



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

**Preditores da compra de alarme residencial: variáveis de
cenário e da história de aprendizagem**

Marcus Bernardes Guadalupe

Brasília/DF

Fevereiro de 2014

Marcus Bernardes Guadalupe

Preditores da compra de alarme residencial: variáveis de cenário e da história de aprendizagem

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências do Comportamento, do Departamento de Processos Psicológicos Básicos, Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Mestre em Ciências do Comportamento.

Área de concentração: Análise do Comportamento

Orientador: Prof. Dr. Jorge Mendes de Oliveira-Castro Neto

Brasília/DF

Fevereiro de 2014

Banca examinadora

A Banca Examinadora foi composta por:

Prof. Dr. Jorge Mendes de Oliveira-Castro Neto (Presidente)

Universidade de Brasília (UnB), Departamento de Processos Psicológicos Básicos.

Prof.^a Dr. Lauro Eugênio Guimarães Nalini (titular)

Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-Goiás), Departamento de Psicologia.

Prof. Dr. Rafael Barreiros Porto (titular)

Universidade de Brasília (UnB), Departamento de Administração.

*À Helena, minha namorada, por ser a
pessoa mais compreensiva que conheço.*

Agradecimentos

Destaco os meus agradecimentos às pessoas que contribuíram diretamente no desenvolvimento deste trabalho. Ao Jorge, meu orientador e professor, por ser um grande modelo de cientista e pela direção em todo o processo. Aos meus leitores Rafael e Lauro, por aceitarem o convite à banca e estarem dispostos a contribuir com suas experiências. Ao tio Thadeu, por ter me oferecido a valiosa oportunidade de contato com a maior empresa do Brasil no segmento de segurança eletrônica. À Helena, pelo forte incentivo, pela preciosa ajuda e por ter sido paciente nos momentos em que precisei estar distante. À minha mãe, pelo amparo e pela dedicação à formatação do trabalho. Ao tio Rodrigo, por ser o meu maior guia profissional e pelo suporte financeiro. À tia Sandra, por ter ajudado a manter-me próximo de pensamentos produtivos. Aos colegas orientandos, especialistas em comportamento do consumidor, pelas contribuições e à Lígia, pela participação e assistência.

SUMÁRIO

Banca Examinadora.....	III
Agradecimentos.....	V
Resumo.....	VII
Abstract.....	VIII
INTRODUÇÃO.....	9
MÉTODO.....	22
Participantes.....	24
Instrumento.....	25
Coleta e Análise dos Dados.....	29
RESULTADOS.....	31
Ocorrência de Comportamentos de Proteção Residencial.....	31
Proteção Residencial vs. Histórico de Invasão.....	32
Consumo de Alarme vs. Histórico de Invasão.....	33
Proteção Residencial vs. Cenário.....	33
Consumo de Alarme vs. Utilidade.....	34
Variáveis Preditoras do Consumo de Alarme.....	35
DISCUSSÃO.....	37
Contribuições Teórico-Methodológicas.....	44
Implicações Gerenciais.....	46
Limitações e Pesquisas Futuras.....	47
REFERÊNCIAS.....	50
ANEXOS.....	53
Anexo I.....	53
Anexo II.....	55
Anexo III.....	57

Resumo

A presente pesquisa buscou identificar fatores que aumentam a probabilidade de consumo de alarme como um bem de proteção residencial. Para este fim, uma literatura relacionada a um recorte amplo do fenômeno (incluindo a utilização de outros bens e serviços de proteção residencial) foi então explorada. Constatou-se que o uso de bens e serviços de proteção residencial tem sido investigado enquanto um fenômeno de consumo e, sob essa perspectiva, perseguido primordialmente pelas disciplinas da sociologia, economia e criminologia. No entanto, há falta de estudos que abordam tal fenômeno sob o ponto de teorias psicológicas do consumo. A partir de um modelo teórico fundamentado nos pressupostos básicos da Análise Experimental do Comportamento, a interpretação aqui empreendida se distingue da literatura acessada por integrar, em um mesmo estudo, variáveis individuais (referentes à história de aprendizagem), variáveis ambientais (referentes ao cenário da compra) e variáveis econômicas (custos e benefícios consequentes à compra), preenchendo lacunas existentes na explicação do fenômeno de compra de alarme. Foi realizado um estudo de campo com moradores de casas localizadas na península do Lago Norte na cidade de Brasília (DF) coletando dados sobre como eles avaliam a segurança da região, do conjunto e do imóvel em que residem, sobre a vivência de situações de ameaça, se possuem determinados bens de proteção residencial (incluindo alarme), sobre como avaliam a eficácia de um sistema de alarme contra a ação de criminosos e como um sistema de alarme compõe a segurança do imóvel em que residem. Verificou-se por meio de correlações que os participantes que avaliaram a região do Lago Norte como menos segura, possuíam vizinhos vítimas de invasão, avaliaram um sistema de alarme como eficaz contra a ação de criminosos e necessário para a composição de segurança do próprio imóvel foram os participantes que mais consumiram alarme. Interpretados como variáveis dependentes do consumo de alarme, os dados foram combinados em uma mesma equação de regressão logística configurando um modelo ajustado e capaz de prever 74,3% da variação do consumo de alarme. Os resultados foram finalmente discutidos enquanto avanços na investigação do tema provendo contribuições teórico-metodológicas, implicações gerenciais e um modelo explicativo para pesquisas futuras.

Palavras-Chave: alarme, bens de proteção residencial, comportamento de consumo, segurança pública, vitimização, história de consumo.

Abstract

The present research has tried to identify factors that increased the probability of consumption of alarm as a residential protective good. To that end, the literature related to a wide analysis of the phenomenon (including utilization of other goods and services of residential protection) has been explored. It has been established that the use of goods and services of residential protection is being investigated as a consumption phenomenon and, under that view, mainly pursued by sociology, economics and criminology. However, there is a lack of studies that would approach this phenomenon under the psychological consumption theories point of view. From a theoretical model grounded on the basic assumptions of Experimental Behavioral Analysis, the interpretation here undertaken differs from the accessed literature, for it integrates, in the same study, individual variables (referring to the purchase scenario) and economic variables (costs and benefits relating to the purchase), filling existent blanks in the understanding of the alarm purchase phenomenon. A field study was carried out with the dwellers of houses located in the Lago Norte peninsula, in the city of Brasília (DF) gathering data about how they evaluate the safety of the area, the block and the property in which they reside, about the experience of threat situations, if they own certain goods of residential protection (including alarms) and about how they evaluate the efficacy of an alarm system that works against the action of criminals and how it composes the residence's safety in which they reside. It was found through correlations that the participants who evaluated the Lago Norte region as less safe, had neighbors victims of invasion, evaluated an alarm system as being effective against the actions of criminals and necessary to the composition of their own residences, were the participants that most purchased alarm systems. Interpreted as depending variables of alarm consume, the data were matched in the same equation of logistic regression shaping an adjusted model and able to predict 74.3% of the alarm consumption variation. The results were finally discussed in the process of advances in the investigation of this subject providing theoretical/methodological contributions, managerial implications and an explicatory model for future researches.

Keywords: alarm, household protective goods, consumer behavior, public safety, victimization, consumer history.

Segundo dados obtidos no portal online da Polícia Civil do Distrito Federal, foram registradas 104 e 167 ocorrências de furto em residência nos respectivos anos de 2011 e 2012, na península do Lago Norte, em Brasília (Distrito Federal). Dados fornecidos pela CODEPLAN (Companhia de Planejamento do Distrito Federal) revelaram que a região da península possui em torno de 2800 domicílios, possibilitando a estimativa de que 4% e 6% dos imóveis sofreram furto nos respectivos anos de 2011 e 2012. Essa estatística representa uma região de menor incidência de furto em residência, comparada com as regiões administrativas de Ceilândia, Planaltina e Taguatinga que tiveram, segundo dados também fornecidos pela PCDF, respectivamente, registros de 928, 638 e 531 domicílios furtados no ano de 2012. Todavia, presume-se que esses números não correspondem a todos os crimes ocorridos e que os eventos de furto e roubo em residência atingem um número ainda maior de domicílios dessas regiões.

A partir de um levantamento das notícias publicadas em um jornal (impresso) de alta circulação no Distrito Federal (Correio Braziliense), constatou-se que no ano de 2013 foram publicados 29 artigos que citam a ocorrência de furto ou roubo em residência no Distrito Federal, sendo que em oito deles há descrição de eventos de violência contra as vítimas e em quatro há descrição de homicídio. Tal constatação sugere que a população do Distrito Federal tem sido atingida por um considerável volume de notícias relacionadas à violência e furto ocorridos em domicílio.

Tyler (1984) considerou os potenciais efeitos da mídia de massa ao analisar os resultados de estudos empíricos que se propuseram a investigar os fatores que influenciam a *estimativa de risco*, *medo de crime* e o *comportamento de autoproteção* dos indivíduos. A informação via mídia de massa, assim como através da rede de contato social (p. ex.: família, amigos, vizinhos), é definida por Tyler (1984) como um tipo de *experiência indireta* e que se contrapõe à *experiência direta*, definida pela

vivência pessoal da situação de risco. Em suma, os resultados analisados por este autor levam-no a sugerir que a mídia de massa não exerce efeito sobre o medo de crime e comportamentos de prevenção, porém um efeito pequeno sobre a estimativa de risco, mas dependente da localidade da informação: “isso tem implicações especialmente importantes para as reportagens locais, que podem comunicar melhor o tipo e frequência de crime referentes à própria vizinhança.” (Tyler 1984, p. 35) No entanto, o autor conclui que as experiências transmitidas pela família, amigos ou vizinhos, influenciam a estimativa de risco, o medo de crime e os comportamentos de autoproteção.

Já os estudos que abordaram a experiência pessoal de risco identificaram efeitos mais significativos sobre o sentimento de medo e o comportamento dos vitimados (p. ex.: Skogan & Maxfield, 1981; Lab & Stanich, 1994). Constatam-se uma variedade de estudos na área de psicologia social e sociologia investigando os efeitos da experiência pessoal na área de vitimização criminal (Weinstein, 1989), da experiência pessoal em acidentes de carro (Robertson, 1975) e desastres naturais (Baumann & Simms, 1978). Parte das pesquisas aborda tanto os efeitos sobre o sentimento de medo, avaliação de risco, como também sobre os comportamentos relacionados à redução da exposição ao risco: ditos comportamentos de *precaução*, *proteção* ou *autoproteção*.

Weinstein (1989) comparou dados de vários estudos empíricos que abordaram o efeito da experiência pessoal de risco sobre comportamentos de autoproteção. Foram constatados diferentes resultados para quatro áreas de pesquisas (definidas pela experiência de risco): acidentes de automóveis, vitimização criminal, desastres naturais e acidentes vasculares. Ainda apontados como dependentes do grau de risco vivido e do tempo entre a experiência e a medida do comportamento, o autor concluiu que a

experiência pessoal de risco, em qualquer uma dessas áreas, tem efeito significativo sobre os comportamentos de autoproteção.

Entre os estudos referentes à experiência de vitimização criminal, descritas por Weinstein (1989), encontrou-se estudos que investigaram o efeito de invasão domiciliar sobre os comportamentos de proteção relacionados à segurança residencial. Weinstein (1989) relatou nove pesquisas envolvendo experiências pessoais de arrombamento, furto e roubo em domicílio e suas respectivas correlações com a incidência de comportamentos de proteção residencial (p.ex.: conferir se as janelas e portas estão devidamente fechadas antes de sair de casa, investir em trancas reforçadas, aumentar a iluminação externa, instalar um sistema de alarme, avisar aos vizinhos quando deixar a casa sozinha). Os estudos analisados por este autor foram realizados a partir de dados produzidos em entrevistas, sendo que três deles utilizaram amostras de mais de 15 mil moradores de casas e apartamentos, vítimas e não vítimas de invasão. Em conclusão, o autor discutiu que apesar de alguns estudos apresentarem falhas como a falta de registro do tempo de ocorrência do evento de vitimização e grau pequeno de correlação entre a experiência e o comportamento, ele sugeriu, a partir de achados gerais, que experiências pessoais de invasão domiciliar produzem efeito significativo sobre a incidência de comportamentos de proteção do imóvel.

