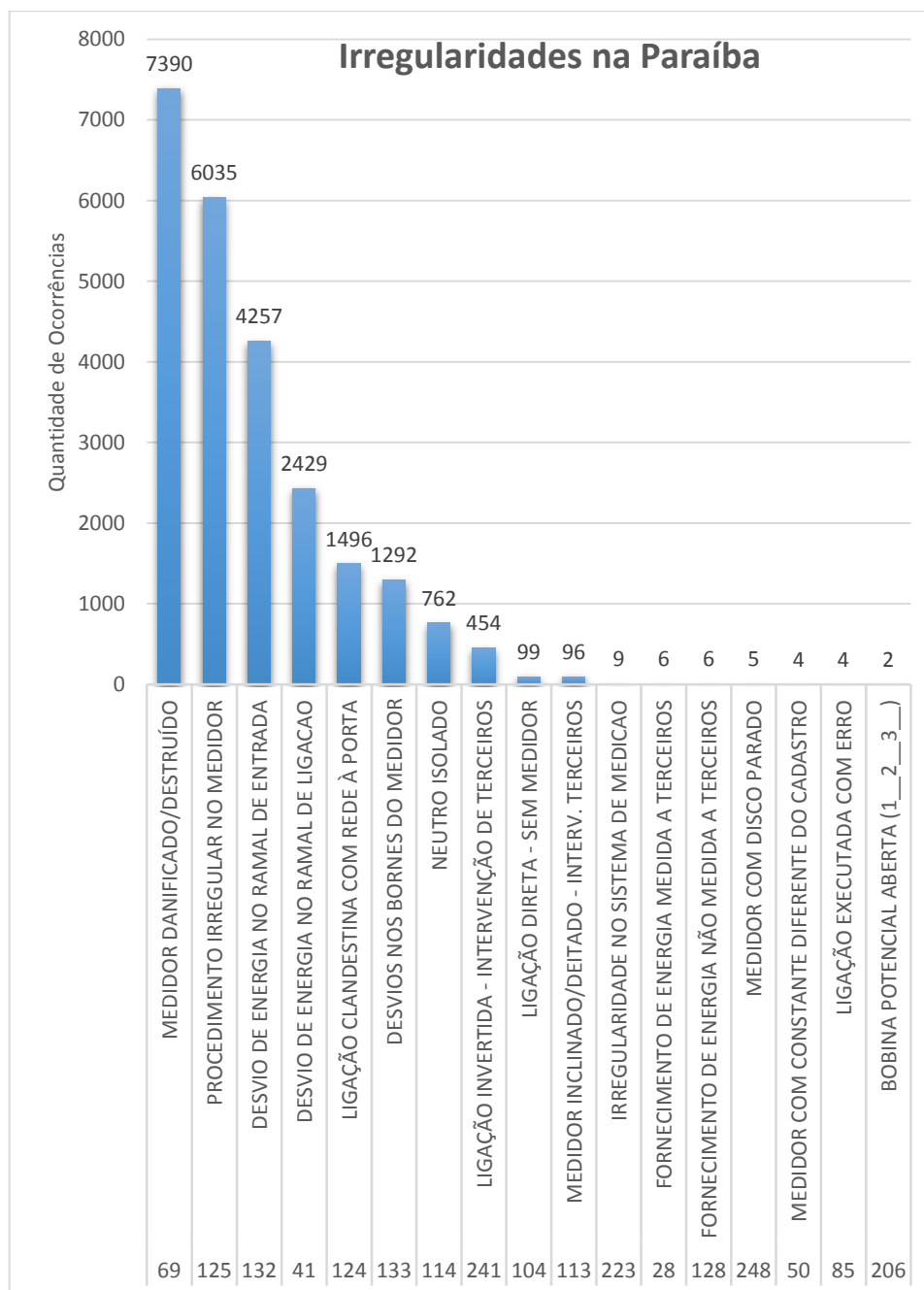
Seguindo às informações do gráfico, as três próximas irregularidades que tem um montante de aplicações de TOIs são as de ocorrência 125 – Procedimento Irregular no Medidor, 132 – Desvio de Energia no Ramal de Entrada e 41 – Desvio de Energia no Ramal de Ligação. Para tais procedimentos, existe a interferência do consumidor no sistema de medição, fazendo com que não haja o registro correto do consumo, refletindo de forma significativa na fatura de energia.

Porém, para essas irregularidades Resolução Normativa Nº 414/2010 da ANEEL também prescreve:

Art. 129. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor. [...]

Art. 130. Comprovado o procedimento irregular, para proceder à recuperação da receita, a distribuidora deve apurar as diferenças entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, aplicáveis de forma sucessiva, sem prejuízo do disposto nos arts. 131 e 170. [...]

Figura 2 – Tipos de Irregularidades do Estado da Paraíba



Fonte: Concedido pela concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, 4., 2017.

Dessa maneira, conforme o gráfico acima, veremos a seguir imagens das dez irregularidades mais encontradas no Estado:

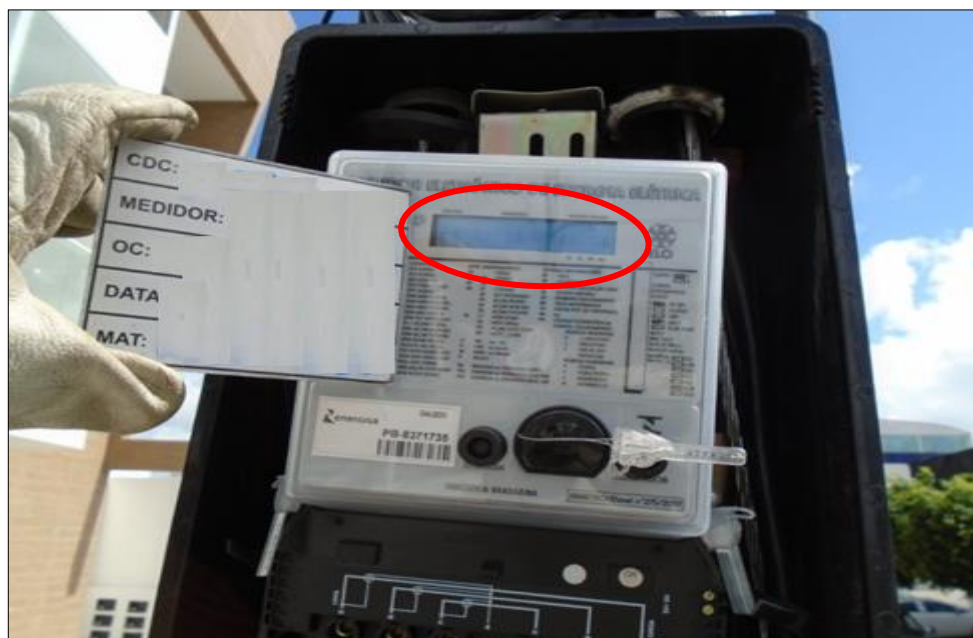
- **Ocorrência 69 - Medidor Danificado/Destruido**

Figura 3 - Medidor de energia com os lacres intactos, display apagado não emite Pulsos. Medidor com defeito técnico.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 4 - Medidor de energia com os lacres intactos, perda de parâmetros. Medidor com defeito técnico.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- **Ocorrência 129 - Procedimento Irregular no Medidor**

Figura 5 - Medidor com os lacres rompido, perfuração na parte de traz da base, arame introduzido no interior do mediro.



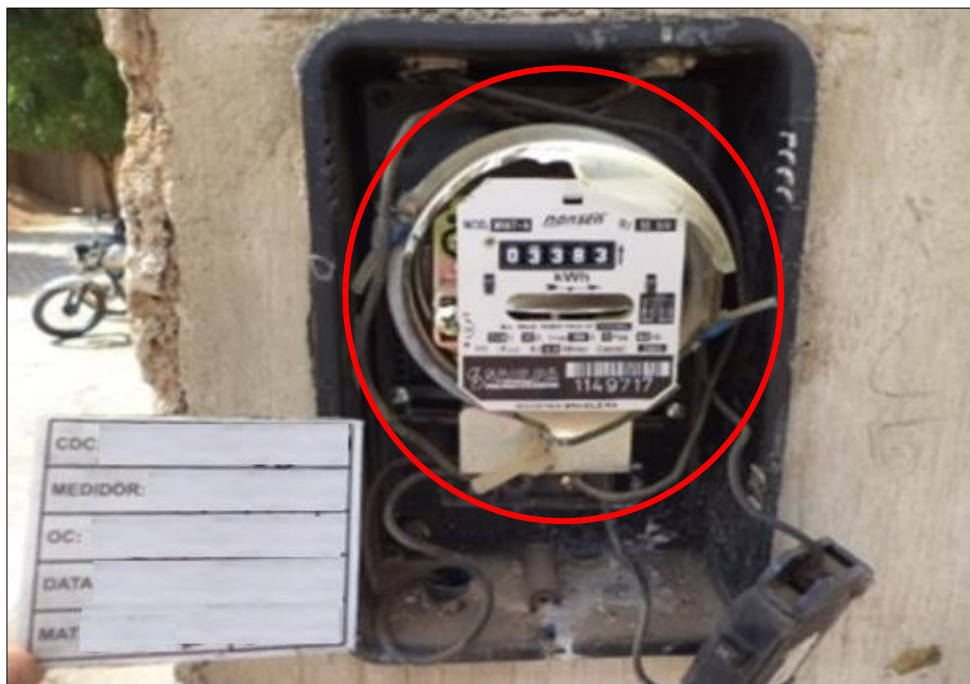
Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 6 - Medidor com os lacres ausentes, tampa principal aberta, disco descentralizado e tratando.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 7 - Medidor com a tampa de vidro quebrado, dando acesso ao interior do equipamento.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- **Ocorrência 132 – Desvio de Energia no Ramal de Entrada**

Figura 8 – Desvio de energia no ramal de entrada 1.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 9 – Desvio de energia no ramal de entrada 2.



