

## ABORDAGENS PARADIGMÁTICAS NOS ESTUDOS DE DIGNIDADE, CONSUMIDOR E CLIENTE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

**RAFAEL PEDROZA DE FRANÇA**  
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

**MARIA LUISA MENDES TEIXEIRA**

### **Introdução**

Dignidade é um conceito relativamente novo nos estudos organizacionais, mas com longa história em outras áreas, como filosofia e teologia cristã. É usada em múltiplas arenas, como direitos humanos, direito e justiça social, bem como a bioética, a saúde e cuidados clínicos (Jacobson, 2007). Este estudo realizou uma análise, com foco nas abordagens paradigmáticas, das publicações encontradas nas bases de dados Scopus e Web of Science e Scielo com os termos “dignidade”, “cliente” e “consumidor” a partir da utilização do protocolo para realização de revisões sistemáticas de literatura Prisma 2020.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

A dignidade tem sido estudada até agora em conexão com o trabalho e os trabalhadores no ambiente organizacional interno sendo que, outros stakeholders, como clientes ou fornecedores, geralmente não são levados em consideração pelos pesquisadores de dignidade. Neste sentido, como partes que podem ser afetadas pelas organizações, estudar a dignidade relacionada aos clientes/consumidores preenche esta lacuna. O objetivo deste estudo é apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as abordagens paradigmáticas que tratam sobre dignidade, consumidor e cliente.

### **Fundamentação Teórica**

A dignidade também é tratada no campo do trabalho. Defender a dignidade e obter a autoestima por meio do trabalho são fundamentais para o bem-estar dos trabalhadores. Garantir a dignidade dos funcionários é igualmente importante para as organizações que tentam fazer uso efetivo do seu capital humano (Hodson; Roscigno, 2004). A dignidade tem sido estudada até agora em conexão com o trabalho e os trabalhadores no ambiente organizacional interno sendo que, outros stakeholders, como clientes ou fornecedores, geralmente não são levados em consideração pelos pesquisadores de dignidade.

### **Metodologia**

Revisões sistemáticas de literatura são frequentemente utilizadas como etapa inicial para se assegurar que há necessidade de pesquisas adicionais em determinada área de pesquisa. Além disso, revisões sistemáticas permitem ligar pesquisas futuras às questões e preocupações que foram colocadas por pesquisas anteriores e a melhorar os métodos usados para coletar e sintetizar evidências empíricas. Este estudo utilizou-se do diagrama dos Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-análises (PRISMA) de 2020.

### **Análise dos Resultados**

Os artigos selecionados nessa revisão sistemática da literatura apresentaram, de forma geral, temas relacionados a dignidade, consumidor e cliente em diferentes abordagens paradigmáticas. Em seu artigo sobre avaliação da qualidade de vida baseada no consumidor, Shallock et al (2000), o que emprega a abordagem paradigmática positivista. Rendtorff (2009) utiliza a abordagem institucional para tentar fornecer uma estrutura geral para a ética nas indústrias de serviços. Além destas, foram identificadas a abordagem pós-moderna, a abordagem estruturalista e a positivista.

### **Conclusão**

A partir dos artigos encontrados foi possível depreender que estes temas, dignidade, cliente e consumidor, por mais que possam ter elevada importância na vida das pessoas nas organizações, ainda possui um longo caminho a percorrer para se tornar mais presente nos estudos organizacionais. A dignidade do cliente e consumidor foi considerada como sendo importante. Espera-se que possíveis aprofundamentos advindos das leituras dos artigos relacionados e de outros que tratem desta temática possam gerar dimensões e mais subsídios para ampliação de estudos empíricos, quantitativos e qualitativos

### **Referências Bibliográficas**

Hodson, R., & Roscigno, V. J. (2004). Organizational Success and Worker Dignity: Complementary or Contradictory? *American Journal of Sociology*, 110(3), 672–708. Jacobson N. (2007). Dignity and health: a review. *Social science & medicine* (1982), 64(2),292–302. Rendtorff, J. D. (2007). "Basic ethical principles applied to service industries," *The Service Industries Journal*, Taylor & Francis Journals, vol. 29(1), p. 9-19. Schallock, R.L., Bonham, G.S., & Marchand, C.B. (2000). Consumer based quality of life assessment: a path model of perceived satisfaction. *Evaluation and Program Planning*, 23,77-