Giblin, Burrus, Corsaro e Schafer (2012) realizaram uma pesquisa por telefone que envolveu 1097 residentes de 36 condados rurais nos EUA. Os pesquisadores produziram medidas sobre a *percepção de risco*, *medo de crime* e *vitimização* dos participantes, prevendo regularidades com a ocorrência de duas classes de comportamentos: comportamentos de *proteção específica* (alarme, pedido de visita da polícia, números de identificação nos pertences, trancas extras nas janelas e portas, reforço na iluminação exterior, trancar a casa quando sair e trancar o veículo quando

estacionado na garagem) e comportamentos de *proteção multiproposital* (possuir cachorro de guarda e arma de fogo).

A *percepção de risco e medo de crime* foram medidas através de itens do questionário que continham a descrição de situações de risco nos quais o participante se avaliava a partir da escolha de um ponto em escalas de dez pontos. Para a constatação de vitimização os participantes foram perguntados se vivenciaram (nos últimos 12 meses) alguma das situações de ameaça pré-estabelecidas pela pesquisa. Os autores não estabeleceram pontuações para diferentes eventos de vitimização, sendo consideradas vítimas quem vivenciou qualquer uma das situações descritas.

Os resultados apresentados por Giblin et al. (2012) mostram que os moradores de comunidades rurais tomam medidas de proteção que variam entre manter as portas trancadas (75,7% dos participantes) à instalação de alarmes (10,3%). Comparando com outras pesquisas que investigaram os comportamentos de proteção residencial, os autores concluem que as medidas de proteção do morador rural, de uma forma geral, se assemelham às medidas dos moradores dos grandes centros urbanos, mas os moradores rurais possuem uma tendência menor a reforçar as trancas das portas e janelas e a instalar sistemas de alarmes e uma tendência maior a adicionar iluminação exterior e a possuir cachorros de guarda. Por fim, Giblin et al. (2012) apresentaram que as avaliações referentes à *percepção de risco e medo de crime* tendem a se relacionar com os eventos de vitimização (avaliando maior risco e possuindo maior medo quem já foi vítima) e que os *comportamentos de proteção* residencial ocorrem mais quando há maior *percepção de risco e medo de crime*.

A literatura apresentada traz evidências de que a ocorrência de comportamentos de proteção está relacionada a eventos de ameaça da segurança, sendo a natureza da

experiência (pela rede social de contatos, ou por vitimização pessoal) um fator importante na influência do comportamento. Os autores citados apresentam o comportamento de proteção enquanto uma classe de comportamentos mencionando o uso de bens de proteção como um comportamento pertencente a essa mesma classe, sugerindo, portanto, que a investigação do uso de bens de proteção residencial deve incluir variáveis relacionadas à vitimização pessoal e da rede de contatos.

A presente pesquisa buscou identificar fatores determinantes do uso de alarme residencial e, para este fim, uma literatura relacionada a um recorte amplo do fenômeno foi então acessada. O uso de outros equipamentos (p. ex.: circuito de câmeras) ou serviços (p. ex.: segurança humana), por exercerem funções semelhantes (proteção patrimonial), foram admitidos como fenômenos análogos e a literatura que os aborda foi também explorada. Constata-se que o uso de bens e serviços de proteção residencial tem sido investigado enquanto um fenômeno de consumo e, sob essa perspectiva, perseguido primordialmente pelas disciplinas da sociologia (p. ex.: Goold et al., 2010; Loader, 1999), economia (p.ex.: Ehrlich & Becker, 1972) e criminologia (p. ex.: Lab & Stanich, 1994).

Bartel (1974), utilizando de princípios econômicos, realizou um estudo empírico envolvendo empresas em busca dos determinantes da demanda por proteção privada do tipo guardas. Constituiu o propósito de seu estudo a resposta de três perguntas: como a demanda por proteção está relacionada à perda de dinheiro pelo crime e a probabilidade do crime? São os gastos públicos e privados com proteção complementares ou substitutos? Uma empresa escolhe autoproteção como um substituto do seguro ou ela gastará mais com proteção se ela possuir seguro? A partir de entrevistas com os donos e responsáveis pelas empresas foram produzidas medidas referentes à perda de dinheiro em consequência de crimes, decisões de proteção e gastos com proteção de 1941

empresas. Os resultados encontrados por Bartel (1974) sugerem que as empresas ponderam mais a probabilidade do crime do que o tamanho da perda antecipada. Conforme o autor, este fato significa que se os criminosos se tornarem mais eficientes (mais hábeis para roubar quantidades maiores) as empresas não irão reagir tão fortemente quanto elas reagiriam se houvesse um aumento na incidência de roubos. Outro achado do autor sugere que um aumento nos gastos públicos com proteção (número de guardas por habitante) não produz efeito significativo sobre a demanda de guardas privados. O que pode explicar este fato é que um efeito negativo sobre a demanda provavelmente dependeria de uma alocação devida dos guardas públicos (Bartel, 1974). Em última análise, Bartel concluiu que a compra de seguro não tem sido substituta da proteção privada: “Preferivelmente, as empresas estão contratando guardas ou serviços de proteção a propósito de comprarem seguro a preços mais baixos.” (Bartel, 1974, p. 70)

A demanda por aparelhos de proteção, enquanto resultado do tamanho ou possibilidade de perda na relação com o custo da proteção, também foi objeto de investigação de outros autores (Cloninger, 1976; Ehrlich & Becker, 1972; Shavell, 1991). Cloninger (1976) defendeu que a probabilidade de um criminoso invadir uma casa “pode” ser reduzida quando a casa possui algum aparelho de proteção aparente, ou que a ação do criminoso que conseguiu ter acesso ao interior do imóvel tem as chances de ser inibida, por exemplo, por um sistema de alarmes que dispara. O termo “pode” é destacado entre aspas por Cloninger (1976) que argumentou a favor de um importante aspecto do comportamento do criminoso: “Se eu estivesse procurando por alguma loja de bebidas para furtar e eu acho uma que possui um guarda com uma arma, eu poderia me inclinar a atingir outra loja alguns blocos na frente que não possui meio aparente de proteção.” (Cloninger, 1976, p. 104)

Shavell (1991) apresentou um modelo econômico que também incluiu características do comportamento do criminoso na análise da demanda por proteção. Este autor defendeu que a eficácia dos meios de proteção depende de um processo decisório por parte do criminoso e que, desta forma, as características do equipamento de proteção que afetam o comportamento do criminoso, também afetam a decisão da vítima potencial que investe em meios de proteção. Conforme Shavell (1991) é importante distinguir entre equipamentos de proteção visíveis e equipamentos não visíveis: “Uma precaução observável é tipificada por barras de metal nas janelas de uma casa (elas serão visíveis para um ladrão que analisa a entrada) enquanto que uma precaução não observável é ilustrada pelo uso de um cofre para guardar coisas de valor por parte do proprietário (o ladrão pode ser incapaz de saber se tem um cofre dentro da casa antes de entrar nela).” (Shavell, 1991, p. 123). Em termos econômicos Shavell (1991) considerou que o custo total da vitimização pode ser calculado pelo custo da medida de proteção, caso ela exista, mais a quantidade roubada, sendo que a vítima que possui um equipamento de proteção visível (barras de metal nas janelas) tem chances de obter um benefício extra: além de dificultar a ação do ladrão que tendo decidido entrar na casa, terá, por exemplo, que serrar as barras, elas podem fazê-lo escolher outro imóvel que não possua barras.

Cloninger (1976) explicou os gastos individuais com proteção pelas diferentes *preferências por risco*. O *inimigo do risco* gasta mais com proteção privada do que o *amante do risco* ao encararem as mesmas chances de se tornarem vítimas e possuírem o mesmo orçamento (Cloninger, 1976). Um fator fundamental proposto por este autor se referiu ao conceito de *externalidades* que forneceu uma interpretação singular sobre o fenômeno de consumo coletivo de bens de segurança. *Externalidades* são efeitos indiretos da atividade de consumo, isso é, efeitos (em custo ou benefício) em outros

agentes que não tomaram qualquer decisão e, portanto, não escolheram pelo custo ou benefício que receberam (Laffont, 2008). Um morador que possui uma casa equipada com itens de segurança com *externalidade positiva* (custo para um e benefício para outros) como cães, câmeras ou guarda noturno, vai, por fim, influenciar a escolha dos vizinhos que receberam proteção sem custo (Cloninger, 1976).

Para mostrar como as preferências individuais por risco resultariam em diferentes compras de proteção, Cloninger (1976) apresentou curvas de indiferença que destacam os pontos (aposta sob risco em função de quantidade de proteção comprada) de equilíbrio de cada uma das preferências. O *amante do risco* foi exposto por escolher, em equilíbrio, menos equipamento de segurança e mais aposta do que aqueles que são *neutros*, ou *inimigos do risco* (Cloninger, 1976). Este autor não se propôs a explicar, ou estabelecer causas psicológicas para as preferências por risco, mas ofereceu luz sobre a correspondência entre o consumo de bens de proteção e risco percebido, sugerindo que “o esforço com a proteção privada só existe quando é obvio que a mesma proteção não é oferecida pela segurança pública.”(Cloninger, 1976, p. 108)

Segundo estimativas da ABESE (Associação Brasileira de Empresas de Sistemas Eletrônicos de Segurança), o mercado consumidor de segurança eletrônica no Brasil tem crescido cerca de 13% ao ano desde o ano 2000 e movimentou 1,8 bilhão de dólares no ano de 2012. Trata-se, de um mercado em expansão acelerada, mas, porém, constata-se que a produção científica que explora esse tema ainda é escassa e não oferece uma explicação satisfatória do fenômeno de compra de alarme residencial. Constata-se também que há falta de estudos que abordam tal fenômeno sob o ponto de vista de teorias psicológicas do consumo. Propõe-se, portanto, que uma investigação acerca dos determinantes da compra de alarme possa ser de considerável importância tanto para pesquisadores que pretendem estudar o mesmo ou fenômenos semelhantes, como para

gestores que produzem e comercializam bens de segurança eletrônica e tomam decisões com base nas escolhas do consumidor.

Compreender as escolhas do consumidor é um desafio quando se considera o universo de variáveis que afetam uma decisão de consumo (Evans, Jamal, & Foxall, 2006). A busca por estudos que investigaram o fenômeno de consumo de alarme empreendida na presente pesquisa permitiu a constatação de que não há estudos que integram, ao mesmo tempo, variáveis individuais (história de aprendizagem), situacionais (referentes ao cenário de consumo) e variáveis econômicas (custos e benefícios) e que, portanto, não oferecem uma explicação suficiente do fenômeno de consumo de alarme.

De acordo com Foxall (1997), a perseguição por respostas acerca do comportamento humano não pode ser realizada pela adoção de somente um paradigma e nem pela tentativa de síntese dos pontos de vista disponíveis, mas a alternativa mais viável deve se aproximar do uso de um “pluralismo metodológico” que se consiste na mescla de pontos de vistas.

Entre as vertentes teóricas do estudo do comportamento do consumidor, a social-cognitiva é a predominante (Foxall, 1997). As investigações sob orientação teórica/metodológica social-cognitiva buscam explicar a escolha dos consumidores a partir de conceitos como atitude (Ajzen, 2001; Ajzen & Fishbein, 1980), intenção (Ajzen, 2001), crenças (Ajzen & Fishbein, 1980) e satisfação (Jacoby et al., 1992; Oliver, 1996). Segundo Foxall (1997), o conceito de *atitude* é possivelmente o conceito mais usado para explicar o comportamento humano, sendo *atitude* definida como as avaliações gerais que as pessoas têm em relação às outras e às suas questões particulares e é estudada pela psicologia social como o objeto primário da influência pelo seu

presumido poder sobre a escolha e a ação (Petty & Briñol, 2008). No entanto, atitude tem se mostrado incapaz de prever comportamento, exceto quando agrega elementos situacionais com rigorosa correspondência (Foxall, 1997).