FONTE: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 10 – Desvio de energia no ramal de entrada 3.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- **Ocorrência 41 – Desvio de Energia no Ramal de Ligação**

Figura 11 – Desvio de energia no ramal de ligação 1.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 12 – Desvio de energia no ramal de ligação 2.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 13 – Desvio de energia no ramal de ligação 3.1.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 14 – Desvio de energia no ramal de ligação 3.2.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- **Ocorrência 124 - Ligação Clandestina com Rede a Porta**

Figura 15 – Clandestino.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 16 – Vara na rede.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

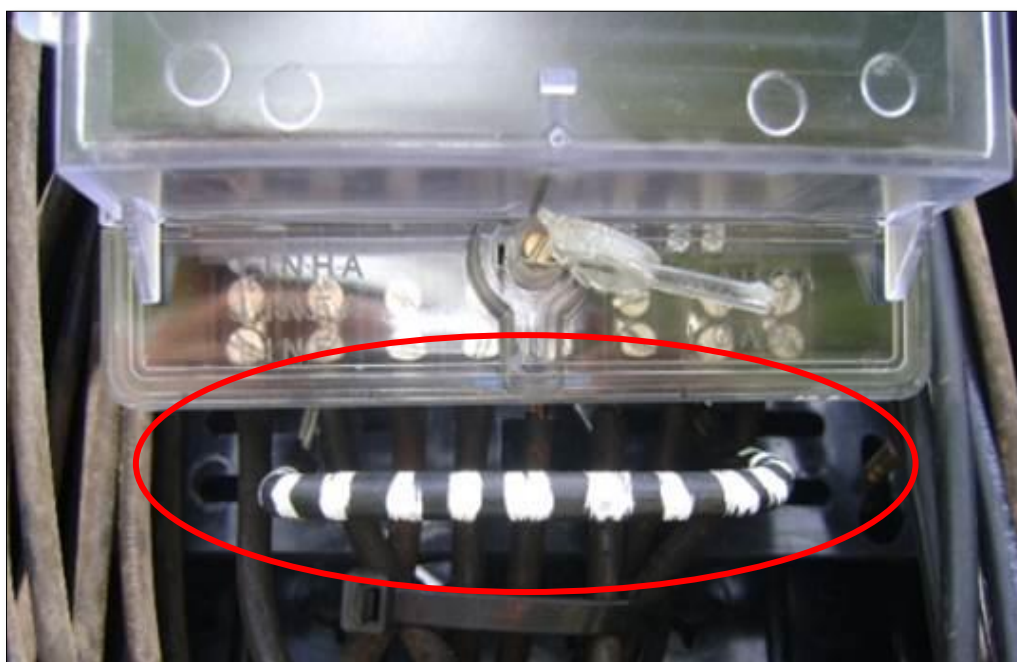
Figura 17 – Extensão de rede.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

▪ **Ocorrência 133 – Desvio nos Bornes do Medidor**

Figura 18 – Desvio nos bornes do medidor.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

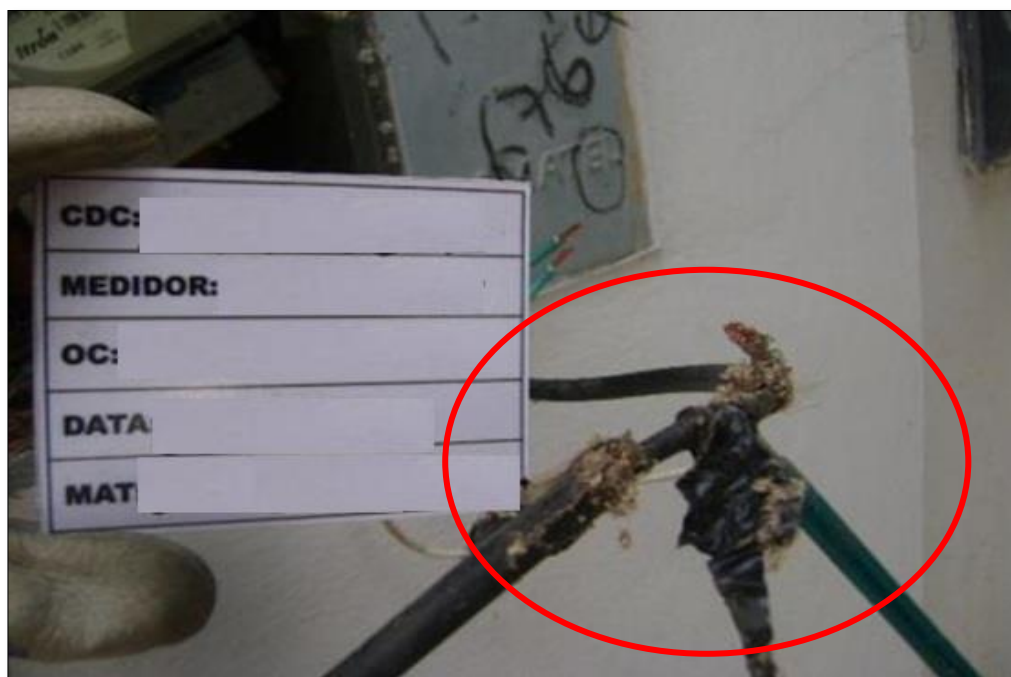
▪ Ocorrência 114 – Neutro Isolado

Figura 19 – Neutro isolado 1.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 20 – Neutro isolado 2.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- **Ocorrência 241 - Ligação Invertida – Intervenção de Terceiros**

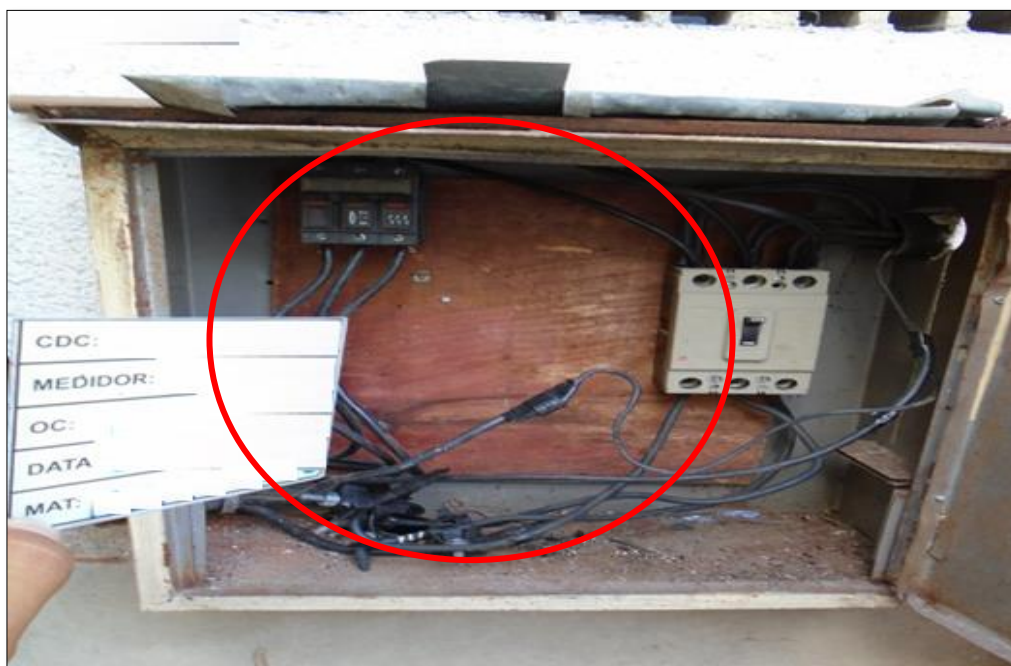
Figura 21 – Ligação Invertida – Intervenção de terceiros



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

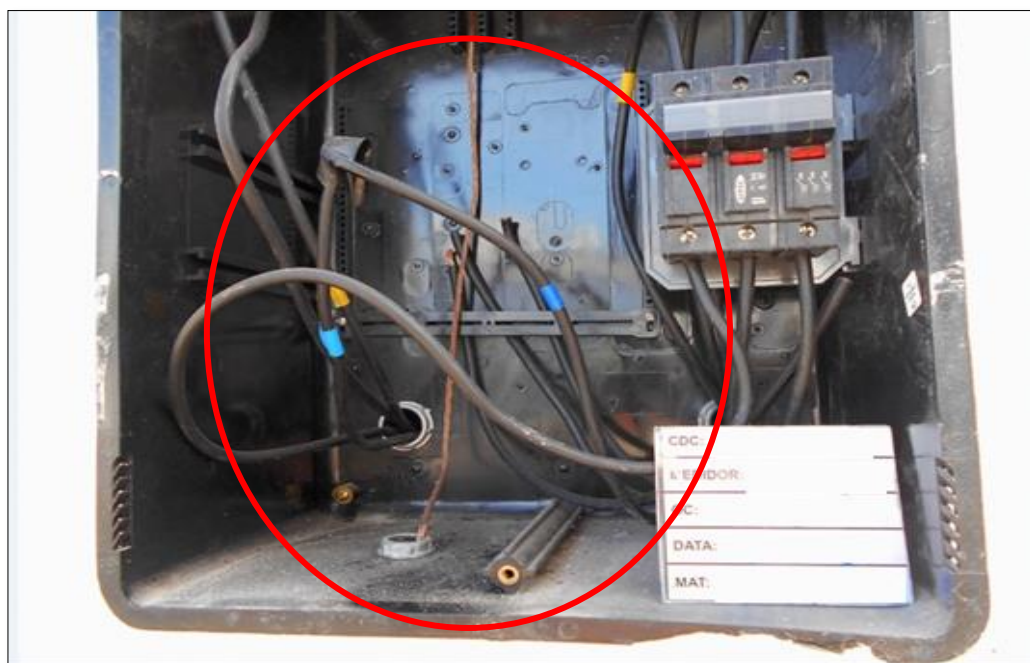
- **Ocorrência 104 - Ligação Direta – Sem Medidor**

Figura 22 – Ligação direta – sem medidor 1.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

Figura 23 – Ligação direta – sem medidor 2.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

▪ **Ocorrência 113 - Medidor Inclinado/Deitado – Intervenção de Terceiros**

Figura 24 – Medidor Inclinado/Deitado – Intervenção de terceiros.



Fonte: Concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

2.8 E quem paga pelas irregularidades de energia elétrica?

Todo mundo em algum momento da vida já ouviu a expressão “pagar o pato”. E entende-se o significado como quem paga o pato, arca com as consequências das ações e atitudes de outras pessoas. Sendo assim, não seria diferente o significado se substituirmos o pato, afinal, quem paga o ‘gato’?