### **Palavras Chave**

Dignidade, Abordagens Paradigmáticas, Cliente

# ABORDAGENS PARADIGMÁTICAS NOS ESTUDOS DE DIGNIDADE, CONSUMIDOR E CLIENTE: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

## RESUMO

O objetivo deste estudo é apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as abordagens paradigmáticas que tratam sobre dignidade, consumidor e cliente. Utiliza os elementos chave para informar revisões sistemáticas e meta-análises (PRISMA) por meio de uma pesquisa a partir dos termos “*dignity*”, “*customer*” e “*client*”. Busca-se com este trabalho, analisar as publicações que relacionam os construtos supracitados, principalmente em relação a seus paradigmas de pesquisa, para entender quais são os mais utilizados e se as abordagens paradigmáticas são as mais adequadas para estudo do tema. O trabalho acrescenta ao campo ao realizar a primeira revisão sistemática de literatura sobre os temas escolhidos, permitindo que novos estudos sejam realizados a partir das análises e achados e limitações. O trabalho propõe que seja adotado o paradigma estruturalista baseado em Anthony Giddens para pesquisas relacionadas a dignidade, clientes/consumidores, considerando que os trabalhos que a utilizaram foram os que produziram resultados mais inovadores para o campo.

## ABSTRACT

The objective of this study is to present a systematic review of the literature on the paradigmatic approaches that deal with dignity, consumer, and client. It uses key elements to inform systematic reviews and meta-analyses (PRISMA) through a search based on the terms “*dignity*”, “*customer*” and “*client*”. The aim of this work is to analyze the publications that relate the aforementioned constructs, mainly in relation to their research paradigms, to understand which are the most used and if the paradigmatic approaches are the most appropriate for studying the theme. The work adds to the field by carrying out the first systematic literature review on the chosen topics, allowing new studies to be carried out based on the analyzes and findings and limitations. The work proposes that the structuralist paradigm based on Anthony Giddens be adopted for research related to dignity, clients/consumers, considering that the works that used it were the ones that produced the most innovative results for the field.

## INTRODUÇÃO

Dignidade é um conceito relativamente novos nos estudos organizacionais, mas com grande história em outras áreas. Possui suas raízes tanto na filosofia antiga quanto na teologia cristã. Na Antiguidade, o conceito de dignidade geralmente se refere ao respeito por indivíduos com um status social elevado, como senadores romanos ou o rei grego, por exemplo. A concepção básica remonta à expressão latina *dignitas hominis*, usada pelo filósofo e estadista romano Cícero (107 a.C. - 43 a.C.), porém com duas visões claramente distintas sobre o que é de onde vem a dignidade (Moody, 1998).

O cristianismo interpreta a dignidade humana teologicamente: as origens podem ser atribuídas à posição especial que o ser humano assume na criação humana como *imago Dei*, isto é, criado à imagem e semelhança de Deus. A dignidade humana é vista como um reflexo da dignidade divina. A filosofia renascentista se baseou neste ponto de vista e reinterpretou-os, passando a dignidade humana a adquirir o papel de um conceito para contrariar a visão cristã tradicional da existência do ser humano como miserável (Bayertz, 1996).

Para o filósofo alemão Immanuel Kant (1724-1804), a dignidade é o valor de que se reveste tudo aquilo que não tem preço, ou seja, que não é passível de ser substituído por um equivalente. A dignidade é absoluta, incomparável, valor incondicional - o valor moral supremo. Contrasta com o preço, que é valor relativo ou condicional, os seres humanos têm um preço não moral condicionado à sua utilidade; visto de outra maneira, como seres possuidores de moralmente razão prática, os humanos têm dignidade. Pois, como seres racionais, somos fins em nós mesmos: nossa própria natureza tem valor em si mesma. (Dillon, 1995).