Segundo Foxall (1997) a análise do comportamento, por sua ampla tradição de pesquisa acerca do controle ambiental do comportamento humano, propõe um aparato metodológico e conceitual altamente recomendado para uma investigação mais profunda do comportamento de consumo. Por oferecer um amplo sistema empírico, que permite um entendimento sólido dos fatores que influenciam a escolha do consumidor, conduz a uma avaliação crítica em relação à postura cognitiva predominante de interpretação do comportamento de consumo (Foxall, 1987)

Baseado nos princípios da análise do comportamento, Foxall (1987; 1990) propôs um modelo para a análise do comportamento do consumidor que integra a abordagem individual, tipicamente psicológica, com a abordagem econômica e inclui variáveis do contexto do consumo. A partir dos princípios básicos propostos pela teoria operante de Skinner (1938; 1953), o Behavioural Perspective Model (BPM) propõe uma interpretação do comportamento de consumo pela interação dos três elementos da contingência de três termos: 1)Antecedente, 2)Comportamento e 3)Consequente. A Figura 1 ilustra o modelo aprimorado por Foxall, Oliveira-Castro, James, Yani-de-Soriano e Sigurdsson. (2006).

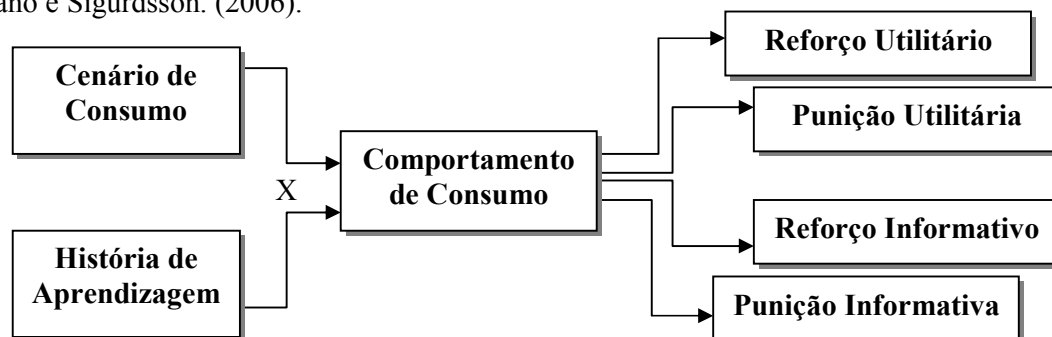


Figura 1 - Representação esquemática do BPM (Adaptado de Foxall et al., 2006)

O modelo propõe que a escolha do consumidor é resultado do encontro espaço-temporal entre a *história de aprendizagem* e o *cenário de consumo*. O cenário de consumo, que pode ser uma loja, uma livraria, ou até uma negociação de *crack* _ composto pelos estímulos sociais regulatórios (regras e normas), físicos e temporal, é o contexto no qual as experiências de consumo passadas, pela via do condicionamento operante, terão influência sobre as novas decisões de consumo (Oliveira-Castro & Foxall, 2005). O consumo passado e as definidas conseqüências reforçadoras (que aumentam a probabilidade futura de emissão do comportamento) e punitivas (que diminuem a probabilidade futura de emissão do comportamento) por ele produzidos, fazem com que o contexto no qual o comportamento de consumo foi emitido tenha efeito sobre as futuras ocasiões de consumo. A história individual de consumo faz com que os contextos de consumo gerem comportamentos específicos de aproximação (a partir de uma história reforçadora) ou evasão (a partir de uma história punitiva), que, então, produzirão novas conseqüências que regularão a taxa futura do mesmo padrão de comportamento em contextos de consumo semelhantes.

De acordo com o modelo, o cenário de consumo sinaliza a possibilidade de quatro tipos de conseqüências: *reforço utilitário*, *punição utilitária*, *reforço informativo* e *punição informativa*. *Reforço utilitário* se refere às conseqüências associadas ao aumento da utilidade (valor de uso) para o indivíduo, dependendo das propriedades do produto ou serviço adquirido (Oliveira-Castro & Foxall, 2005). Um exemplo típico de compra que produz reforço utilitário é a compra de um carro popular que possibilita um transporte ágil, proteção contra a chuva, economia de combustível, etc. Em contraste, o *reforço informativo* é simbólico, isto é, mediado pelas ações de *feedback* das outras pessoas que indicam o desempenho do indivíduo como consumidor. Um exemplo típico de reforço informativo é a compra de um carro BMW que, além de produzir alguns dos

reforços utilitários do carro popular, produz também reforços informativos como o apreço dos amigos que, assim, dirão a respeito do status da marca. “Enquanto o reforço utilitário é derivado de conseqüências econômicas e funcionais decorrentes da compra e do uso de bens, o reforço informativo resulta do nível de status social prestígio e aceitação conseguidos por um consumidor ou por seus esforços.” (Oliveira-Castro & Foxall, 2005, p.293)

Sob a perspectiva do BPM, o comportamento de consumo de alarme pode ser interpretado como um comportamento emitido em um contexto e que produziria esses quatro tipos de conseqüências mencionadas. Em um caso típico de consumo de alarme, pode-se imaginar que um proprietário de uma casa, ao receber a visita de um vendedor de sistemas de segurança eletrônica, decide por contratar o serviço de instalação de alarme para a sua residência. Ao aplicar os conceitos do BPM para explicar o comportamento de compra emitido pelo proprietário, pode-se conjecturar que a visita do vendedor foi ocasião (cenário) para a emissão da compra porque o proprietário possuía uma história de consumo que fez do alarme um estímulo que sinalizasse conseqüências reforçadoras. Nesse sentido, pode-se entender que o proprietário, em cenários semelhantes (relacionados a imóveis que precisavam ser protegidos contra invasão), emitiu comportamentos que produziram conseqüências que aumentaram o valor utilitário (p. ex.: utilizou alarme em outro imóvel sendo reforçado pelo uso) ou informativo (p. ex.: conversou com pessoas que deram feedback positivo sobre a utilidade de alarmes para a proteção de imóveis) da compra de um sistema de alarme. Sob a mesma perspectiva, o comportamento de recusar uma oferta de alarme poderia ser interpretado como um comportamento que está sob influência de uma história de vida que implicou na supressão ou diminuição do valor reforçador de um sistema de alarme.

Segundo Oliveira-Castro e Foxall (2005), o BPM se caracteriza como um programa de pesquisa do comportamento de consumo que enfatiza variáveis situacionais, particularmente a análise dos eventos antecedentes e conseqüentes às ações das pessoas. Conforme estes autores, eventos dessa natureza têm sido negligenciados pelos modelos cognitivistas prevalentes que enfatizam variáveis intra-individuais descritas a partir de construtos teóricos mentais (p.ex.: atitudes, intenção, memória), os quais têm mostrado baixo poder preditivo sem a inclusão de variáveis situacionais.

O presente estudo se propôs a preencher em parte as lacunas do conhecimento referente aos determinantes do consumo de alarme como meio de proteção patrimonial. Relacionado à linha de pesquisa sobre comportamentos de proteção residencial e de consumo de bens e serviços de segurança, teve como objetivo identificar variáveis situacionais, referentes ao cenário de consumo, e à história de vida, que influenciam na probabilidade do consumo de alarme. Além dos eventos de vitimização do participante, a vitimização de vizinhos e variáveis relacionadas ao cenário e à história de consumo de alarme também foram investigadas enquanto possíveis influenciadoras da compra. Para tal, foi desenvolvido um instrumento que buscou coletar informações sobre os moradores de casas da península do Lago Norte, em Brasília, incluindo dados sobre como eles avaliam a segurança da região, do conjunto e do imóvel em que residem, sobre a vivência de situações de ameaça, se possuem algum bem de proteção residencial (incluindo alarme) e sobre como avaliam a eficácia de um sistema de alarme contra a ação de criminosos. Ao responderem sobre a segurança da região, do conjunto e do imóvel em que residem, sobre a eficácia de um sistema de alarme contra a ação de criminosos e como este equipamento compõe a segurança de suas residências, os participantes da presente pesquisa forneceram evidências sobre variáveis do cenário e de fatos de suas histórias de consumo que, presumidamente, afetaram a probabilidade de

consumo de alarme. Também foram obtidas medidas verbais com presumida correspondência às conseqüências do consumo de alarme: conseqüência relacionada à eficácia de um sistema de alarme contra a ação de criminosos e conseqüência relacionada à composição da segurança do próprio imóvel a partir do uso de alarme.

MÉTODO

Inicialmente foi realizada uma pesquisa de cunho exploratório em uma empresa privada do segmento de segurança eletrônica, na cidade de Belo Horizonte, em Minas Gerais. Com o objetivo de levantar indicadores do consumo de alarme, o pesquisador participou de reuniões de treinamento de vendedores e o acompanhamento de um vendedor proeminente em vendas em duas visitas a clientes potenciais.

As reuniões de treinamento aconteciam semanalmente na matriz da empresa e, segundo o seu superintendente comercial, elas têm como objetivo o alinhamento da habilidade comercial de toda a equipe de 187 vendedores (das oito filiais) com a inteligência de venda desenvolvida pela organização em 17 anos de existência (B.A. Muselli, comunicação pessoal, 13 de Agosto, 2013). As estratégias de treino foram distintas em dois grupos: dos vendedores das filiais e dos vendedores proeminentes em venda (denominada *equipe ouro*).

Nas seções de treino, os vendedores da *equipe ouro* encenam uma situação de venda seguindo um plano de inteligência comercial pré-estabelecido pela organização que, usando as palavras do superintendente, implica basicamente no “treinamento de duas etapas do processo de venda: *apresentação* e *contorno de objeções*” (B.A. Muselli, comunicação pessoal, 13 de Agosto, 2013). Em uma encenação típica, o vendedor, utilizando um projetor de vídeo, se empenha em atribuir valor à escolha da empresa e ao uso de produtos e serviços de segurança eletrônica. A etapa de apresentação deveria

durar 5 minutos e a encenação finalizava após a etapa de *contorno de objeções*, na qual outro vendedor, inicialmente posicionado como ouvinte, encenava um comprador que contrapunha a argumentação do primeiro.

A observação dos procedimentos de treino e da interação de venda na situação real possibilitou o registro dos argumentos utilizados pelos vendedores, sendo que os argumentos analisados foram interpretados como indicadores de variáveis que influenciam o consumo de alarme. Sob o foco do BPM, estes indicadores foram então classificados em dois grupos: indicadores de *cenário* e de *conseqüência do consumo*.

Nas encenações assistidas foi possível constatar que os vendedores apresentaram argumentos relacionados ao valor de uso de sistemas de alarmes, apontando sua eficácia contra a ação de criminosos (indicadores de *conseqüência do consumo*) e citaram dados da evolução do consumo de alarme no Brasil e o mercado da empresa na cidade de Belo Horizonte (indicadores de *cenário*). Na situação real de venda o vendedor fez uma apresentação semelhante à da simulação, sendo contraposto pelo cliente que questionou aspectos referentes à utilidade e ao custo do produto. A argumentação da etapa de *contorno das objeções*, observado tanto na simulação como na situação real de venda, abrangeu essencialmente a defesa dos benefícios em decorrência do consumo de alarme, os quais foram interpretados como valores utilitários (indicadores de *conseqüência do consumo*).