Essas irregularidades causam perdas econômicas gigantes para as concessionárias e para a economia nacional, pois as empresas não conseguem cobrar o consumo efetivo dos consumidores fraudulentos, bem como não são recolhidos tributos sobre o consumo não faturado pelas empresas que distribuem a energia elétrica. Para eles, as perdas elétricas representam uma parcela considerável na matriz dos sistemas de distribuição. Assim, esse ato criminal refletiu-se nas faturas de energia de toda a população.

Sales e Hochstetler (2017) afirmam que em 2015, as perdas comerciais (sinônimo de furto de energia, também chamadas de “perdas não técnicas” e de “gatos”) das 59 principais distribuidoras de eletricidade do país foram da ordem de 5% da energia injetada nas redes de distribuição. Acrescentam ainda que esse número pode parecer “baixo”, mas em um ano ele corresponde a mais de 15 milhões de megawatts-hora (MWh), o equivalente ao consumo de todo os consumidores do estado de Santa Catarina. Quando se multiplica esse montante pela tarifa média de eletricidade, incluindo os tributos (R\$ 546/MWh), obtém-se a perda de receita anual ocasionada pelas perdas comerciais: mais de R\$ 8 bilhões.

Em seu estudo, esses mesmos autores, trazem como referência, o orçamento para o programa social Bolsa Família em 2015 foi de R\$ 26,9 bilhões. Portanto, o furto e a fraude de energia representaram mais de três meses e meio (ou 30,4%) do que foi destinado ao Bolsa Família. Esse valor também supera os R\$ 6,2 bilhões de baixas contábeis da Petrobrás por pagamentos indevidos identificados na Operação Lava Jato, que causaram indignação geral da população.

Mesmo com uma maior incidência da literatura a respeito do assunto, com a mídia divulgando esses números, com as concessionárias de distribuição trabalhando incansavelmente para combater a esses furtos e fraudes, os números são alarmantes. Pois não se trata apenas de um problema econômico, estamos falando de um problema de cunho social e cultural. E dessa forma, o alcance da sua resolução se torna ainda mais complexo.

Segundo os autores, quando se avalia o que determina o impacto desses dois fatores no caso dos furtos e fraudes de energia elétrica, verifica-se que os mesmos não dependem unicamente da distribuidora: os prejuízos imputados ao consumidor flagrado em furto ou fraude dependem de uma série de fatores institucionais que extrapolam a atuação da distribuidora. Citam que entre tais fatores estão as penalidades previstas na lei ou na regulamentação, a atuação dos tribunais que julgam os processos, e os meios permitidos pela regulação e disponibilizados às distribuidoras para monitorar e fiscalizar seus consumidores.

Sendo assim, o combate a esse tipo de crime depende todos. É importante e necessário a atuação de todos os cidadãos, mas principalmente da atuação do Estado e do Poder Judiciário, através de suas diretrizes e leis.

Em suma, Martin (1991) traz na literatura os principais malefícios provenientes dessa prática ilícita. Ressaltam-se:

- **Insegurança**

Geralmente, as ligações clandestinas são realizadas sem orientação técnica e com condutores e materiais inadequados, colocando a população em permanente risco, provocando, com frequência, acidentes com lesão corporal e até fatais.

Além disso, essas ligações reduzem o nível de tensão e aumentam o número de interrupções no fornecimento para os clientes normais que são atendidos pela mesma rede, comprometendo a qualidade do suprimento e aumentando os danos aos sistemas elétricos das concessionárias.

- **Concorrência desleal**

O furto de energia permite ao seu executor reduzir ilicitamente os custos de atividades comerciais ou industriais, gerando uma concorrência desleal. Essas empresas competem desigualmente com empresas honestas, provocando prejuízos e até o fechamento destas, reduzindo a competitividade do mercado.

- **Aumento tarifário**

As distribuidoras de energia elétrica são concessões de serviço público regidas por política tarifária. Para determinar o percentual de reajuste, a ANEEL considera a variação de custos que as distribuidoras tiveram nos últimos 12 meses.

A fórmula de cálculo inclui custos como pagamento de tributos e encargos, transmissão e compra da energia elétrica. O reajuste tarifário é composto pelas parcelas A (custos não-gerenciáveis) e B (custos gerenciáveis). Na parcela A estão

os custos de aquisição de energia, a CCC (conta de combustíveis fósseis), uso da rede básica, entre outros.

Estão incluídos na parcela B a remuneração do capital, a provisão de devedores duvidosos, os custos do serviço, PIS/COFIN, entre outros. Os custos do serviço englobam os custos com geração, operação, transmissão, distribuição e comercialização. As perdas de energia elevam esse custo e, conseqüentemente, impactam na fixação das tarifas.

Dentro dessa política o consumidor honesto irá pagar pelo consumo fraudado por meio da tarifa, o que representa uma grande injustiça social.

- **Desperdício de energia**

Consumidores fraudadores ou ligados clandestinamente não pagam a energia elétrica consumida e, por isso, não têm hábitos de racionalização, o que provoca um grande desperdício de energia. É comum, nesses casos, lâmpadas acesas durante o dia e aparelhos de ar condicionado ligados ininterruptamente. Esses desperdícios exigem uma demanda maior de energia e, conseqüentemente, maior investimento das concessionárias nos sistemas elétricos, contribuindo para o aumento da tarifa.

- **Proliferação do roubo de energia elétrica**

A impunidade leva à proliferação de bandidos que oferecem seus “serviços” de redução de consumo por meio de ações ilícitas, atuando de forma criminosa e, em alguns casos, assegurando ao consumidor que a ação é lícita. A prisão desses criminosos é difícil, pois necessita de ação investigativa, e a prisão só é consumada nos casos de autuação em flagrante. Tal delito é tipificado no Artigo 155 do Código Penal (1940), com pena prevista de 2 a 8 anos de reclusão.

- **Impostos não arrecadados**

A arrecadação de vários impostos é reduzida pela fraude ou ligação clandestina. Dentre eles, o mais importante é o ICMS que é proporcional à venda de energia elétrica. A redução fraudulenta do consumo gera uma significativa evasão fiscal. Esses recursos não arrecadados pelo Governo deixam de ser aplicados em benefício da própria sociedade.

Dessa forma, quem paga pelo furto e por todas as fraudes de energia somos todos nós.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse tópico serão apresentadas as escolhas metodológicas realizadas na pesquisa. A princípio, será exposta a caracterização do estudo, em seguida, descreveremos o ambiente da pesquisa e os sujeitos que participaram da mesma, e por fim, o método e estratégias utilizadas na coleta e tratamento dos dados.

3.1 Caracterização da pesquisa

A pesquisa caracteriza-se pelo emprego do método qualitativo, tanto na coleta de informações, quanto no tratamento das mesmas.

Pesquisa qualitativa é um método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais, por exemplo. Com a pesquisa qualitativa, os entrevistados estão mais livres para apontar os seus pontos de vista sobre determinados assuntos que estejam relacionados com o objeto de estudo.

Numa pesquisa qualitativa as respostas não são objetivas, e o propósito não é contabilizar quantidades como resultado, mas sim conseguir compreender o comportamento de determinado grupo-alvo. Normalmente, as pesquisas qualitativas são feitas com um número pequeno de entrevistados.

A escolha da pesquisa qualitativa como metodologia de investigação é feita quando o objetivo do estudo é entender o porquê de certas coisas, como a escolha dos eleitores, a percepção dos consumidores, e etc.

Dessa maneira, foi escolhida a entrevista como técnica de coleta de dados na qual o pesquisador tem um contato mais direto com a pessoa, no sentido de se inteirar de suas opiniões acerca de um determinado assunto. Esse método não escapa ao planejamento antes mencionado, uma vez que requer do pesquisador um cuidado especial na sua elaboração, desenvolvimento e aplicação, sem contar que os objetivos propostos devem ser efetivamente delineados, a fim de que se obtenha o resultado pretendido.

Segundo Dencker (2000), as entrevistas podem ser estruturadas, constituídas de perguntas definidas; ou semiestruturadas, permitindo uma maior liberdade ao pesquisador. Dessa forma, optou-se nesse trabalho pela entrevista semiestruturada.

3.2 Ambiente de Pesquisa/Sujeitos da Pesquisa

A presente pesquisa foi realizada com funcionários de uma concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba. A amostra para o referido estudo foi composta por 14 profissionais, onde estes foram convidados a falar sobre seus dados pessoais e questões relacionadas às suas opiniões sobre o assunto 'gato' de energia elétrica.

O intuito de realizar a pesquisa nesse ambiente, foi exatamente compreender quais são as opiniões de pessoas que estão diariamente lidando com quem comete este crime.

Os entrevistados dividem-se em dois grandes grupos: gestão/administrativo e 'campo' (como diariamente chamamos os técnicos de inspeção). Teremos assim, os dois olhares a respeito desse assunto tão comum nos corredores do ambiente de trabalho desses profissionais.

3.3 Estratégias de Coleta e Tratamento dos Dados

A ferramenta utilizada para a concretização da coleta de dados foi a entrevista realizada com os profissionais que lidam diariamente com os clientes causadores 'gatos' de energia. Foi realizada entre os dias 24 e 26 de abril de 2017, na própria concessionária de energia. Após a fase da pesquisa de campo, foi realizada análise dos dados juntamente ao embasamento teórico a respeito do assunto abordado.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste tópico serão expostos os resultados obtidos a partir das entrevistas, de acordo com o método relatado anteriormente.

A primeira seção trará um levantamento do perfil dos profissionais quanto ao grau de escolaridade, faixa etária, dentre outros aspectos que compõe as características destes. Na seção seguinte será abordado como é realizada o processo do consumo de energia da concessionária. Por fim, a última seção irá discorrer sobre as motivações que levam os clientes a cometerem as irregularidades.

4.1 Resultados referentes ao primeiro objetivo (Traçar o perfil dos profissionais da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, que trabalham em atividades fins que lidam com clientes que fazem as irregularidades de energia).

Esta seção tratou das características pontuais dos entrevistados, visando-a traçar um perfil desses profissionais com a finalidade de identificar aspectos em comum entre eles, acerca dos elementos que compõem o perfil e que pode vir a ter similaridade com os demais. O questionamento referente aos aspectos que descrevem o perfil de cada entrevistado está disposto no item 1 (apêndice A e B) da pesquisa.

Quadro 1 – Dados pessoais dos profissionais entrevistados.