Além de uma evolução diversa ao longo da história, a dignidade é vista como uma ideia usada em múltiplas arenas, sendo aplicações mais proeminentes em direitos humanos, direito e justiça social, bem como a áreas relacionadas a bioética, a saúde e cuidados clínicos (Jacobson, 2007).

A dignidade também possui uso legal. O termo apareceu pela primeira vez nas constituições do México (1917), Irlanda (1937) e Cuba (1940), respectivamente (Hayry, 2004). Além disso, dignidade é um conceito chave em muitas constituições nacionais (Bayertz, 1996). Na Alemanha, por exemplo, a palavra dignidade é usada explicitamente, bem como na Constituição Brasileira, em seu artigo primeiro. Em outras constituições o termo não aparece, mas a noção de dignidade é entendida como parte do arcabouço conceitual que sustenta os direitos enumerados (Jacobson, 2007).

A dignidade também é tratada no campo do trabalho. Defender a dignidade e obter a autoestima por meio do trabalho são fundamentais para o bem-estar dos trabalhadores. Garantir a dignidade dos funcionários é igualmente importante para as organizações que tentam fazer uso efetivo do seu capital humano (Hodson; Roscigno, 2004).

Há também o conceito de dignidade organizacional, que é definida por Teixeira (2021, p. 11) como “a dignidade de uma organização que se reflete nos seus valores e práticas, e está orientada para os interesses dos stakeholders, justificada pela ética deontológica ou teleológica, ética esta avaliada em termos de padrões morais, legais ou pragmáticos pelos stakeholders que exercem influência direta ou indireta sobre tal ética”.

A dignidade tem sido estudada até agora em conexão com o trabalho e os trabalhadores no ambiente organizacional interno sendo que, outros *stakeholders*, como clientes ou fornecedores, geralmente não são levados em consideração pelos pesquisadores de dignidade (Teixeira, 2021). Neste sentido, como partes que podem ser afetadas pelas organizações, estudar a dignidade relacionada aos clientes/consumidores preenche esta lacuna.

Portanto, este estudo terá como tema uma análise, com foco nas abordagens paradigmáticas, sobre as publicações encontradas nas bases de dados Scopus e Web of Science e Scielo em 10/05/2023 que continham os termos “dignidade”, “cliente” e “consumidor” e suas versões para o inglês, a partir da utilização do protocolo para realização de revisões sistemáticas de literatura Prisma 2020.

## **1. Procedimentos metodológicos**

Revisões sistemáticas de literatura são frequentemente utilizadas como etapa inicial para se assegurar que há necessidade de pesquisas adicionais em determinada área de pesquisa. Uma revisão de literatura deve seguir os oito princípios apontados por Thorpe et al (2005): i) transparência - critérios de seleção e exclusão, permitindo testar e repetir a pesquisa; ii) clareza – “trilha de auditoria”, como chegou a uma lista final, passo a passo; iii) foco - relação entre a questão de pesquisa e as evidências; iv) integração das comunidades de pesquisa e especialistas; v) igualdade - evitar viés do revisor; vi) acessibilidade – disponibilizar para acadêmicos e

especialistas, em bancos de dados pesquisáveis; vii) abrangência – strings e protocolos de pesquisas em bancos de dados eletrônicos e viii) síntese – comparar, contrastar e vincular as pesquisas.

Seguindo esses princípios, uma revisão sistemática é projetada para ajudar a gerar uma sensação de esforço coletivo, com relevância e abertura entre os pesquisadores, a fim de evitar esforços repetitivos, dispendiosos e muitas vezes infrutíferos. Além disso, segundo Thorpe (2005), isso permite ligar pesquisas futuras às questões e preocupações que foram colocadas por pesquisas anteriores e a melhorar os métodos usados para coletar e sintetizar evidências empíricas.