As regularidades constatadas nos argumentos simulados, bem como nos argumentos da situação real de venda, possibilitaram ao pesquisador interpretar o consumo de alarme enquanto uma disposição do consumidor dependente de variáveis de cenário e da história de aprendizagem. Essa etapa da pesquisa permitiu ao pesquisador conjecturar o consumo de alarme mais provável quando as pessoas 1) residem em

regiões com maior incidência de crimes de furto e roubo em residência e/ou moram em um imóvel vulnerável, 2) possuem uma história de aprendizagem que implicou no aumento do valor reforçador utilitário (história de consumo e história de vitimização) de um sistema de alarme e 3) têm disponibilidade de dinheiro para a aquisição do bem. Sabe-se que a execução de um consumo depende de uma situação na qual o comportamento possa ser emitido, seja ela em um ponto de venda, online ou uma visita de um vendedor no próprio imóvel. Assim, tornou-se factível a consideração de um quarto fator, responsável pelo aumento da probabilidade de compra: 4) a ocasião de compra.

Participantes

Constituíram a amostra 96 respondentes entrevistados, selecionados aleatoriamente em três áreas comerciais na península do Lago Norte, na cidade de Brasília do Distrito Federal. Referente às características da população investigada foram coletadas informações sobre o sexo, idade, escolaridade, tempo de residência e a localidade da quadra na região do Lago Norte, conforme pode ser visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Dados Demográficos dos Participantes

Idade	F	%	Sexo	F	%
20 - 40 anos	4	4,2	Masculino	77	80,2
41 - 60 anos	33	34,4			
61 - 80 anos	53	55,2	Feminino	19	19,8
Acima de 80 anos	6	6,3			
Escolaridade	F	%	Tempo de Residência	F	%
Segundo Grau	12	12,5	2-5 anos	14	14,6
Terceiro Grau	65	67,7	6-15 anos	28	29,2
Pós-graduação	7	7,3	16- 35 anos	29	30,2
Mest./Dout.	12	12,5	26-35 anos	21	21,87
			36-43 anos	4	4,16
Consumo	F	%	Endereço no Lago Norte	F	%
Possui Alarme	54	56,25	Quadra Interna	55	57,29
Não Possui Alarme	42	43,75	Quadra do Lago	41	42,7

Frequência (F) Porcentagem da amostra (%)

Observa-se que a maioria dos participantes era do sexo masculino (80,2%), pertencia à faixa etária de 61 a 80 anos (55,2%), possuía terceiro grau completo (67,7%) e era consumidora de alarme (56,3%). Todos os entrevistados residiam em casas próprias localizadas na península do Lago Norte e 85,4% moravam no mesmo imóvel há mais de cinco anos.

Instrumento

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário constituído por cinco itens demográficos, nove enunciados com respostas em escala e 12 perguntas de múltipla escolha (veja Anexo 3). A versão definitiva do instrumento foi produto de um estudo piloto que envolveu a aplicação de dois questionários (Anexo 1 e Anexo 2) que utilizavam escalas distintas, mas que contavam com um mesmo núcleo investigativo inspirado no BPM.

Na construção dos questionários foram considerados os conceitos fundamentais do BPM, envolvendo a relação entre os seguintes componentes: (1) Cenário de Consumo; (2) História de Aprendizagem; e (3) Comportamento de Proteção. O conceito de *Cenário* incluiu as variáveis do ambiente (região, quadra, conjunto e imóvel) que supostamente estariam relacionadas ao aumento da probabilidade de determinados *Comportamentos de Proteção* (examinar a rua ao entrar e sair de casa, não deixar a casa sozinha por mais de uma noite, contratar vigia ou ronda noturno, possuir cachorro e instalar um sistema de segurança eletrônica). A *História de Aprendizagem* abrangeu os eventos e experiências relacionadas à ameaça de segurança (ter tido a residência invadida ou possuir algum vizinho que tenha tido a residência invadida) e a história de consumo que, presumidamente, aumentariam as chances de emissão e manutenção de comportamentos de proteção.

Pressupõe-se que o encontro espaço-temporal (ponto “X” na Figura 1) entre *Cenário* e *História de Aprendizagem* aumente ou diminua a probabilidade de comportamentos de proteção. O instrumento da presente pesquisa foi construído pela orientação deste viés interpretativo do comportamento, tendo como objetivo a verificação da ocorrência de consumo de alarme e corroboração a partir da ocorrência de outros comportamentos de proteção.

Foram desenvolvidos dois instrumentos utilizando escalas distintas para fins de pré-teste em um estudo piloto. O estudo piloto envolveu a participação de 28 moradores de casas na península do Lago Norte e dois moradores do Setor de Mansões do Lago Norte. O primeiro instrumento (Anexo 1) aplicado continha um cabeçalho com cinco itens demográficos, oito enunciados com cinco opções de respostas em escala de concordância (do tipo Likert), quatro perguntas de múltipla escolha e uma pergunta aberta com espaço para registro de eventuais juízos dos participantes e observações do pesquisador. O segundo instrumento (Anexo 2) utilizou um cabeçalho com um item a mais, seis enunciados com respostas em escala de *diferencial semântico*, seis perguntas de múltipla escolha com sub-itens acrescidos e uma pergunta aberta.

Em consequência do estudo piloto, foi possível constatar novas variáveis que poderiam influenciar na compra de alarme, bem como identificar a necessidade de mais opções de resposta nas perguntas de múltipla escolha, para o ajuste de medida das variáveis. Ao serem inquiridos sobre a posse de alarme, participantes justificaram não possuí-lo porque confiam a segurança de suas residências ao cachorro que possuem, ou ao vigia que ronda de motocicleta pelo conjunto. Nas perguntas sobre invasão da residência e invasão de vizinhos, participantes relataram eventos em que os criminosos conseguiram ter acesso ao jardim ou terreno dos fundos, mas não violaram a casa e não furtaram algo de valor. Constatou-se então a necessidade de aprimorar os enunciados e

acrescentar dois subitens para o registro do nível de invasão ocorrido nas residências (Anexo 2, questões 6 e 7).

No instrumento definitivo foram utilizadas escalas que se basearam no método de *diferencial semântico*, desenvolvido por Osgood, Suci, e Tannenbaun (1957). Essas escalas normalmente utilizam cinco, sete ou nove pontos (incluindo ponto neutro) com extremos polarizados em rótulos antônimos. Em uma aplicação típica (Mehrabian & Russel, 1974) os entrevistados avaliam situações ou objetos descritos em um enunciado, marcando um ponto na escala. Ao escolher o ponto do meio, o participante neutraliza um rótulo e ao escolher um ponto de um dos pólos, ele dá força ao rótulo, assim, avaliando determinado aspecto da situação ou objeto enunciado.

A escolha dos rótulos bipolares foi sugerida a partir de conversas do pesquisador com os vendedores e o superintendente comercial da empresa visitada na primeira etapa da pesquisa, bem como o de dois conhecidos consumidores de alarme, que utilizaram os adjetivos *seguro* e *vulnerável* se referindo à rua, região, e imóvel onde residem. O adjetivo *eficaz* também pôde ser constatado na fala de um vendedor que se referia ao valor de uso de um sistema de alarme. O estudo piloto implicou no teste desses adjetivos produzindo a mudança de dois antônimos, que pode ser verificada nas questões 3 e 4 do instrumento piloto (Anexo 2) para o instrumento definitivo (Anexo 3).

Os itens 1, 3 e 4 do instrumento definitivo (Anexo 3) foram desenvolvidos para o propósito de avaliar o comportamento dos moradores diante do cenário: respectivamente, referentes à segurança da região, do conjunto e do imóvel em que residem. O item 4 possui função dupla, produzindo também uma medida do valor

utilitário do consumo de alarme: moradores que possuem alarme deveriam avaliar o imóvel em que residem como mais seguro .

As perguntas 8 e 9 foram desenvolvidas para a verificação de eventos históricos, pessoais ou mediados por vizinhos, relacionados a ameaça de segurança (invasão de residência). Como já mencionado, os subitens foram inseridos após a aplicação do primeiro instrumento, no estudo piloto, com o objetivo de aprimorar a medida do impacto da ameaça. Conjecturou-se a ocorrência de roubo (com a presença do morador) e o furto de algo de valor, como eventos que produziram maior ameaça, portanto teriam maior impacto como preditores da ocorrência de comportamento de proteção.

Os itens 11, 12 e 14 foram desenvolvidos com o propósito de avaliar a experiência de consumo do participante. O item 11 foi aplicado nos participantes que não possuíam alarme e buscou medir o efeito do custo monetário na inibição do consumo do bem. Os itens 12 e 14 buscaram produzir mais duas medidas de valor utilitário avaliando, respectivamente, uma dimensão ampla (eficácia geral contra a ação de criminosos) e específica (composição da segurança do próprio imóvel) das conseqüências do consumo.

A pergunta de número 15 foi desenvolvida para o propósito de constatar a ocorrência de eventos relacionados à exposição à ocasião de compra do participante. Os itens 2, 6, 10 e 13 foram desenvolvidos para o propósito de constatar a ocorrência de comportamentos de proteção. Dentre eles, o item 10 afere a variável dependente (consumo de alarme) objeto de investigação do presente estudo.

Coleta e Análise dos Dados

A coleta não envolveu a participação de colaboradores, sendo realizada exclusivamente pelo autor da presente pesquisa. Para o encontro com os participantes

foram escolhidas três áreas comerciais localizadas na via DF-009 (EPPN), na península do Lago Norte. Como instrumentos de pesquisa foram utilizados um questionário impresso em duas folhas, uma prancheta para apoio, uma caneta para registro das respostas e uma carteira de identificação do pesquisador como mestrando da UnB.

A região do Lago Norte foi escolhida por possuir uma das populações com maior renda per capita do Distrito Federal. De acordo com dados fornecidos pela CODEPLAN (Companhia de Planejamento do Distrito Federal), os moradores da região do Lago Norte tem renda per capita média de 4297 reais mensais. Diferentemente, outras regiões poderiam apresentar tendências mais variadas de consumo de alarme, por não apresentarem rendas médias tão altas. Conjecturou-se que a escolha de outra região, com renda per capita menor, poderia implicar em menor controle da variável custo monetário.

Geralmente no horário matinal das 10:00 às 12:00 horas, constatado como período de maior circulação de pessoas disponíveis, os participantes eram abordados pelo pesquisador que se aproximava convidando-os para uma pesquisa da Universidade de Brasília, referente ao assunto *segurança pública e proteção patrimonial*. Os participantes dispostos a colaborar eram inicialmente inquiridos sobre a região em que moravam e se residiam em casa própria. Caso respondessem *sim* às duas perguntas, o pesquisador iniciava a investigação a partir do item 1, saltando as perguntas demográficas do cabeçalho.

Apesar de todos os enunciados terem sido lidos de forma literal e a maioria dos participantes seguirem a aplicação sem expressarem dúvida, alguns precisaram ser esclarecidos sobre como responder à escala. O procedimento padrão para o auxílio à resposta envolvia a seguinte instrução (considerando o item 1 como exemplo): *Essa é*

uma escala que cresce de zero a três “segura” e de zero a três “perigosa”. A pontuação máxima é três, o que significa desse lado o máximo segura, ou desse lado o máximo perigosa. Onde o Sr/Sra. marcaria?

Quanto aos itens 8, 9, o pesquisador não registrava como invasão quando o participante relatava eventos em que o agente não tivesse entrado na casa sem levar algo de valor (e.g. acesso ao lote dos fundos, acesso ao jardim). Mesmo quando não perguntados, as respostas dos participantes geralmente eram acompanhadas de detalhes. Quando os detalhes não faziam parte das respostas, o pesquisador perguntava.