Entrevistado	Gênero	Idade	Cargo	Grau de escolaridade	Tempo de experiência profissional na atual empresa	Área de atuação antes da concessionária
E1	Masculino	37 anos	Gerente	3º Grau	03 anos	Distribuição de energia elétrica (entre outras)
E2	Masculino	35 anos	Coordenador	3º Grau	09 anos	Automação (ente outras)
E3	Masculino	26 anos	Coordenador	3º Grau	03 anos	Geração de energia elétrica (entre outras)
E4	Feminino	30 anos	Supervisora	3º Grau	07 anos	Comércio (entre outras)
E5	Feminino	31 anos	Supervisora	3º Grau	07 anos	Indústria (entre outras)
E6	Masculino	36 anos	Assist. Administrativo	2º Grau Técnico	08 anos	Comércio

E7	Masculino	35 anos	Téc. em Inspeção	3º Grau	13 anos	Telecomunicações (entre outras)
E8	Masculino	38 anos	Téc. em Inspeção	3º Grau	13 anos	Terceirizada da concessionária distribuidora de energia elétrica (entre outras)
E9	Masculino	31 anos	Téc. em Inspeção	2º Grau Técnico	04 anos	Terceirizada da concessionária distribuidora de energia elétrica
E10	Masculino	24 anos	Téc. em Inspeção	3º Grau (em formação)	04 anos	Indústria (entre outras)
E11	Masculino	36 anos	Auxiliar Comercial	2º Grau Técnico (em formação)	04 anos	Motorista (entre outras)
E12	Masculino	49 anos	Auxiliar Comercial	2º Grau	08 anos	Indústria (entre outras)
E13	Masculino	41 anos	Auxiliar Comercial	2º Grau Técnico	14 anos	Terceirizada da concessionária distribuidora de energia elétrica
E14	Masculino	37 anos	Auxiliar Comercial	2º Grau Técnico	15 anos	Terceirizada da concessionária distribuidora de energia elétrica

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

O Quadro 1 ilustra os dados pessoais de cada entrevistado, evidenciando de modo pontual as características inerentes ao gênero, idade, cargo atual, grau de escolaridade, tempo de experiência no atual emprego e a área de atuação no mercado de trabalho antes de iniciar suas atividades na concessionária.

É possível verificar no quadro acima que o entrevistado E8, por exemplo, é um homem com 38 anos de idade, graduado e que assim como a metade dos entrevistados atua no segmento da energia elétrica antes de iniciar as suas atividades na atual empresa. Seja na Distribuição, na Geração ou na própria terceirizada da concessionária distribuidora de energia elétrica. Bem como três desse mesmo grupo, os entrevistados E8, E13 e E14, tem entre 13 a 15 anos de experiência na área.

Nota-se que os entrevistados E1, E2, E3, E4 e E5, possuem cargos na gestão, ontem a média de idade é acima dos 30 anos (com exceção do E3, com 26 anos), e todos possuem o 3º grau de escolaridade.

Assim como a entrevista E4 que tem um perfil com algumas características similares a entrevista E5, diferenciando de forma muito sucinta apenas na idade já que o entrevistado E4 tem 30 anos de idade e quanto a área de atuação antes que trabalhar no atual cargo, pois a entrevistada E5 atuava na área industrial.

Percebe-se que de maneira geral, quase 80% dos entrevistados atuaram em mais de uma área antes das suas atividades atuais, dentre elas, os entrevistados E5, E10 e E12, também atuaram na Indústria.

4.2 Resultados referentes ao segundo objetivo (Caracterizar o processo de consumo de energia da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba)

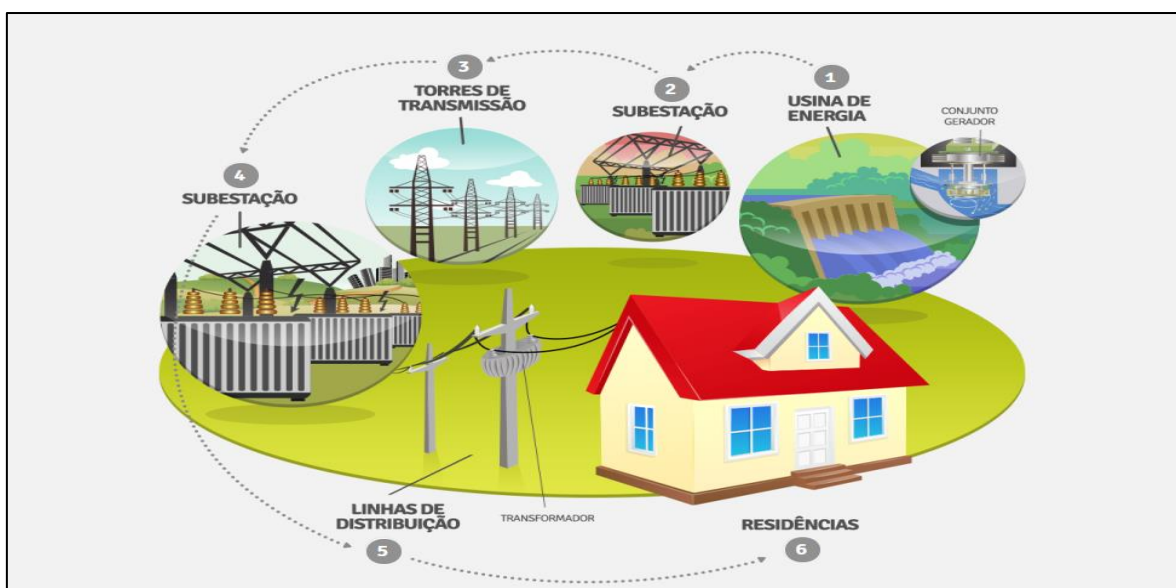
Na Paraíba a concessionária distribuidora de energia é atendida pela Companhia Hidrelétrica do São Francisco (Chesf), que transporta energia da geração a entrega à distribuidora para a sua comercialização pulverizada, chegando até as nossas residências e pontos comerciais. Possuindo subestações em:

- João Pessoa: Mussuré II
- Santa Rita: Santa Rita II
- Campina Grande: Campina Grande II
- Campina Grande: SE II
- Coremas: SE Coremas
- Coremas: Usina Coremas
- Pilões: Pilões II

Após a entrega das subestações acima mencionadas, a concessionária distribuidora de energia, direciona conforme a sua logística dentro do Estado.

Para facilitar o entendimento desse processo, segue abaixo o esquema de como essa energia chega até as nossas casas para o consumo.

Figura 25 – Caminho da energia elétrica até chegar na sua casa.



Fonte: Disponível no site da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba.

- 1 No Brasil, quase toda a produção vem de hidrelétricas, que usam a força da água para movimentar um gerador. Depois de produzida, a energia vai para as cidades por meio das linhas e torres de transmissão de alta tensão.
- 2 Para chegar até as nossas casas, a energia elétrica é transportada através de fios com alta voltagem, percorrendo, na maioria das vezes, longas distâncias. Essa energia, antes de chegar às nossas casas, passa pelas SUBESTAÇÕES. (2 e 3 da Figura 25)
- 4 Depois de percorrer o longo caminho entre as usinas e os centros consumidores nas redes de transmissão, a energia elétrica chega em subestações que abaixam a sua tensão, para que possa ser iniciado o processo de distribuição.
- 5 Após essa redução na voltagem, a energia elétrica segue das SUBESTAÇÕES até as nossas casas pelas REDES DE DISTRIBUIÇÃO. As distribuidoras da concessionária distribuidora de energia da Paraíba são responsáveis por distribuir a energia elétrica das subestações até a casa dos seus clientes.
- 6 Para distribuir a energia elétrica até a casa de seus clientes, as distribuidoras precisam “comprar” a energia das geradoras. Todas essas transações com geração e transmissão interferem na composição das tarifas.

4.3 Resultados referentes ao terceiro objetivo (Identificar os motivos que levam os clientes a fazerem irregularidades de energia elétrica)

Esta seção tratou diretamente do assunto irregularidades de energia com os profissionais da área, com a finalidade de identificar quais as motivações que levam as pessoas a cometerem este crime. Os questionamentos referentes às opiniões de cada entrevistado estão dispostos nos itens de 2 a 9 (apêndice A e B) da pesquisa.

Foi utilizada a análise de conteúdo, que constitui numa metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Através dessa análise, foram conduzidas as descrições qualitativas, ajudando na reinterpretação das mensagens e atingindo uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum.

Como é sabido, o assunto fraude e furto de energia elétrica não é novidade para nenhum dos profissionais entrevistados. Em sua maioria, estão diariamente em campo lidando com esses clientes, seja para retirar a leitura e entregar a fatura de energia, seja para fazer inspeções nas unidades consumidoras na busca por irregularidades, ou ainda, para negociar o valor cobrado pela empresa por essa energia furtada.

Já a gestão procura incessantemente maneiras inovadoras de, junto com todo o Grupo, combater a esses 'gatos'. Seja numa campanha gerada pelo serviço de inteligência da empresa para encontrar essas fraudes, seja em campanhas nas mídias sociais e de comunicação, com ideias para otimizar as negociações e, principalmente, com ideias que interajam com esses profissionais que fiscalizam as residências, os comércios, indústrias e etc. todos os dias.

Embora tendo uma carreira curta na empresa, o E1 já possui um cargo de liderança de muita responsabilidade. Mesmo com toda a experiência trazida antes de chegar à empresa atual, lidar com o 'gato' sempre traz novidades para os dias de trabalho. E ainda mais, por saber que esse é uma peça chave que influencia diretamente na receita da empresa. Por se tratar de um tema muito comum na sua rotina diária, ele fala com bastante propriedade:

”'Gato' de energia é toda a forma, todo o artifício que é utilizado para se consumir energia, sem pagar energia. Isso é um gato de energia. Existem várias formas de gato de energia, tecnicamente dezenas de formas de se roubar, mas todas são 'gatos' de energia. Gato é um nome popular na verdade, né? E mais conhecido, inclusive. O certo é o furto de energia, é o nome mais apropriado, ou a fraude também. A diferença entre fraude e furto, é que a fraude você manipula o equipamento para medir errado. Por exemplo: se você faz a manipulação no medidor, se você tem o conhecimento técnico, e acontece de ter. Você está fraudando energia. Furto é quando você puxa energia antes da medição, que faz com que ela não passe na medição.”

Em discordância sobre os clandestinos, o E1 afirma que se trata de pessoas que também realizam essa prática ilícita. Já E5 não considera que os clandestinos fazem fraudes:

“[...] cliente clandestino, embora também seja perda, pra mim ainda não é gato, pra mim se trata de um cliente ou desinformado, ou até mesmo, que tenha alguma informação, mas que naquele momento o favorecimento dele se trata pelo fato dele nunca ter sido cliente. Então ele é consumidor, mas não é cliente. Então eu não vejo isso como um gato. Gato pra mim é a irregularidade em si, é ter a minha medição e eu faço uma artimanha de forma que eu não pago mais o valor que era devido ou não pago nada.”

Além da explicação técnica do que é e como é possível fazer essas irregularidades, os entrevistados E3 e E13 trouxeram alguns aspectos sociais, culturais e financeiros em seus discursos:

“[...] nada mais é do que crime, primeiramente, né? Um jeitinho brasileiro de diminuir a sua conta de energia. É um desvio ético, e mais ainda, um prejuízo pra toda a sociedade.” E3

“É uma fraude, é um desvio. Existem pessoas que furtam por não ter condições sociais de pagar a energia no prazo certo. E outras que furtam porque são ladrões mesmo, tem condição de pagar, entendeu? E por caráter mesmo, não querem pagar. Falta de caráter, né?”

[...] são pessoas que não tem na maioria das vezes nem o que comer, condições sociais terríveis Mireli, se você andasse comigo lá nas comunidades, nas mais pesadas mesmo, você vai ver que é triste. Mas não justifica. É roubo! Independente dele não ter condição financeira é roubo. [...]” E13

Considerando as experiências de campo desses profissionais, muito foi falado sobre as diversas reações que os clientes têm quando percebem que as irregularidades foram notadas, quando essas fraudes são encontradas, e até, como eles agem depois de multados. Por exemplo, o E6 (já foi de campo), E7 e E12, acreditam que tudo depende da abordagem ao cliente, vejamos:

“Pra mim existem três tipos de reações: do cliente pobre, da classe médio e do rico. O pobre, ele chora, ele pede que não tire o desvio dele, porque ele diz que não tem condições de pagar energia. Ele sempre chora, né? Fala que não tem condições de pagar aquilo ali, porque tá desempregado, que tem muita gente pra dar de comer, por aí vai. O rico, só falta dá em você. Porque ele diz que a empresa rouba muito, tenta desfazer de tudo que a empresa faz. Diz que não foi ele que fez o desvio de energia, geralmente bota a culpa no eletricista que ele chamou na casa dele e nunca se entrega dizendo que foi ele que fez o desvio de energia ali, que tá furtando energia, pra não ser culpado, né? Já o classe média de toda a maneira tenta lhe comprar, como várias vezes já tentaram me comprar e eu não aceitei. Fica lá enchendo a sua paciência, pra ver se você ajuda, pra ver se você diminui a carga, no final de tudo acaba lhe esculhambando, porque você não aceita nenhuma propina, porque você não aceita deixar o desvio dele. E isso ainda acontece, com certeza.” E6

“[...] Depende da forma que você vai chegar ao cliente. Em nenhum momento você pode chegar ao cliente e dizer: “Óh, você tá roubando. Óh, você tá furtando”. Não! A gente quando chega que aborda o cliente a gente diz: “A gente encontrou algo de errado aqui, e a gente vai normalizar, e aí vai vim uma perícia que vai dizer... Vai ‘ensacolar’ o medidor, vai bater fotos, e aí, com essa perícia, ele vai dizer o que é que houve aqui.” Mas, até

mesmo como eu não sou perito, eu não posso dizer, quem entreviu e como entreviu, eu somente eu coeto as provas, aí vai pra perícia.” E7

“Mireli é o seguinte, eu costumo dizer que cada abordagem, é uma experiência nova, e é um comportamento que o cliente tem. Cada um tem um comportamento diferente em reação ao que a gente chega na abordagem, certo? Então assim, uns reconhecem o erro, que está errado, que aceita, tranquilo, numa boa. Outros não, sabe que está errado, fizeram algo ilegal e não aceitam. [...]” E12

Esses profissionais tem o desafio muito grande de no seu dia a dia usar da ética e do profissionalismo para lidar com a prática irregularidade de energia elétrica. De forma geral, na grande maioria, os clientes têm uma propensão a não assumir a culpa por cometerem esse crime. Inclusive, se negam a contribuir com o trabalho desses profissionais. E por pensarem dessa forma, não permitem que entrem em suas unidades consumidoras, não deixam verificar os equipamentos, não permitem até que não seja coletada a leitura de forma correta, o que é muito comum à todos. É o que afirma E13:

“[...] para você ter uma ideia, alguns chegam até a colocar o cachorro perto do local onde coletamos a leitura, impedindo que possamos ver o medidor e fazer o nosso trabalho direito.” E13

Alguns relatos dos entrevistados, principalmente daqueles que realizam as inspeções, apontam que muitos clientes têm reações mais agressivas e que expõe ao perigo o funcionário. Somam-se também as ameaças, as tentativas de subornos, as intimidações em dizer que o culpado pela irregularidade é o próprio funcionário.

“[...] A grande maioria, quando é fraude mesmo, eles se colocam na posição de defesa e em alguns momentos até tentam agredir a equipe, na tentativa de autodefesa, e de

até atribuir aquela fraude a terceiros, que não tenha sido ele.” E7

“[...] Porque se ele perceber que a gente viu, já parte pra outro comportamento, ele vai subornar a gente, diz: “faz de conta que não viu nada.” E14

“[...] E algumas vezes têm uns que se alteram também, sabem que tá errado, mas se alteram, tentando intimidar o fiscal que tá lá pra registrar aquela fraude, só que realmente se você não tiver, em muitos momentos, pulso firme, ele vai intimidar mesmo e vai querer colocar você pra fora da casa dele, vai querer de todas as formas impedir o seu trabalho.” E9

“[...] ele leva realmente pro lado pessoal, ele não olha seu lado profissional, que você tá ali pra fazer um trabalho.” E9

Conforme a maioria dos entrevistados, existe uma impressão de que a maioria dessas fraudes e furtos estão localizadas na classe de baixa renda, contudo, conforme foi falado pelo E2, mesmo com uma quantidade menor de clientes nos níveis A e B, a proporcionalidade se equipara aos níveis C e D, devido ao volume de energia consumida nessas classes.

“[...] a gente tem uma diferença muito grande social, né? Então a gente observa que no Brasil a gente tem uma pirâmide onde os mais ricos são no topo da pirâmide numa quantidade menor, né? E os mais pobres estão mais na base da pirâmide. Então existem mais pessoas na base da pirâmide do que no topo da pirâmide. Então por consequência a gente consegue encontrar mais furtos na base da pirâmide da classe social pela quantidade de pessoas nesse enquadramento que existe.

Mas o furto de energia, a gente consegue identificar ele em todas as classes sociais. Tanto nas mais populares,

quantos nos mais privilegiados, então a gente encontra o furto de energia em todas as classes sociais. Só se a gente for guardar as devidas proporções, não há muita diferença não, entendeu? Pela quantidade de pessoas que se encontra no topo da pirâmide, a gente encontra poucas fraudes, mas proporcionalmente a essa quantidade a gente encontra bastante fraude de forma proporcional. Então, não há distinção nem tanto à classe social, quanto às classes de consumo. A gente encontra nas indústrias, nos comércios, nas residências, a gente encontra em Igreja, a gente encontra em Iluminação Pública. Então o furto de energia, ele não tem discriminação, a gente encontra em todos os lugares, em todas as classes sociais.” E2

Mesmo sabendo que é muito mista esta questão de onde é mais comum encontrar essas irregularidades, cinco dos entrevistados apontam que é mais comum em Comunidades carentes. Eles falam que esses locais criaram uma cultura, um ciclo que se gerou em torno do interesse em querer furto e fraudar para não pagar energia.

“[...] nós temos hoje o perfil da área de comunidade, onde são as pessoas que até por instinto, se beneficiam de alguns benefícios do Governo Federal, e colocam a culpa em não trabalhar e só receber o benefício e não poder pagar a energia. Então hoje existe uma cultura nas comunidades, a maioria delas, existe o furto de energia. “
E4

“Rapaz, acontece muito da gente encontrar em comunidade que é o pessoal mais carente, devido o aumento do custo de energia desde a transmissão, da geração pra cá, tem que ser repassado de qualquer forma esse custo, e muitas vezes os clientes, e eles acha que muitas vezes a empresa tá roubando eles, porque tá caro

demais e num sei quê, acabam fazendo a fraude tentando economizar. [...] E9

“Acho que grande parte desses ‘gatos’ são encontrados nas comunidades carentes. Sempre têm e sempre terão, porque é uma questão de costume mesmo.” E10

“Olha, tem bastante nas comunidades. Nas comunidades são as que mais têm esse índice de tipo de fraude, ou seja, o gato. Nas comunidades geralmente é bem complicado. E a resistência é bem maior, parte da ignorância, parte no que eles podem fazer e nada acontece, até então na cabeça deles, né? [...]” E12

“O pessoal de classe baixa mesmo, o pessoal sem condições financeiras mesmo, nas comunidades, né? Principalmente nas comunidades. Enfim, é complicado. Aí já entra num problema social, que também não justifica o roubo.” E13

E2 e E5 reforçam principalmente a questão cultural nesse aspecto:

“Infelizmente em classe social não é bem o que divide, né? O que existe é bem um problema cultural no Brasil, que esse problema permeia tanto as classes de muito baixa renda assim, que vivem abaixo da linha da pobreza, quanto permeiam também qualquer tipo de pessoa, que tem total condição de pagar a sua conta de energia. Até a relevância do tamanho da conta muda conforme a classe social. Pra pessoa que tem uma extrema baixa renda, a conta é muito mais significativa, e teoricamente e financeiramente justificaria ele procurar esse tipo de coisa, pela falta de recurso que ele tem, pra conseguir

tudo que ele precisa para sobreviver. Agora, na questão das pessoas que tem alto poder aquisitivo, não faz o menor sentido, porque a conta de energia nas despesas totais do mês dele, representa em quase nada. Então, é uma questão fortemente cultural no Brasil.” E2

“[...] A gente também tem o contexto cultural. A gente sabe que aqui na empresa existem regiões que o furto de energia é muito alto, e a gente sabe que não é pelo contexto da classe social, mas é cultural: “eu tenho a cultura, todos os meus vizinhos fazem, então eu vou fazer também, não vejo problema”. Já é costumeiro, as pessoas estão acostumadas a ver o ‘gato’ como algo normal. Então pelo contexto daquela cultura, daquela região, eu faço a irregularidade. [...]” E5

Como o próprio tema do trabalho já levanta o questionamento, nesse momento vamos avaliar o que os entrevistados acreditam que levam as pessoas a cometerem as fraudes, os furtos.