Ao responderem sobre a ocasião de compra, no item 15, o registro do pesquisador também envolveu a pergunta sobre detalhes, quando eles não ocorriam. Eram marcadas as respostas de “*Sim. Uma empresa já me ofereceu o serviço.*” apenas referente às ocasiões em que o participante já tinha tido contato pessoal com algum vendedor, ou havia recebido uma ligação telefônica de alguma empresa que fornece o serviço de instalação de alarmes. Assim, as respostas relacionadas ao mailing de empresas e entrega física de cartão ou *flyers* não foram marcadas como ocasião de compra.

As respostas registradas em escalas bipolares (0 a 3 na direção de um rótulo e 0 a 3 na direção do rótulo antônimo) foram, conforme sugere Malhotra (2008), transformadas em escalas únicas de 0 a 6 para então serem digitadas em um arquivo eletrônico do programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), para o fim de serem analisadas e interpretadas. O processo de análise se iniciou por estatísticas descritivas, verificando a frequência dos comportamentos e eventos medidos. Em seguida foram realizadas correlações lineares simples, em blocos de duas variáveis, para uma estimativa preliminar dos efeitos isolados das variáveis do modelo. Finalmente, foi realizada uma análise de regressão logística, para a estimativa da probabilidade

associada à ocorrência de consumo de alarme em face da combinação das variáveis preditoras. Optou-se pela análise de regressão logística pela natureza dicotômica da variável de saída (possuir alarme vs. não possuir alarme) e conveniência de se estimar os efeitos das variáveis preditoras sobre a probabilidade de possuir alarme.

RESULTADOS

Ocorrência de Comportamentos de Proteção Residencial

Todos os participantes relataram tomar alguma medida de proteção. Além do uso de alarme (comportamento de consumo objeto de investigação da presente pesquisa), a coleta registrou outros comportamentos classificados como comportamentos de proteção residencial: 1) verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa; 2) não deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite; 3) utilizar algum sistema de segurança eletrônica (entre eles alarme); 4) possuir cachorro que exerce segurança, 5) possuir vigia. Constatou-se que dos 96 entrevistados, 54 (56,3%) possuíam alarme, sendo que 17 (17,8%) possuíam também um circuito fechado de câmera (todos que possuíam câmera também possuíam alarme); dois (2,1%) possuíam vigia e 59 (61,5%) relataram possuir um ou mais cachorros que exercem segurança.

Os comportamentos de *verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa* e *não deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite* foram medidos através de escalas (questões 2 e 6 do Anexo 3) que seguiram o princípio das escalas de *diferencial semântico*, desenvolvidas por Osgood et al. (1957), mas foram polarizadas a partir de dois advérbios que indicaram frequência (sempre e nunca). As pontuações obtidas através das escalas foram determinadas pela escolha dos espaços

numerados de 0 a 3, dispostos no sentido de cada pólo semântico. Essas pontuações foram, conforme sugere Malhotra (2010), convertidas em escalas únicas que cresceram de zero (nunca) a seis (sempre). Foi constatado que 54 (56,3%) participantes pontuaram seis (sempre), contra apenas um participante que pontuou zero (nunca) ao avaliarem a frequência dos próprios comportamentos de *verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa*. Em relação à frequência do comportamento de *deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite*, constatou-se que 59 (61,5 %) participantes pontuaram zero (nunca) contra 12 (12,5%) participantes que pontuaram seis (sempre).

Proteção Residencial vs. Histórico de Invasão

Foram constatadas 24 (25%) vítimas de invasão sendo que em 16 (16,7%) casos o evento ocorreu no imóvel em que residem atualmente (Lago Norte). Como já descrito, a vitimização dos vizinhos também foi considerada como um fator histórico importante para na análise do presente estudo. Assim, referente à vitimização dos vizinhos, foram constatados sete (7,3%) participantes que relataram ter conhecimento de um vizinho de quadra que tenha tido a residência invadida, 25 (26%) participantes que têm conhecimento de um vizinho de conjunto invadido e 20 (20,8%) que têm conhecimento de mais de um vizinho de conjunto invadido. Testes de correlação simples não revelaram relação significativa entre histórico de invasão pessoal e dos vizinhos e os comportamentos de *verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa*, *deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite*, *possuir cachorro* e *possuir vigia*.

Consumo de Alarme vs. Histórico de Invasão

Das 16 vítimas de invasão, 10 eram consumidoras de alarme e dos 52 participantes que possuíam vizinhos invadidos, 36 eram consumidores de alarme, sendo

que dos 20 participantes que relataram conhecer mais de um vizinho de conjunto invadido, 17 eram consumidores de alarme. Um teste de correlação de Pearson mostrou uma relação direta e significativa entre vitimização dos vizinhos de conjunto e consumo de alarme ($N= 96$, $r = 0,363$, $\rho < 0,000$), indicando que possuir vizinho invadido aumenta a tendência de compra de alarme. No entanto uma correlação entre *invasão do próprio imóvel e consumo de alarme* indicou uma relação direta, porém não significativa ($N= 96$, $r = 0,169$, $\rho < 0,100$).

Proteção Residencial vs. Cenário

Testes de correlação simples evidenciaram que não houve relação significativa entre as avaliações de cenário e os comportamentos de *verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa, deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite, possuir cachorro e possuir vigia*. Entretanto, foi constatado um coeficiente negativo, porém fraco, entre consumo de alarme e as avaliações de segurança da região do Lago Norte ($N= 96$, $r = - 0,204$, $\rho < 0,047$), indicando que quanto menor a avaliação de segurança da região maior é o consumo de alarme. Os testes também apontaram para um coeficiente negativo, porém fraco e insignificante, entre consumo de alarme e as avaliações de segurança dos conjuntos ($N= 96$, $r = - 0,108$, $\rho < 0,297$). No entanto, foram constatadas correlações significantes entre a avaliação de segurança da região e do conjunto ($N= 96$, $r = 0,547$, $\rho < 0,000$), assim como entre avaliação de segurança do conjunto e do imóvel ($N= 96$, $r = 0,372$, $\rho < 0,000$). Esses resultados evidenciam que as pessoas que avaliam a região do Lago Norte como mais perigosa tendem a avaliar o próprio conjunto como mais vulnerável e as pessoas que avaliam o conjunto em que residem como vulnerável, tendem a avaliar o próprio imóvel como mais vulnerável.

Consumo de Alarme vs. Utilidade

Foram produzidas três medidas referentes ao valor utilitário de um sistema de alarme. A partir dos itens 4, 12 e 14 do questionário os participantes avaliaram duas dimensões do uso de alarme. Uma dimensão ampla, relacionada à sua eficácia geral contra a ação de criminosos e uma dimensão específica, medida a partir de dois itens, relacionada à composição da segurança do próprio imóvel. Os resultados encontrados geraram correlações positivas e significantes entre a *avaliação de eficácia* do alarme contra a ação de criminosos e consumo de alarme (N= 94, $r = 0,342$, $\rho < 0,001$); entre a *avaliação da composição* da segurança do próprio imóvel e consumo de alarme (N= 94, $r = 0,552$, $\rho < 0,000$); e entre a *avaliação de segurança do imóvel* e consumo de alarme (N= 96, $r = 0,465$, $\rho < 0,000$). Essas correlações indicam que quanto maior a pontuação referente à avaliação de eficácia e à composição da segurança, maior a tendência de consumo de alarme e que as pessoas tendem a avaliar o próprio imóvel como mais seguro quando possuem alarme. Partindo do pressuposto de que cachorro e alarme pudessem funcionar como bens substitutos (enquanto ambos produzirem proteção residencial), foi realizado um cálculo de correlação entre o consumo de alarme e *possuir cachorro*. Essa correlação apresentou uma relação inversa, mas, no entanto, insignificante (N= 96, $r = - 0,138$, $\rho < 0,182$).

Variáveis Predictoras do Consumo de Alarme

Inicialmente foram feitas regressões em três blocos separados (incluindo somente as variáveis que mostraram correlações com os valores de ρ significantes), para a estimativa do poder preditivo de cada variável e construção de um modelo adequado. No Bloco 1, foram incluídas variáveis referentes ao cenário (*avaliação da segurança da região*, *avaliação da segurança do conjunto* e *avaliação da segurança do imóvel*), no

Bloco 2 as variáveis de história de vida do participante (*histórico de invasão e invasão dos vizinhos*) e no Bloco 3 as variáveis referentes à história de consumo do participante (*avaliação de eficácia e avaliação da composição de segurança do alarme*).

Para a estimativa do poder preditivo de cada variável foram observados os valores de ρ (que aponta a significância do efeito de cada variável) nas tabelas das variáveis que entraram nas equações de cada bloco. Entre os valores de ρ observados, as variáveis *avaliação de segurança da região*, *invasão* e, na última equação, a variável *avaliação de eficácia*, apresentaram $\rho > 0,05$, sugerindo-as como variáveis sem valor preditivo e que, então, poderiam ser retiradas do modelo. Em seguida foram observadas as pontuações das tabelas de classificação e das tabelas resumos apresentadas para cada Bloco. A análise com as variáveis do Bloco 1 apresentou o R^2 de Nagelkerke igual a 50,6 % e 82,6% dos consumidores de alarme corretamente preditos a partir da tabela de classificação. No Bloco 2 o modelo apresentou R^2 de Nagelkerke igual a 58,8% e 87% dos casos corretamente preditos. E no Bloco 3 R^2 de Nagelkerke a 78,5 % e 88% dos consumidores de alarme corretamente preditos a partir da tabela de classificação. Essa análise prévia, feita a partir dos blocos, permitiu uma melhor escolha das variáveis a serem incluídas no modelo de regressão logística definitivo. Em função das pontuações observadas, decidiu-se por retirar do modelo as variáveis *avaliação de segurança do conjunto*, *invasão* e *avaliação de eficácia*, mantendo as outras variáveis referentes ao cenário, à história de vida e à história de consumo dos participantes.

No modelo de regressão logística definitivo as variáveis previamente selecionadas foram então incluídas em uma única equação. Toda a amostra (N=96) foi incluída e as pontuações obtidas indicaram um aumento no poder preditivo do modelo como um todo. Na Tabela 2 pode ser observado o coeficiente logístico (β), os valores do teste de Wald, o grau de significância e os valores de Exp. B. Todas as variáveis

independentes incluídas no modelo apresentaram relação significativa com a compra de alarme, indicando que o desfecho do consumo é mais provável quando são assim combinadas.

Tabela 2 – Parâmetros da análise de regressão logística do conjunto de variáveis predictoras incluídas no modelo definitivo.

Variáveis Entrantes	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp. B	95 % I.C. para EXP (B)	
						Baixo	Alto
Segurança do Conjunto	-,925	,345	7,169	,007	,397	,201	,780
Segurança do Imóvel	1,451	,384	14,289	,000	4,265	2,011	9,049
Invasão dos vizinhos	2,332	1,009	5,341	,021	,097	,013	,702
Composição	1,032	,270	14,614	,000	2,808	1,654	4,766
Constante	-4,393	1,627	7,292	,007	,012		

O modelo incluindo todas as variáveis selecionadas em um único bloco apresentou R^2 de Nagelkerke igual a 74,3 % e - 2 Log Likelihood a 52,59, sendo o ajuste do modelo, apresentado pela tabela de classificação, com 92,6% dos consumidores de alarme e 82,5% dos não consumidores de alarme classificados corretamente. Em suma, o modelo classificou corretamente 88,3% dos casos.

DISCUSSÃO

A presente pesquisa buscou identificar fatores que aumentam a probabilidade de consumo de alarme como um bem de proteção residencial. Diante da escassez de estudos nessa área, buscou preencher lacunas existentes apresentando uma interpretação

singular do fenômeno. A partir de um modelo teórico (o BPM), a interpretação aqui empreendida se distingue da literatura acessada por integrar, em um mesmo estudo, variáveis individuais (referentes à história de aprendizagem), variáveis ambientais (referentes ao cenário da compra) e variáveis econômicas (custos e benefícios conseqüentes à compra).