Todos levantam pontos em comum como a questão cultural, educação, costume, econômico/financeiro, a impunidade, a mudança de Estatal para Privada, o desinteresse da sociedade e dos Poderes Públicos.

“[...] Você vê inclusive advogados que oferecem... “Óh, fiquem tranquilos que se tiver algum problema com a empresa X a gente vem aqui, a gente entra na justiça e a gente ganha. Ludibriando muitas pessoas. E tem muita gente que nessa falsa sensação de impunidade, de tranquilidade com relação a isso, vai lá e frauda. Então tem muita gente que acha que vai se dar bem e na verdade na maioria das vezes se dá mal, né?” E1

“[...] Então a gente observa que tem esses três fatores: a questão da vantagem em relação à fatura; tem a questão da redução de custo fixo para as empresas; e tem a questão cultural. Acho que esses são os três fatores que mais motivam as pessoas a fazer fraude, que mais contribuem com as fraudes.” E2

“Um dos principais fatores é a impunidade, todo mundo faz e ninguém paga. Então, como as pessoas sabem que muita gente faz, é... Isso se torna um pouco mais brando assim, pra que a pessoa faça. “Ah, meu vizinho faz e nunca foi pego. No dia que for pego, no máximo vai pagar uma multa”. É algo que a gente ouvi com constância nas ruas.

Além da impunidade, o histórico brasileiro de ter empresas Estatais, onde os contatos com algumas pessoas de dentro daquela empresa favorecia você ter energia de graça na sua casa. A partir do momento que elas foram privatizadas, o dinheiro passou “a ter dono”, e as pessoas não perceberam que aquilo realmente tinha um dono, e o dono era o Estado, então ninguém era o dono. Então essa infelizmente é uma cultura brasileira, e as pessoas não se acostumaram ainda que a energia tem um dono, e que ela tem um custo pra ser gerada, transmitida e distribuída. [...]” E3

“Primeiro é a sensação de impunidade, né? Então a gente vive num país hoje que crimes muito mais intensos, muito mais grotescos, são impunes. Então, a primeira sensação dele é: “eu vou furtar, vou me beneficiar, o período em que eu ficar furtando, a empresa pode ou não detectar, e enquanto isso eu vou me beneficiando.” E caso a empresa detecte, hoje o sentimento dos clientes é que

eles vão pagar aquela diferença e não vão responder criminalmente, né? [...]" E4

"[...] Então é um contexto social muito sério, muito sério! Então eu acho que os fatores vão de tudo, desde a região, desde a minha cultura, o meu caráter... Meu caráter também conta. É um fator, porque eu posso ser ali criado naquele contexto, mas na minha casa eu não vou fazer. Mas os fatores é mais isso assim, é o contexto cultural, social, mais o contexto do Brasil que é assim! [...]" E5

"Sinceramente, o povo não liga pra isso não. Quer roubar e pronto. E isso é porque os políticos não estão nem aí para esse lado da moeda. Se faltar recurso por causa da energia, não se importam não. Enquanto isso não se refletir no bolso deles, porque que o Poder Público vai ligar? Vai nada! Até quem faz parte das autarquias roubam... É um caos. Mas pra mim, a falta de interesse das pessoas e dos Poderes é um motivo mais para essa perda de energia toda." E10

"Por achar que ninguém vai descobrir, achar que ninguém vai denunciar, achar que o barato não vai sair caro, só." E11

"Está atrelado à educação, ao lado financeiro, e muitos deles é porque gostam mesmo, me parece que já faz parte da cultura nossa do dia a dia, me parece que já faz parte da cultura o cara querer levar sempre vantagem. Ou seja, se ele tem aonde levar vantagem na própria energia, eu pago aqui, sei lá, R\$ 100, eu faço um meio aqui de usar a mesma coisa que eu tô consumindo e vou pagar

R\$ 50. Então o pensamento desse pessoal é assim, é querer sempre vantagem.” E12

“Muitas vezes, de forma geral, um dos fatores é o fato deles alegarem que a energia tá muito alta.” E13

“Mireli, o povo não tem educação. Como vai conseguir combater a isso? Quando não se tem educação, os caras metem, roubam, furtam... Tudo isso na cara da sociedade. Educação é tudo. Se não se tem, você já sabe o resultado, né?” E14

Uma questão que é comentada e que é tratada como complexa é sobre as tarifas. Uma parte da população sabe que todos pagam pelo furto através de uma tarifa contida na fatura. Mas a impressão que se tem, é que não é um entendimento de todos, e, portanto, não é levada à devida importância. E por isso a maioria das pessoas não chegam a se sentir incomodados com a frequência dessas irregularidades nas suas ruas, cidades, no país como um todo. Ao ser perguntado sobre o assunto, E3 afirma que:

“[...] acho que o cliente ainda tem um pouco de dificuldade de entender o que significa sua conta de energia elétrica. É um modelo muito complexo pra quem não tá inserido no mercado. Existe uma parte da nossa tarifa que ela é chamada de Parcela A, que é aquela parcela que você paga a Geração e a Transmissão, que não tem nada a ver com a distribuidora. Existe uma parcela da distribuidora que é chamada de Parcela B, que realmente é do serviço de entrega de energia e não de produção ou transmissão. E isso pro cliente entender é muito difícil. Então nós trabalhamos num setor relativamente complexo pro cliente. O cliente quer que a energia chegue na casa dele e ele paga. Eu acredito que o cliente não saiba, já por

natureza, que ele paga pelos furtos dos outros, é por isso que a maioria das empresas, principalmente a empresa tem investido tanto nessa comunicação. O que as pessoas sentem, também pelas estatais e por outros motivos conversados anteriormente é que, o cliente as vezes pensa assim: “ah, não tem problema, o cara tá fazendo, mas tá lesando só a empresa.” Eles não sabem que tá lesando também o vizinho, então é importante que as empresas também divulguem isso. Não só as empresas, mas a Associação Brasileira das Distribuidoras, a ANEEL e todos os outros órgãos envolvidos no combate ao furto, divulguem que o furto realmente impacta também nos outros clientes, pra que os outros clientes venham se indignar. Depois que os clientes sabem, depois disso, já tem algumas ações de comunicação em andamento, quando o cliente descobre, o cliente realmente fica indignado e denuncia, corre atrás, algo começa a chamar a atenção. Como ele não sabe que paga, então a maioria dos clientes ainda não se indigna, mas quando descobrem, eles passam a se indignar.”

De maneira geral, 80% dos entrevistados afirmam que os clientes não têm ciência do que pagam na fatura, como o E14 diz que é necessário saber ler a fatura. Portanto, sem essa base, não conseguem compreender o que está descrito em cada tarifa. No consentimento de todos, não é simples compreender tantas siglas e números, mas as conhecendo os clientes se sentirão incomodados e isso ajudaria muito a empresa a combater a essas irregularidades. Para E7, o segredo é compreender as perdas de energia, saber o que isso causa na nossa conta, para que haja um ganho para a sociedade como um todo.

Dessa maneira, foram realizadas propostas para sanar esse problema. Entre as respostas foram destacadas ideias de usar das novas tecnologias para fiscalizar esses clientes, novas campanhas de combate aos ‘gatos’, maior apoio do sistema Judiciário em todo o Estado, um apoio mais efetivo da Polícia, dificultar o acesso dos

clientes às medições, blindagem dos medidores/redes/quadro coletivos e, até, delegacia específica para fraudes. Vale destacar outros aspectos:

“Na minha opinião, o que resolve isso é a educação. Pode parecer até meio estranho eu falar isso, mas educação, educação é a base pra isso aí. Duas coisas, né? Educação e combate. Mas esse combate ele não tinha que ser só da distribuidora, o combate ele tinha que ser da população. Não permitindo, vendo isso como uma contravenção, como uma coisa que não é ética, que não é boa e combatendo. Além, da população e da empresa, também tinha que ser combatido mais fortemente pelo Estado. Até porque o Estado perde em arrecadação em ICSM, por cada energia roubada. Então hoje por exemplo na Paraíba, 19 milhões por ano deixam de ser arrecadados em ICSM com fraudes de energia.” E1

“Bom, internamente a empresa tem que tratar com tolerância zero, todo aquele que tem desvio de conduta dentro da própria empresa. Isso é fato. E deve incentivar que as pessoas que estão na rua... Nós temos leituristas que estão na casa do cliente todo o dia, temos eletricitas, que denunciem toda e qualquer irregularidade que ele vê na rede, que ele veja algum cliente furtando, algum cliente desviado ou fraudando, e também que eles vejam alguém realizando algum gato na hora na sua, é uma excelente oportunidade pra gente moralizar a situação, realizando uma prisão em flagrante, ou alguma coisa desse tipo. É importante que os nossos colaboradores estejam sempre engajados também na tarefa de combater perdas, porque a gente só vai conseguir mudar a realidade a longo prazo. Resolver o problema da recuperação da receita, a gente tem como fazer isso, recuperar o dinheiro no curto prazo, em um ano, a gente consegue recuperar um pouco de dinheiro. Mas o nosso problema é evitar que a fraude

ocorra, o ideal seria que ela não ocorresse em primeiro lugar, e esse é um trabalho cultural que só acontece a longo prazo e com muito, muito, muito esforço.” E3

Quando tratamos dos clientes que após serem inspecionados e regularizados, muitos deles voltam a cometer a fraude, esses são chamados de reincidentes. Esses clientes são clientes que merecem uma atenção maior, pois sua cultura de fazer irregularidades continuamente, além de prejudicar e colocar em risco a vida das pessoas, pode influenciar outras pessoas a começarem a mesma prática. Sobre esse assunto destaca-se o posicionamento da E4 e E2:

“Esses clientes eles deveriam ser penalizados de uma forma maior, porém hoje a própria Resolução não me permite, né? Então não existem brechas na Resolução que possamos tratar esses clientes diferenciadamente. O que pode ser feito é, esse cliente ele passa a ser um cliente alvo, né? E, um momento ou outro ele vai ter que parar. Porque vai chegar um momento que ele vai passar a ser inspecionado mensalmente, e até pra imagem dele perante a vizinhança, enfim, perante a comunidade acaba sendo exposta. Então infelizmente hoje não podemos trata-lo de forma diferencialmente, mas se pudéssemos com certeza, acredito que deveria sim, ser tratado diferenciado. Até porque hoje é como se ele estivesse brincando com empresa, é um termo, não sei se é palavra especificamente, mas é como se ele não tivesse hoje, é medo, ou tivesse receio de ser autuado, de ser exposto. Então pra ele é normal, ele é autuado, e paga uma recuperação de consumo ou até mesmo não paga e já furta novamente. Pra ele o benefício de tá furtando a energia e pagando reduzido na conta, é maior do que a exposição da imagem dele.” E4

“A gente já fez estudos com relação à reincidência. Atualmente, o nosso índice de reincidência no Estado da

Paraíba, é em torno de 5%, isso porque a gente adota medidas de blindagem sempre que encontra uma fraude. Essas medidas de blindagem ela busca evitar justamente uma nova intervenção ilícita por parte do consumidor. E aí dificultando a execução de uma nova fraude. Então essas medidas de blindagem que a gente adota nos padrões de medidores das unidades consumidoras, a gente tem um índice de reincidência bem baixo, né? 5% já é considerado um índice aceitável.” E2

Finalizando a pesquisa de campo, foram tratadas quais as medidas que a empresa toma para evitar que esses clientes voltem a cometer essas irregularidades. Sobre esse ponto:

“As campanhas, elas tentam fazer isso, se você for ver hoje uma campanha de TV e de rádio da concessionária, ela toca nesses pontos: toca no ponto de que o custo vai pra todo mundo, toca no ponto do desperdício, do risco pras pessoas, né verdade? Se você olhar ela sempre vai voltar nesse sentido. E a campanha, essas campanhas que a gente tem feito aí, elas tem começado com o endomarketing, que a gente chama que é a campanha interna primeiro, porque tem que sair pelo menos da empresa, o primeiro estímulo pra isso. O que a gente tem de intenção nisso é fazer com que as pessoas, elas saiam na sua vizinhança, no seu ciclo de amizades, comentando sobre isso, né? De alguma forma difundindo isso, isso também é educação o que nós tentamos fazer, tanto com os projetos sociais que nós temos, como o Bem da Gente, como esse Caminhão Eficiente que eu te falei, também com essas campanhas é educar as pessoas. Independe de se o Estado faz ou não, a concessionária sai um pouco do que é a especialidade dela que é distribuir, fazer a energia chegar na casa das pessoas, de forma boa, de

qualidade. Ela faz além do que é atividade fim que é distribuir, ela faz esse trabalho educativo. Então, acho que esse é o caminho, mas precisa de tempo pras pessoas enxergarem isso como um mal, elas entenderem que isso é um mal e na verdade o brasileiro tem que acabar com esse negócio do “jeitinho”, porque o cara pensa ali: “eu tô ganhando aqui”, mas tá prejudicando todo mundo, isso volta pra ele mesmo. Se a gente fizesse o bem, esse bem ele voltava pra nós também. Se você pensar que isso num todo traria um impacto grande.” E1

“A empresa age de acordo com que a lei determina, certo? A empresa, ela distribui energia elétrica, ela faz o faturamento da energia elétrica que é consumida, e quando ocorre a identificação de uma fraude, de um ‘gato’, de algo que de certa forma altere o faturamento das unidades consumidoras pra menor, ou seja, o que foi distribuído, o que foi vendido, não é o que tá sendo faturado realmente, isso ocorre a perda. Então a empresa legalmente atua na fiscalização, na aplicação de Termos de Ocorrência que pode gerar multas ou recuperação de consumo, então vai depender do entendimento de cada situação. A empresa aciona o Poder Judiciário, aciona a Polícia Criminal. A empresa através do Ministério Público ela instaura os processos cabíveis pra que o cliente seja devidamente tanto orientando, como penalizado. A intenção da empresa não é penalizar o cliente, certo? A penalidade que o cliente sofre, em alguns momentos, é em virtude do descumprimento da lei, e não de uma imposição da empresa. Não é a empresa que ta determinando a multa, a empresa, ela apenas faz a recuperação do consumo. Quando ocorre situações de multa, situações de processo, é uma determinação

judicial, passa por um Processo Legal, nada ocorre à revelia. Então os clientes também têm tomado consciência disso, através das divulgações que não é a empresa que tá dizendo que é crime, existe uma legislação a ser cumprida no país, e é baseada nessa Legislação onde a empresa atua pra fazer a recuperação de consumo e direcionar àquela situação encontrada de gato pra que a polícia e a justiça instaure o processo e aplique as penalidades conforme a lei.” E7

Esses discursos reforçam a ideia de como as empresas do ramo tem um papel muito importante para a sociedade, no sentido de não apenas nos fornecer energia, e de combater a essas fraudes e furtos, mas também de conscientizar a população na luta contra essa massa que ludibria o setor.

Dessa maneira podemos elencar as possíveis motivações que levam os clientes paraibanos da concessionária a agirem de forma ilícita para usufruir da energia.

Quadro 2: Motivações para realizar as irregularidades de energia

MOTIVAÇÕES QUE LEVAM OS CLIENTES A FAZEREM IRREGULARIDADES		
CULTURAL	SOCIAL	ECONÔMICO
"Jeitinho brasileiro"	Educação	Falta de recursos
Empresa Estatal x empresa Privada	Impunidade	
Costumes	Falta de conscientização	Concorrência desleal
Caráter	Desinteresse do Poder Público	
Levar vantagem		

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Permeando pelos aspectos cultural, social e econômico, os clientes se sentem incentivados a fazerem essas irregularidades para atenderem as suas necessidades, deixando de pensar em como isso vai refletir no futuro, não apenas do fraudador, mas da sociedade em geral.

5 CONCLUSÃO

Nesta seção abordaram-se aspectos referentes às considerações finais acerca da pesquisa realizada e os seus respectivos resultados encontrados.

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar quais as motivações que levam os clientes de uma concessionária distribuidora de energia da Paraíba a fazerem irregularidades de energia. Para o primeiro objetivo específico que tinha por finalidade traçar o perfil dos profissionais da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, que trabalham em atividades fins que lidam com clientes que fazem as fraudes e os furtos, pode-se identificar que a maioria dos entrevistados que atuam nessa empresa apresentaram similaridades no tocante a experiências de terem passado pelo setor de energia elétrica antes de migrar para as atividades atuais, além de possuírem em sua maioria, o curso de graduação no currículo.

No que diz respeito ao segundo objetivo específico de caracterizar o processo de consumo de energia da concessionária distribuidora de energia elétrica da Paraíba, verificou-se que a empresa estudada é atendida Chesf, que transporta energia da geração a entrega à distribuidora para a sua comercialização pulverizada, que atende as nossas residências. E que ela possui sete subestações que são responsáveis para a entrega dessa energia para toda população paraibana.

E tratando-se do terceiro e último objetivo específico, que quis identificar os motivos que levam os clientes a fazerem as irregularidades, vimos que não existe um perfil único para os fraudadores ou furtadores de energia, pois em todas as classes sociais é possível observar tal ato ilícito. Por análise temos uma visão geral de tais fatos, que não nos leva a um perfil único.

Entendeu-se que essa prática contínua, por parte de uma parcela dos clientes não é devida apenas e unicamente ao fator econômico, da classe social de baixa renda; mas, sim, de uma maneira geral, a pessoas pertencentes a todas as classes da sociedade, independente do extrato social. Empresas de médio e grande porte, de uma forma ou de outra, também furtam energia elétrica.

Na pesquisa vimos que muitos são os fatores que podem levar os clientes a cometerem este crime. Dentre eles é a educação, a cultura da maioria dos brasileiros em tentar levar vantagem nas coisas, a questão econômica e financeira,

a impunidade, o costume arraigado com as facilidades de quando a empresa era estatal, a falta de interesse em mudar essa realidade. Enfim, muitos fatores, mas que não justificam esse crime.

Além de fazer algo ilícito, de arriscar a sua própria vida e a vida das pessoas que estão a sua volta, esses clientes não se preocupam com a integridade dos profissionais da área, muito menos se o valor em R\$ dessas fraudes vão se refletir nas faturas de energia de todos. Sua preocupação é unicamente usufruir de uma energia que está sendo medida corretamente.

Os profissionais que atuam na área combatendo a essas irregularidades, são antes de mais nada, consumidores também e estão vulneráveis as irregularidades. Com isso a empresa faz um trabalho forte de conscientização de seus colaboradores, com o intuito de combater internamente, para em seguida, realizar o trabalho com seus consumidores externos.

O fato é que como foi repetidamente falado, o popular 'gato' é um problema que atinge a sociedade como um todo, e não exclusivamente só a concessionária, como é o pensamento de muitos clientes. Logo uma política de educação e conscientização se faz necessária. E se engana que isso é apenas uma obrigação da empresa, pelo contrário, é um assunto de interesse público também. Afinal, são perdidos milhões de reais por conta desse crime. Por isso é necessário o combate a esses 'gatos', com o apoio dos Poderes das mais diversas autarquias.

REFERÊNCIAS

ABRADEE, Associação Brasileira de Distribuição e Energia Elétrica. **Visão Geral do Setor Elétrico**. Disponível em: <<http://www.abradee.com.br/setor-eletrico/visao-geral-do-setor>> Acesso em 28/04/2016.

ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica. **Condições Gerais do fornecimento de energia**. Disponível em: <http://www2.aneel.gov.br/biblioteca/downloads/livros/REN_414_2010_atual_REN_499_2012.pdf> Acesso em 8/04/2017.

ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica. **Direitos e Deveres do Consumidor de Energia Elétrica**. Disponível em: <http://www2.aneel.gov.br/arquivos/PDF/folder_perguntas%20e%20respostas_414_nova_edicao.pdf> Acesso em 15/03/2016.

ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica. **Serviços prestados pela ANEEL**, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DISTRIBUIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA (ABRADEE). *Inadimplência média anual*: percentual em relação ao faturamento. Rio de Janeiro, 2004.