Em primeira análise, os resultados encontrados possibilitaram constatar regularidades nas relações entre o consumo de alarme e diversas medidas produzidas em entrevistas com moradores de casas da região do Lago Norte em Brasília. Cálculos de correlação simples produziram evidências de que o consumo de alarme era mais provável quando os participantes possuíam vizinhos vítimas de invasão, avaliavam a região do Lago Norte como mais perigosa e avaliavam um sistema de alarme como eficaz contra a ação de criminosos e necessário para a composição da segurança do próprio imóvel. Uma vez interpretadas à luz do BPM como variáveis da história de aprendizagem e do cenário de consumo, essas variáveis foram então combinadas em diferentes equações de regressão logística, na busca por um modelo que melhor preveria o desfecho do consumo de alarme.

Foxall (1987), ao apresentar uma interpretação do comportamento de consumo, propôs que tanto o cenário de consumo, quanto a história de aprendizagem, influenciam o comportamento do consumidor. As variáveis de cenário, tendo como base a teoria de Foxall (1998), podem ser interpretadas como os estímulos sociais, físicos, bem como a dimensão temporal da situação de compra, que influencia nas chances de ocorrência do comportamento de consumo. As variáveis da história de aprendizagem podem ser interpretadas como eventos pessoais, principalmente relacionados às conseqüências de consumos passados, responsáveis pela manutenção ou supressão do comportamento.

No presente estudo *cenário* foi compreendido como as variáveis do ambiente da moradia do participante (região, conjunto e imóvel) que tiveram influência sobre a ocorrência do consumo de alarme na situação de compra (p. ex.: telefonema ou visita de um vendedor, ponto de venda, internet, etc). A *história de aprendizagem* foi compreendida como os fatores (vitimização, vitimização dos vizinhos e história de consumo) que, ao implicarem na mudança do valor utilitário de um sistema de alarme, tiveram influência sobre a ocorrência do comportamento na situação de compra e foram responsáveis pela sua manutenção ou supressão ao longo do tempo.

A partir de testes de correlação simples foi possível identificar que os participantes apresentaram uma tendência pequena, mas significativa, a consumirem mais alarme à medida que avaliavam a região do Lago Norte como mais perigosa (N= 96, $r = - 0,204$, $\rho = 0,047$). Diferentemente, não foi constatada nenhuma regularidade entre a *avaliação de segurança do conjunto* e consumo de alarme (N= 96, $r = - 0,108$, $\rho = 0,297$). No entanto, ao incluir as medidas referentes à *avaliação de segurança do conjunto* e à *avaliação de segurança da região* junto às medidas referentes à *avaliação de segurança do imóvel* como variáveis de entrada em uma mesma equação de regressão logística, encontrou-se os valores de $\beta = -,509$ a $\rho = ,024$ para a *avaliação de segurança do conjunto* e $\beta = -,462$ a $\rho = ,106$ para a *avaliação de segurança da região*. Dado o valor de $\rho = ,024$ para a variável *avaliação de segurança da região*, constatou-se a necessidade de excluí-la do modelo definitivo, por não ter apresentado valor preditivo significativo. Nas pontuações obtidas no modelo de regressão logística definitivo foi encontrado um valor de $\beta = -,925$ a $\rho = ,007$ para o N = 96. Este valor (com o sinal negativo) indica que o aumento de uma unidade da variável *avaliação de segurança do conjunto* (na escala que cresceu de 0 a 6 no sentido do adjetivo “seguro”) diminuiria quase um comprador de alarme. Os resultados apresentados pelos

coeficientes de regressão (β) e o nível de significância (ρ) de cada variável independente incluída no modelo, possibilitaram a estimativa do quanto a variável de saída (compra de alarme) esteve associada à mudança de uma unidade de cada variável previsor.

Os valores obtidos referentes à variável *segurança do imóvel* proporcionaram, a partir das análises aqui empreendidas, evidências que apesar de sugeri-la como uma variável referente à situação de ocorrência do comportamento (cenário de compra), indicaram que ela seria melhor interpretada como uma variável referente às conseqüências que mudaram o valor utilitário do alarme (história de consumo). Em primeira análise foi constatada uma regularidade entre a *avaliação de segurança do imóvel* e possuir alarme. ($N= 96$, $r = 0,465$, $\rho < 0,005$). Ao interpretar a *avaliação de segurança do imóvel* como uma variável referente ao cenário, produz-se uma evidência ambígua, indicando que a população investigada tendeu a consumir mais alarme ao avaliar o próprio imóvel como mais seguro. Porém, ao ser interpretada como uma variável referente à história de consumo, sugere que o consumo de alarme produziu conseqüências reforçadoras utilitárias e influenciou na avaliação daquelas pessoas que possuem um imóvel equipado com um sistema de alarme. Considerando os valores do coeficiente de regressão ($\beta= 1,45$) e o nível de significância ($\rho =,000$), obtidos na equação do modelo logístico definitivo, observou-se que a *avaliação de segurança do imóvel*, enquanto uma variável individual, se estabeleceu efetivamente como uma boa preditora do consumo de alarme.

Além da avaliação de segurança do imóvel foram produzidas outras duas medidas com presumida correspondência às conseqüências utilitárias do consumo de alarme: *avaliação da eficácia* de um sistema de alarme contra a ação de criminosos e *avaliação da composição* da segurança do imóvel a partir de um sistema de alarme. Após ter sido constatado (a partir de testes de correlação simples) que a *avaliação da*

eficácia e *avaliação da composição* tenderam a aumentar à medida que o consumo de alarme aumentou, ambas foram incluídas em um mesmo bloco de variáveis entrantes em uma equação de regressão logística, para a estimativa da probabilidade associada à ocorrência de consumo de alarme. Dos valores obtidos para cada uma dessas variáveis, somente o valor referente à *avaliação da composição* ($\beta = ,745$ $\rho = ,000$) se mostrou significativo, enquanto que o coeficiente para a variável *avaliação da eficácia* ($\beta = ,110$ $\rho = ,576$) foi constatado como não significativo. Este efeito, assim como o constatado entre as variáveis referentes à *avaliação da região* e *avaliação do conjunto*, pode ser explicado pelo fato de ambos os previsores estarem altamente correlacionados entre si (colinearidade). Conforme Field (2005), a colinearidade entre previsores configura um Erro do Tipo II, contaminando a equação de regressão.

Referente à história de aprendizagem, o presente estudo se propôs a analisar o efeito da vitimização pessoal e vitimização dos vizinhos sobre o consumo de alarme. Não foi encontrado um coeficiente de correlação significativa entre vitimização do participante e consumo de alarme ($N = 96$, $r = 0,169$, $\rho = 0,100$), mas constatou uma relação positiva e significativa entre o consumo do bem e possuir vizinhos invadidos ($N = 96$, $r = 0,363$, $\rho < 0,005$). Esse resultado coaduna os resultados de Weinstein (1989) e Giblin et al. (2012) que encontraram correlações significantes entre vitimização e comportamentos de proteção residencial, sugerindo que o uso de bens de proteção residencial (incluindo alarme) é mais provável quando há histórico de invasão dos domicílios. Entre as variáveis incluídas no modelo logístico definitivo, *invasão nos vizinhos* ($\beta = 2,33$ a $\rho = ,021$) foi a variável que apresentou maior valor preditivo associado à compra de alarme, indicando que a mudança de uma unidade representaria a variação de 2,33 compras de alarme.

Sobre esse resultado cabe discutir se *invasão nos vizinhos* também poderia ser utilizada como uma variável preditora do consumo de outros bens de proteção. Giblin et al. (2012) encontraram, a partir de medidas obtidas em entrevistas, que um aumento nas pontuações estabelecidas para *percepção de risco e medo de crime* foi acompanhado pelo aumento na frequência de vários comportamentos de proteção residencial (incluindo a aquisição de bens de proteção). A presente pesquisa também se propôs a buscar regularidades entre outros comportamentos de proteção além do uso de alarme (verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa, não deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite, possuir cachorro e possuir vigia), porém, pelos cálculos de correlação, não encontrou regularidades entre tais comportamentos e eventos de vitimização pessoal ou vitimização dos vizinhos.

Uma pesquisa realizada em 2012 pela Proteste (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor), envolvendo 1274 moradores de casa, produziu indicadores das ações mais comuns a favor da segurança residencial no Brasil. A maioria entrevistada disse proteger a própria residência instalando trancas reforçadas nas portas (64%) , colocando grades nas janelas (61%) e criando um cão de guarda (55%). Uma parte menor relatou a instalação de um sistema de alarmes (17%). Esses dados sugerem que a aquisição de alarme como um bem de proteção residencial, no cenário nacional, faz parte do repertório de um número menor de pessoas que tomam medidas preventivas contra a invasão de criminosos. Já a presente pesquisa constatou que dos 96 moradores da península do Lago Norte entrevistados, 54 (56,3%) instalaram um sistema de alarme em sua residência, 2 (2,1%) possuíam vigia e 59 (61,5%) relataram possuir cachorro que exerça segurança.

O estudo realizado pela Proteste (2012) revela uma classe de equipamentos utilizados pela população brasileira que, dada a função de proteção residencial, podem

ser interpretados como bens de proteção substitutos do alarme. No presente estudo, *cachorro* e *alarme* foram conjecturados como bens de proteção substitutos e, nesse sentido, foi realizado um cálculo de correlação na tentativa de avaliar se houve uma relação inversa que indicaria que o consumo de *cachorro* fosse acompanhado pela redução do consumo de alarme. Os dados obtidos revelaram uma relação inversa, porém insignificante ($N= 96$, $r = - 0,138$, $\rho < 0,182$). Os dados coletados não constataram a existência de qualquer relação de substitutibilidade entre alarme e outros bens de consumo.

Sob o intuito de discutir a relação de substitutibilidade entre bens de consumo, Bartel (1974), entre outros autores da economia (Cloninger, 1976; Shavell, 1991), trazem luz ao tema incluindo variáveis econômicas (custo e benefício) na investigação do uso de bens de proteção. Bartel (1974) se propôs a investigar se os gastos públicos e privados com proteção são substitutos e constatou que um aumento nos gastos públicos com proteção (número de guardas por habitante) não produziu efeito significativo sobre a demanda de guardas privados das empresas investigadas. Seus resultados também não identificaram relações de substitutibilidade entre bens de consumo de proteção. Entretanto, Bartel (1974) sugere que uma alocação devida de guardas públicos, isto é, alocando-os próximos aos imóveis, provavelmente reduziria a contratação de guardas privados das empresas. Ao incluir o custo monetário e o benefício (proteção residencial) dos bens de proteção enquanto conseqüências da compra que alteram sua probabilidade de ocorrência, os autores da economia trazem evidências de que o consumo de outros bens de proteção (além do alarme) serão mais prováveis quando, a custos iguais, fornecerem maior proteção residencial do que o alarme, ou, a custos menores, fornecerem um nível igual de proteção.

Na presente pesquisa houve duas tentativas de controle da variável custo monetário na investigação do consumo de alarme. Primeiramente, a região do Lago Norte foi por fim escolhida para a condução da pesquisa por possuir uma das populações com maior renda per capita da cidade de Brasília. De acordo com dados fornecidos pela CODEPLAN, os moradores da região do Lago Norte tem renda per capita média de 4297 reais mensais. Diferentemente, outras regiões poderiam apresentar tendências mais variadas de consumo de alarme, por não apresentarem rendas médias tão altas. A escolha de regiões com renda per capita menor provavelmente implicaria em menor controle da variável custo monetário. Segundo, no questionário foi incluído um item na tentativa de medir o efeito da variável custo sobre os participantes que relataram não possuir alarme. Não foram constatadas regularidades entre as medidas referentes às avaliações de custo do alarme e *não possuir alarme*, o que indicou que, para a população analisada, a variável custo monetário provavelmente não foi um determinante importante da compra de alarme.

Finalmente, os resultados obtidos a partir da equação de regressão logística definitiva apontaram para um modelo ajustado e com um considerável poder de previsão do desfecho de consumo de alarme. O modelo de regressão logística contou com a inclusão, em uma única equação, de variáveis referentes à *avaliação de segurança do conjunto*, à *avaliação de segurança do imóvel*, *invasão nos vizinhos* e à *avaliação de necessidade* de um sistema de alarme na composição de segurança do imóvel, excluindo as medidas de *avaliação de segurança da região* e de *avaliação de eficácia* de um sistema de alarme contra a ação de criminosos. Os resultados descritos a partir do R^2 de Nagelkerke e da tabela de classificação apontaram, respectivamente, que o modelo foi capaz de prever 74,4% da variação do consumo de alarme e classificou corretamente 88,3% dos casos estudados. Assim, o achado geral do presente estudo da

sustentação a uma das proposições fundamentais do BPM de Foxall (1998) que propõe a ocorrência do comportamento de consumo a partir do encontro no espaço e tempo entre variáveis do cenário de consumo e da história de aprendizagem.

Contribuições Teórico-Metodológicas

As respostas verbais referentes à segurança do ambiente em que os participantes residiam (avaliação da região e avaliação do conjunto) e os eventos históricos de vitimização e vitimização dos vizinhos foram os primeiros passos para identificar a tendência que os participantes possuíam em buscar meios de proteção residencial. Ao produzir medidas sobre as avaliações do ambiente, vitimização e sobre os comportamentos de proteção da mesma população, foi possível realizar testes de correlação que corroboraram os resultados de outros autores (p.ex.: Tyler, 1984; Giblin et al., 2012). Entretanto, pouco poderia se prever sobre padrões de consumo de alarme sem a inclusão de variáveis da história de consumo deste bem que, a saber, poderiam suprimi-lo mesmo na presença do mesmo cenário e de eventos de vitimização.

Ao propor que a ocorrência do comportamento de consumo depende do encontro de variáveis do cenário e da história da aprendizagem, Foxall (1998) estava também dizendo que, idealmente, em um mesmo cenário (p.ex.: um banner virtual) há pessoas que se aproximam (clitando no banner) enquanto que outras evadem (fechando o banner). Revendo os pressupostos da teoria, as variáveis do cenário ocasionam aproximação, quando os comportamentos emitidos pelo consumidor na presença desse cenário produziram reforçadores, ou evasão quando os comportamentos produziram conseqüências aversivas. Nesse sentido, a previsão do comportamento de consumo é completa somente quando há a descrição das variáveis do cenário e da história de consumo correspondentes ao comportamento no passado.

No presente estudo as correlações entre as variáveis do cenário e o consumo de alarme não permitiriam, somente elas, uma boa previsão do consumo de alarme já que o mesmo cenário poderia ser ocasião para a compra de outros bens de proteção (p.ex.: trancas reforçadas nas portas). Ao responderem sobre a segurança dos imóveis em que residem, sobre a eficácia de um sistema de alarme contra a ação de criminosos e como este equipamento compõe a segurança de suas residências, os participantes da presente pesquisa forneceram evidências sobre variáveis em suas histórias de consumo que tornaram o cenário investigado a ocasião para a emissão da compra (para a maioria dos consumidores de alarme). Diferentemente, presume-se, o mesmo cenário poderia ser neutro para a compra de bens de proteção, ou influente na compra de outros bens que, historicamente, também produziram conseqüências utilitárias.

O presente estudo, enfim, apresenta um avanço na investigação do tema ao utilizar o Modelo na Perspectiva Comportamental (BPM) agregando variáveis da história de consumo na explicação da compra de alarme como um bem de proteção residencial. Dessa maneira, pode representar um passo inicial no desenho de um modelo explicativo para o consumo de bens de proteção residencial. Adicionalmente, um instrumento de pesquisa que possibilitou o registro de diversas medidas referentes ao cenário e à história de consumo pode se configurar como uma ferramenta útil, ou básica para o desenvolvimento de outras, em estudos futuros que pretendam investigar o mesmo ou fenômenos semelhantes (p.ex.: compra de câmeras de segurança, compra de seguro, etc.)

Implicações Gerenciais

Na primeira etapa de realização da presente pesquisa foi possível observar que os gestores comerciais da empresa visitada tomavam decisões sem terem como base um

conhecimento sistematizado sobre os fatores que aumentam a probabilidade de compra de alarme. De acordo com o superintendente comercial, o processo de captação de clientes era realizado a partir de duas etapas de contato com o consumidor: agendamento por telefone e visita do vendedor (B.A. Muselli, comunicação pessoal, 13 de Agosto, 2013). A etapa de agendamento era realizada pela equipe de telemarketing (chamada *suporte comercial*) que tinha como objetivo produzir ocasiões de visitas para os vendedores que fariam (com o proprietário ou responsável pelo imóvel) a apresentação pessoal dos serviços e produtos oferecidos pela empresa. Conforme dados fornecidos pelo superintendente, no mês de julho de 2013 foram realizadas, por uma parte da equipe de vendedores, 1571 visitas a clientes potenciais. Dessas 1571 visitas foi efetivado um total de 222 (14%) vendas de alarme. Esses dados possibilitam o cálculo de que foram necessárias em média sete visitas a clientes potenciais para a efetivação de uma venda de alarme.

Considerando que a contratação e manutenção de uma equipe de vendedores, bem como a realização de cada visita, implicam em custos para a empresa, torna-se evidente que o aumento da média de vendas (em função das visitas) é algo desejável pelos gestores que procuram reduzir custos. Nesse contexto, presume-se que a presente pesquisa ofereça resultados que possam ser utilizados em busca do aumento da média de vendas sob o número de visitas.

Os resultados aqui produzidos trouxeram evidências de que a venda de alarme é menos provável quando o vendedor (mantendo constante o seu comportamento) visita uma pessoa que reside em uma região com menor incidência de furto e roubo em residência, mora em um imóvel seguro (equipado com outros bens de proteção) e não possui uma história de aprendizagem que implicou no aumento do valor reforçador utilitário de um sistema alarme (vitimização pessoal, vitimização dos vizinhos e história

de consumo). Devido às variáveis da história de aprendizagem e do local de moradia de cada pessoa, algumas possuem mais chances do que outras de consumirem alarme, mesmo quando expostas a situações de compra semelhantes. Assim, uma visita realizada a partir de um agendamento feito com uma pessoa classificada como consumidora provável tem mais chances de produzir venda do que aquela visita realizada a partir de um agendamento feito com uma consumidora improvável. Sob essa perspectiva, o agendamento da visita dos vendedores pode ser tratado como decisivo no estabelecimento das chances de efetivação de uma venda e, portanto, propõe-se que ele seja realizado com base no conhecimento sobre os fatores que aumentam as chances de uma pessoa comprar alarme.

Limitações e Pesquisas Futuras

O fenômeno investigado teve como guia as evidências levantadas em outros estudos sobre a influência de eventos de vitimização pessoal sobre a ocorrência de comportamentos de proteção. No presente estudo os dados referentes aos eventos de vitimização (pessoal e dos vizinhos) e aos comportamentos de proteção (verificar a presença de suspeitos ao entrar e sair de casa, não deixar a casa sozinha ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite, utilizar algum sistema de segurança eletrônica, possuir cachorro que exerce segurança e possuir vigia) produziram cálculos de correlação que apenas apontaram regularidades entre o consumo de alarme e vitimização dos vizinhos. Uma correlação entre invasão do próprio imóvel e consumo de alarme indicou uma correlação baixa e não significativa ($N=96$ $r = 0,169$, $p < 0,100$). Esse dado, comparado com os dados de outras pesquisas que se propuseram a investigar regularidades entre eventos de vitimização e comportamentos de proteção, sugere que o resultado da presente pesquisa poderia ser diferente (talvez mais confirmativo) se a amostra coletada fosse consideravelmente maior.

Além disso, a falta de constatação de outros bens de proteção substitutos do alarme também pode ser considerada como uma lacuna metodológica, pela via de dois fatores: critério impreciso no registro da posse de cachorro e a falta de itens no questionário que buscassem registrar a utilização de outros bens de proteção residencial (p. ex.: grades nas janelas, trancas reforçadas nas portas, iluminação externa, etc). O item criado para o registro da posse de cachorro (veja questão 13 do Anexo 3) enunciou a oração “que exerça segurança” como uma condição do bem de consumo mas, no entanto, supõe-se que certo número de participantes tenha respondido que possuía cachorro enquanto que o cachorro não tenha sido adquirido para fins de segurança e o nível de segurança que ele exerce seja considerável, porém pequeno.

Cloninger (1976) trouxe uma contribuição importante para a investigação do consumo de bens de proteção doméstica ao incluir em sua análise o conceito de *externalidade* que significa, em termos econômicos, os efeitos (em custo ou benefício) em outros agentes que não tomaram qualquer decisão e, portanto, não escolheram pelo custo ou benefício que receberam. No sentido de que a utilização de alguns bens de proteção dos vizinhos pode implicar em benefícios (proteção residencial) ao participante da pesquisa e, dessa forma, influenciar na compra de alarme, identifica-se, como falha metodológica, que a investigação dos meios de proteção dos vizinhos mais próximos deveria ter sido empreendida no presente estudo.

Concluindo, o tamanho da amostra empreendida e a inabilidade de produzir dados referentes ao consumo de outros bens de proteção e ao consumo de bens de proteção dos vizinhos, se configuraram como limitações do presente estudo. Neste contexto, sugere-se que pesquisas futuras poderiam aumentar o poder explicativo do comportamento de consumo de alarme investigando populações maiores e incluindo dados referentes ao consumo de vizinhos próximos e à utilização de outros bens de

proteção residencial (p.ex.: tranca reforçada nas portas, barras nas janelas, sensor de iluminação, etc.) dos participantes.

REFERÊNCIAS

- ABESE (2013). A Evolução da Segurança Eletrônica. Acesso 10/11/2013, de <http://www.abese.org.br/blog/?p=38>
- Ajzen, I. (2001). Nature and Operation of Attitudes. *Annual Review of Psychology*, 52, p. 27-58.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall
- Bartel, A. P. (1974). An Analysis of Firm Demand for Protection Against Crime. *NBER Working Paper Series*. No. 59
- Baumann, D. D., & Sims, J. H. (1978). Flood Insurance: Some determinants of adoption. *Economic Geography*, 54, 189-196
- Campbell, D. T. (1961). Conformity in psychology's theories of acquired behavioral dispositions. In I. Berg & B. Bass (Eds.), *Conformity and deviation*. New York: Harper & Brothers.
- Cloninger, D. O. (1976). Externalities and the cost of private protection. *Journal of Behavioral Economics*. 4 (2), 103-110.
- Companhia de Planejamento do Distrito Federal. (2012). Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios. Acesso 13/01/2014, de <http://www.codeplan.df.gov.br/images/CODEPLAN/PDF/Pesquisas%20Socioecon%C3%B4micas/PDAD/2012/PDAD-DF-2011-091112.pdf>
- Ehrlich, I. & Becker, G. S. (1972). Market Insurance, Self-Insurance, and Self-Protection. *Journal of Political Economy*. Vol. 80, No. 4, pp. 623-648. Acesso 13/11/2013, de <http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp>
- Evans, M., Jamal, A., & Foxall, G. (2006). *Consumer Behaviour* (p. 404). Sussex: Wiley.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage publications.
- Foxall, G. R. (1987). Radical behaviourism and consumer research: Theoretical promise and empirical problems. *International Journal of Research in Marketing*, 4, p. 111-129.
- Foxall, G. R. (1990). *Consumer psychology in behavioral perspective*. New York: Macmillan
- Foxall, G. R. (1997). *Marketing psychology: the paradigm in the wings*. 1 ed. London: Macmillan Press LTD.
- Foxall, G. R. (1998). Radical behaviorist interpretation: generating and evaluating an account of consumer behavior. *The Behavior Analyst*, 21, p. 321-354.
- Foxall, G. R., Oliveira-Castro, J. M., James, V. K., Yani-de-Soriano, M. M., & Sigurdsson, V. (2006). Consumer behaviour analysis and social marketing: The case