BARROS, C. F. P. **Apropriação de tecnologias digitais e usos de celulares nas camadas populares**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 14., 2009, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Sociologia, 2009.

BETTIO, J. A. de. **Constatação de procedimentos irregulares e deficiência no medidor ou demais equipamentos de medição**. Florianópolis: CELESC, 2001

BRASIL, Portal. **Entenda como a energia elétrica chega a sua casa**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/infraestrutura/2014/08/entenda-como-a-energia-eletrica-chega-a-sua-casa>> Acesso em 30/03/2016.

CALILI, R. F. **Desenvolvimento de Sistemas para Detecção de Perdas Comerciais em Redes de Distribuição de Energia Elétrica**. 2005. 157f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Pontifícia Universidade Católica (PUC/Rio), Rio de Janeiro, RJ, 2005.

CAMARGO, L. G. B. C. (2005). **O setor elétrico brasileiro e sua normatização contemporânea**. *Monografia (Bacharelado em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais Aplicadas, Universidade Católica de Santos, Santos.*

CERTEAU, M. De. **A invenção do cotidiano 1: artes do fazer**. Petrópolis, RJ, Vozes, 2007.

CHESF, Companhia Hidrelétrica do São Francisco. **Sistema de Geração**, Disponível em: <
<https://www.chesf.gov.br/SistemaChesf/Pages/SistemaGeracao/SistemasGeracao.aspx>> Acesso em 05/03/2017.

DAMATTA, R. **Relativizando: uma introdução à antropologia**. Petrópolis: Vozes, 1981. 246 p.

DENCKER, A. F. M.,. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 4. ed. São Paulo: Futura, 2000.

ENGEL, J. F.; BLACKWELL, R. D.; MINIARD, P. W., **Comportamento do consumidor**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

EXAME. **O retrato do consumidor no brasileiro**. In: Revista Exame. Abril 2008.

FERREIRA, F. H. G.; LITCHFIELD, J. A. **Desigualdade, pobreza e bem-estar no Brasil: 1981/85**. In: HENRIQUES, Ricardo (Org.). *Desigualdade e pobreza no Brasil*. Rio de Janeiro: IPEA, 2000. p. 49-80.

FERREIRA, G. G. L. **Desenvolvimento de um sistema baseado em regras para detecção de fraude em unidades ligadas em baixa tensão**. 2007. 54 f. Monografia (Curso Ciência da Computação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS.

FERREIRA, M. V. **Pobreza e distribuição de renda no Brasil recente**. Juiz de Fora: UFJF, Núcleo de Pesquisas Econômicas, 2002. (Discussion Paper, n. 8).

FITTIPALDI, E. H.; SAMPAIO, L. M. B.; ALMEIDA, A. T. **Comercialização de energia elétrica em um mercado competitivo: um problema de decisão multicritério**. In: SEMINÁRIO de Planejamento Econômico-Financeiro do Setor Elétrico, 8., 200. Brasília. Anais Brasília: CHESF, 2000. v, 1. 1-8.

LATOUR, B., **Ciência em Ação. Como seguir cientistas e engenheiros sociedade afóra**, Editora Unesp, São Paulo, 2000.

LAZO, J. G.; et al. **Identificação e prevenção de perdas comerciais no faturamento**. In: Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica, 2005, Florianópolis. Anais Florianópolis, Centro Sul, 2005.

LOBÃO, R., ROMANO, M., & BASTOS, D. **A DIMENSÃO MORAL DAS PERDAS: O CASO DO FURTO DE ENERGIA1**.

MACEDO, W. E. de et al. **Avaliação das perdas elétricas no sistema distribuição da SAELPA**. In: **CICLO PALESTRAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, 2.**, 1993, Olinda. *Anais...* [Olinda]: s. n., [1993].

MARTIN, M L.; RAMATI, O. H. **Perdas de Energia**. Editado pela CIER – Comision de Integracion Electrica Regional, 1991.

NETO, E. A. C. A. **Metodologia probabilística para estimação de perdas técnicas e comerciais em alimentadores de sistemas de distribuição**. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, 2013.

PAULO, P. G., J., & VIEIRA, M. M. F. (2009). **O campo da energia elétrica no Brasil de 1880 a 2002**. *rap—rio de Janeiro*, 43(2), 295-321.

PEDROSA, P., **Desafios da regulação do setor elétrico, modicidade tarifária e atração de investimentos**. ANEEL, 2005.

PENIN, C. A. D. S. (2008). **Combate, Prevenção e Otimização das Perdas Comerciais de Energia Elétrica** (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).

PENIN, C. A. S. **Combate, prevenção e otimização das perdas comerciais de energia**. 2008. 227f. Tese (Doutorado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

PORTILHO, F. (2005). **Consumo sustentável: limites e possibilidades de ambientalização e politização das práticas de consumo**. *Cadernos EBAPE*, 3 (3). FGV, 1-12.

REIS, J., FILHO (2006). **Sistema Inteligente Baseado em Árvores de Decisão, para Apoio ao Combate às Perdas Comerciais na Distribuição de Energia Elétrica**. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia, MG, Brasil.

ROMAN, J. D.; PIANA, J.; LOZANO, MASPL. **Fatores de competitividade organizacional**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração. BBR, Vitória, v. 9. N. 1, Art. 2, pag. 27 – 46, 2012.

SALES, C.; HOCHSTETLER, R. **“Furto de energia - um problema moral”**. Agência Canal Energia. Rio de Janeiro, 05 de abril de 2017.

SANTOS, M. F., DIAS, C. G., RAMOS, E. A., & FERREIRA, J. A. (2011). **Práticas Ilegais Dos Consumidores. Uma Análise Do " gato" Na Rede De Energia Elétrica**. *REMark*, 10(2), 3.

SANTOS, P. S., LOPES, J. C. J., FILHO, D. O. L., & POMPEU, A. M. (2016). **Análise dos fatores que induzem o consumidor de energia elétrica a utilizar-se de ligações clandestinas e fraudulentas**. *Multítemas*, 21(50).

SARTI, C. A., **A família como espelho: um estudo sobre a moral dos pobres**. São Paulo: Cortez, 2003.

SCIRÉ, C. D. **Consumo popular, fluxos globais; práticas, articulações e artefatos na interface entre a riqueza e a pobreza**. Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação do Departamento de Sociologia da Faculdade de Filosofia, Letras, Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

TELLES, V. S., & HIRATA, D. V (2007). **Cidade e práticas urbanas: nas fronteiras incertas entre o ilegal, o informal e o ilícito**. *Estudos Avançados*, 21 (61), 173-191.

VIDINICH, Ricardo e NERY, Gustavo Alexandre Lopes. **Pesquisa e Desenvolvimento contra o furto de energia**. Revista Pesquisa e Desenvolvimento da ANEEL – P&D. n.3, junho de 2009, p. 15.

VIEIRA, F. M. (2008). **Cultura brasileira e corrupção**. *CGU*, 46.

VIEIRALVES, E. X. **Proposta de uma metodologia para avaliação das perdas comerciais dos sistemas elétricos: o caso de Manaus**. 2005. Dissertação (Mestrado em Planejamento de Sistemas Energéticos) – Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Campinas, SP, 2005.

YACCOUB, H. (2010). **Atirei o pau no ‘gato’: Uma análise sobre consumo e furto de energia elétrica (dos ‘novos’ consumidores) em um bairro popular de São**

Gonçalo. *Programa de Pós-Graduação em Antropologia, Niterói: Universidade Federal Fluminense.*

YACCOUB, H. (2011). **Criminalização, coerção e o mercado produtivo de “gatos” de energia elétrica.** In: IX REUNIÃO DE ANTROPOLOGIA DO MERCOSUL, 7., 2011, Curitiba.

YACCOUB, H. (2011). **Tem ‘gato’ na laje: consumo, cidadania e acesso a energia elétrica em uma favela carioca.** In: XV CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 7., 2011, Curitiba.

APÊNDICE A

1. Dados pessoais
 - a. Gênero
 - b. Idade
 - c. Cargo
 - d. Área de formação
 - e. Tempo de experiência profissional nessa Empresa
 - f. Trabalhou em outras áreas antes de ingressar nesta Empresa? Em qual área?
2. Para você, o que é um 'gato' de energia?
3. Levando em consideração o poder aquisitivo dos clientes, em que classe social é mais comum encontrar indícios de fraudes?
4. Na sua opinião, quais os principais fatores que levam as pessoas a cometerem as irregularidades?
5. Sabendo que, de forma geral, todos pagam pelo furto através da tarifa, você considera que os clientes que não cometem este crime, se sentem incomodados?
6. Quais as medidas que deveriam ser tomadas a fim de sanar este problema?
7. Das Unidades que fazem irregularidades, após a regularização, qual o índice de reincidência?
8. Como a empresa faz para moralizar os clientes e não haver o retorno da fraude?
9. Algo não foi perguntado nesta entrevista e que você gostaria de acrescentar sobre as irregularidades?

APÊNDICE B

1. Dados pessoais
 - a. Gênero
 - b. Idade
 - c. Cargo
 - d. Área de formação
 - e. Tempo de experiência profissional nessa Empresa
 - f. Trabalhou em outras áreas antes de ingressar nesta Empresa? Em qual área?
2. Para você, o que é um 'gato' de energia?
3. Pergunta direcionada aos auxiliares comerciais (A/C) e técnicos em inspeções (B).
 - a. Quais as reações mais comuns dos clientes, quando percebem que a irregularidade foi notada?
 - b. Quais as reações mais comuns dos clientes, após a constatação da irregularidade?
 - c. Quais as reações mais comuns dos clientes, após a negociação da irregularidade constatada?
4. Levando em consideração o poder aquisitivo dos clientes, em que classe social é mais comum encontrar indícios de fraudes?
5. Na sua opinião, quais os principais fatores que levam as pessoas a cometerem as irregularidades?
6. Sabendo que, de forma geral, todos pagam pelo furto através da tarifa, você considera que os clientes que não cometem este crime, se sentem incomodados?
7. Quais as medidas que deveriam ser tomadas a fim de sanar este problema?
8. Como a empresa faz para moralizar os clientes e não haver o retorno da fraude?
9. Algo não foi perguntado nesta entrevista e que você gostaria de acrescentar sobre as irregularidades?