- of environmental conservation. *Behaviour and Social Issues*, 15101-124. Acesso 3/ 8 /2013, de www.bfsr.org/BSI_15_1/15_1Foxa.pdf.
- Giblin, M. J., Burrus, G. W., Corsaro, N., & Schafer, J. A. (2012). Self-Protection in Rural America: A Risk Interpretation Model of Household Protective Measures. *Criminal Justice Policy Review*, 23(4) 493 -517. DOI: 10.1177/0887403411421215
- Goold, B. et al (2010). Consuming Security? Tools for a sociology of security consumption. *Theoretical Criminology*. Vol. 14(1): 3–30; 1362–4806
- Jacoby, J., Johar, G.V., & Morrin, M. (1992). Consumer Behavior: A Quadrennium. *Annual Review of Psychology*, 49, 319-344
- Lab, S., & Stanich, T. (1994). Crime prevention participation: An exploratory analysis. *American Journal of Criminal Justice*, 18(1), 1-23.
- Loader, I. (1999) Consumer Culture and the Commodification of Policing and Security. *Sociology* 33 (2): 373–92
- Laffont, J.J. (2008). *The New Palgrave Dictionary of Economics*. Macmillan, 2008. 2 ed. Acesso 26/11/2013, de <http://www.dictionaryofeconomics.com/article?id=pde2008_E000200> doi:10.1057/9780230226203.053
- Malhotra, N. K. (2008) *Marketing Research: An Applied Orientation*. Pearson Education India. 5 ed.
- Mehrabian, A. e Russel, J.A.(1974). *An Approach to environmental Psychology*. Cambridge, MA: MIT press.
- Oliveira-Castro, J. M., & Foxall, G. R. (2005). Análise do comportamento do consumidor In Abreu-Rodrigues, J., & Ribeiro, M. R. (Orgs). Análise do comportamento: Pesquisa, teoria e aplicação (p. 283 – 304). Porto Alegre: Artmed.
- Osgood, C.E, Suci, & G.J, Tannenbaun, P.H. (1957) *The measurement of meaning*. Urbana: University of Illinois.
- Polícia Civil do Distrito Federal. (2012). Criminalidade no Distrito Federal por Natureza vs. Região Administrativa: comparativo mensal e anual no período de janeiro a dezembro de 2012. Acesso 17/09/2013, de <http://www.pcdf.df.gov.br/ImagensFTP/ATENA/AnaliseTematicaPDF/79.PDF>
- Petty, R. E. & Briñol, P. (2008) Persuasion: From Single to Multiple to Metacognitive Process. *Perspectives on Psychological Science*. 3 (2), 137-147.
- Proteste. (2013). Segurança Residencial: Brasileiro Investe mais para se Proteger. Acesso 17/12/2013, de <http://www.proteste.org.br/casa/nc/artigo/seguranca-residencial>
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10). New York: Academic Press.
- Robertson, L. S. (1975). Factors associated with safety belt use in 1974 starter-interlock equipped cars. *Journal of Health and Social Behavior*, 16. 173-177

- Shavell, S. (1991). Individual Precaution to Prevent Theft: Private versus Socially Optimal Behavior. *International Review of Law and Economics*. 11(123-132)
- Skinner, B. F. (1953). *Ciência e comportamento humano*. Brasília: Universidade de Brasília. 2ª Ed., p. 252
- Skogan, W. G., & Maxfield, M. G. (1981). Coping with crime: Individual and neighborhood reactions. Beverly Hills, CA: Sage.
- Skogan, W. G. (1981). Assessing The Behavioral Context of Victimization. *The Journal of Criminal Law and Criminology*. Vol. 2, No. 2, pp. 727-742
- Tyler, T. R. (1980). Impact of directly and indirectly experienced events: The origin of crime-related judgments and behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*. 39. 13-28.
- Tyler, T. R (1984). Assessing the Risk of Crime Victimization: The Integration of Personal Victimization Experience and Socially Transmitted Information. *Journal of Social Issues*. Vol. 40, No. 1, pp.27-38
- Weintin, N. D. (1989). Effects of Personal Experience on Self-Protective Behavior. *Psychological Bulletin*. Vol. 105, No. 1, pp. 31-50

ANEXOS

Anexo I: Primeiro questionário do estudo piloto (escala tipo Likert)

SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO PATRIMONIAL (Lago Norte)
--

Quadra: _____	Conjunto: _____	Data: _____
Escolaridade: Ens. Fund. <input type="checkbox"/> Ens. Médio <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Pós-graduação <input type="checkbox"/> Mest/Dout <input type="checkbox"/>		
Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		
Idade: 20 a 40 <input type="checkbox"/> 41 a 60 <input type="checkbox"/> 61 a 80 <input type="checkbox"/> Mais de 80 <input type="checkbox"/>		

1) O Lago Norte é uma região segura para morar.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

2) Ao entrar e sair de casa olho para ver se tem alguém suspeito na rua.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

3) Moro em um conjunto seguro.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

4) Me sinto seguro dentro de minha residência.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

5) Gostaria de me mudar para um imóvel mais seguro.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

6) Ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite sempre deixo minha casa sozinha.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem discordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

7) Já teve a sua residência invadida?

- Sim. Minha atual residência, há menos de um ano.
 Sim. Minha atual residência, há mais de um ano.
 Sim. Outra residência.
 Não.

8) Tem conhecimento de algum vizinho que teve a residência invadida?

- Sim. Apenas 1.
 Sim. Mais de 1.
 Não.

9) A sua residência possui algum sistema de segurança eletrônica?

- Sim. Um sistema de alarme.
 Sim. Um sistema de alarme com monitoramento.
 Sim. Um sistema de alarme e circuito de câmeras com monitoramento.
 Sim. Um sistema de alarme e circuito de câmeras sem monitoramento.
 Sim. Um circuito de câmeras.
 Não. Outro. _____

10) Um sistema de alarme inibe a ação do criminoso.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem concordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

11) Um sistema de alarme seria/é importante para segurança de minha residência.

- Discordo totalmente.
 Discordo.
 Não concordo, nem concordo.
 Concordo.
 Concordo totalmente.

12) Você já teve a oportunidade (ocasião de compra) de contratar um serviço de segurança eletrônica para a sua residência? (para os que não possuem)

- Sim. Já procurei por uma empresa que presta o serviço, há menos de um ano.
 Sim. Já procurei por uma empresa que presta o serviço, há mais de um ano.
 Sim. Uma empresa já me ofereceu o serviço, há menos de um ano.
 Sim. Uma empresa já me ofereceu o serviço, há mais de um ano.
 Não. Nunca procurei nem fui procurado por alguma empresa que presta o serviço.

13) Qual a sua opinião sobre a utilidade de um sistema de alarme?

Anexo II: Segundo instrumento utilizado no estudo piloto (escala de diferencial semântico)

**SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO PATRIMONIAL
(Lago Norte)**

Quadra: _____ **Conjunto:** _____

Data: _____

Há quanto tempo reside: _____

Escolaridade: Ens. Fund. Ens. Médio Superior Pós-graduação Mest/Dout

Sexo: M F

Idade: 20 a 40 41 a 60 61 a 80 Mais de 80

1) O Lago Norte é uma região (para morar):

SEGURA PERIGOSA
 3 2 1 0 1 2 3

2) Ao entrar e sair de casa, olha para ver se tem alguém suspeito na rua.

SEMPRE NUNCA
 3 2 1 0 1 2 3

3) O seu conjunto é (em relação à ação de criminosos):

INVULNERÁVEL VULNERÁVEL
 3 2 1 0 1 2 3

4) A sua residência é (em relação à ação de criminosos):

INVULNERÁVEL VULNERÁVEL
 3 2 1 0 1 2 3

5) Ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite, deixa a sua casa sozinha.

SEMPRE NUNCA
 3 2 1 0 1 2 3

6) Você já teve a sua residência invadida?

Sim. Minha atual residência, há menos de um ano.

Sim. Minha atual residência, há mais de um ano.

Sim. Outra residência.

Não.

Onde? _____

Havia gente em casa? Sim Não Não sei

Levaram algo de valor? Sim Não Não sei

7) Você tem conhecimento de algum vizinho (do mesmo conjunto ou região) que teve a residência invadida?

- Sim. Apenas 1.
 Sim. Mais de 1.
 Não.

Havia gente em casa? Sim Não Não sei
 Houve violência? Sim Não Não sei
 Levaram algo de valor? Sim Não Não sei

8) O seu conjunto possui circulação de vigia?

- Sim.
 Não.

9) A sua residência possui algum sistema de segurança eletrônica?

- Sim. Um sistema de alarme.
 Sim. Um sistema de alarme com monitoramento.
 Sim. Um sistema de alarme e circuito de câmeras com monitoramento.
 Sim. Um sistema de alarme e circuito de câmeras sem monitoramento.
 Sim. Um circuito de câmeras.
 Sim. Outro. _____
 Não.

10) A sua residência possui vigia ou um cachorro que exerça segurança?

- Sim. Vigia.
 Sim. Cachorro.
 Não.

11) Um sistema de alarme é (para a segurança de sua residência):

EFICAZ _____ INEFICAZ
 3 2 1 0 1 2 3

12) Você já teve a oportunidade (ocasião de compra) de contratar um serviço de segurança eletrônica para a sua residência? (para os que não possuem)

- Sim. Já procurei por uma empresa que presta o serviço, há menos de um ano.
 Sim. Já procurei por uma empresa que presta o serviço, há mais de um ano.
 Sim. Uma empresa já me ofereceu o serviço, há menos de um ano.
 Sim. Uma empresa já me ofereceu o serviço, há mais de um ano.
 Não. Nunca procurei nem fui procurado por alguma empresa que presta o serviço.
 Outro. _____

13) Qual a sua opinião sobre a serventia de sistemas de alarme?

Anexo III: Instrumento da coleta definitiva (escala de *diferencial semântico*)**SEGURANÇA PÚBLICA E PROTEÇÃO PATRIMONIAL
(Lago Norte)**

Quadra: _____

Há quanto tempo reside: _____

Data: _____

Escolaridade: Ens. Fund. Ens. Médio Superior Pós-graduação Mest/Dout. Sexo: M F Idade: 20 a 40 41 a 60 61 a 80 Mais de 80 **1) Na sua opinião, o Lago Norte é uma região (para morar):**

SEGURA PERIGOSA Não sei

3 2 1 0 1 2 3

2) Ao entrar e sair de casa olha para ver se tem alguém suspeito na rua.

SEMPRE NUNCA Não sei

3 2 1 0 1 2 3

3) Na sua opinião, o seu conjunto é (em relação à ação do criminoso):

SEGURO VULNERÁVEL Não sei

3 2 1 0 1 2 3

4) Na sua opinião, o seu imóvel é (em relação à ação do criminoso):

SEGURO VULNERÁVEL Não sei

3 2 1 0 1 2 3

5) Mora alguma criança (de até 13 anos) na sua residência?

- Sim
- Não

6) Ao ficar ausente por uma ou mais de uma noite deixa a sua casa sozinha.

SEMPRE NUNCA Não sei

3 2 1 0 1 2 3

7) Pretende se mudar para um imóvel mais seguro.

MUITO NADA Não sei

3 2 1 0 1 2 3

8) Você já teve a sua residência invadida (violando a casa)?

- Sim. Minha atual residência, há menos de um ano.
- Sim. Minha atual residência, há mais de um ano.
- Sim. Outra residência. **Havia gente em casa?** Sim Não
- Não. **Levaram algo de valor?** Sim Não