Este estudo pretende utilizar-se do diagrama dos Principais Itens para Relatar Revisões Sistemáticas e Meta-análises (PRISMA). A declaração PRISMA de 2009 evoluiu e foi atualizada para a declaração Prisma de 2020. Entre as inovações desde sua publicação inicial, destacam-se os avanços tecnológicos, que permitiram o uso de processamento de linguagem natural e aprendizado de máquina, novos métodos foram desenvolvidos para avaliar o risco de viés nos resultados dos estudos incluídos, a terminologia usada para descrever processos de revisão específicos também evoluiu, como na mudança da avaliação da “qualidade” para a avaliação da “certeza” no corpo de evidências (Page, 2022). Para capturar esses e outros avanços no relato de revisões sistemáticas, foi necessária uma atualização da declaração PRISMA 2009, para PRISMA 2020, que entre suas possibilidades está a de ser usado para revisões sistemáticas novas, revisões sistemáticas atualizadas ou revisões sistemáticas continuamente atualizadas (Page, 2022).

Considerando isso, esse estudo será orientado em algumas etapas, sendo elas: a elaboração da pergunta orientadora para a estratégia nas buscas de dados; em seguida uma busca em bases de dados selecionadas; após isso, serão apontados os critérios de inclusão e exclusão; será verificado, em seguida, a qualidade das produções elegíveis, com a análise das produções inclusas. O levantamento dos dados ocorreu entre maio e junho de 2023, de acordo com as etapas descritas nesse estudo.

### 1ª Etapa: A Pergunta Orientadora

As perguntas que orientaram a busca nas bases científicas foram: “De que forma dignidade, cliente e consumidor se relacionam na literatura existente?” e “nos artigos que tratam de dignidade, cliente e consumidor, quais são as abordagens paradigmáticas utilizadas?” A partir daí, adveio o cruzamento dos principais termos relacionadas. Resultando na expressão – “dignity” AND “client” OR “customer”, que foi utilizada nos campos de pesquisas dentro do site das bases investigadas, também em português.

### 2ª Etapa: As bases de dados investigadas

As bases de dados consultadas no levantamento dos estudos foram: em primeiro lugar, Web of Science (WoS) - Coleção Principal (Clarivate Analytics), seguido da SCOPUS (Elsevier) e SciELO Citation Index (Web of Science), através do acesso CAFE (Comunidade Acadêmica Federada) disponibilizado pelo Portal de Periódicos Capes Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior/Ministério da Educação e Cultura).

### 3ª Etapa: Os critérios de inclusão e exclusão

Os termos informados na 1ª Etapa foram buscados nos campos de pesquisa nas bases com os filtros para resultados nos títulos, resumos e palavras chaves.

Foram incluídos somente os trabalhos que tivessem as seguintes características:

- Tipo: somente artigos/revisões, pois consideramos que tanto livros, capítulos de livros entre outros formatos de texto não passam, necessariamente, por rigoroso processo de avaliação por pares.

- Área: *Business, Management and Accounting*, visto que são as áreas de interesse que tratam das organizações;

Não foi utilizado filtro de tempo, visto que se trata de revisão sistemática da literatura que busca compreender os estudos que relacionem dignidade, cliente e consumidor desde o surgimento na literatura. Após isso, os resultados foram refinados e os artigos que não se enquadravam foram excluídos. Por fim, os resultados foram exportados em arquivos com a extensão “.bib”, com todas as informações disponíveis.

Em seguida, com auxílio do software R Commander foram realizados os comandos de consolidar os resultados das bases de dados, exclusão dos artigos duplicados e download do arquivo final com o banco de dados. Foram excluídos os artigos duplicados e com a utilização do mesmo software, foi aberta a aplicação “Biblioshiny” e o arquivo final, “database.xlsx” foi então importado para a ferramenta, para visualização dos resultados da pesquisa. A utilização e o tratamento dos dados no Biblioshiny seguiram os parâmetros de Aria e Cuccurullo (2017). Com o auxílio da ferramenta, foi possível ter um panorama geral dos resultados e uma análise bibliométrica.

#### 4ª Etapa: Verificação da qualidade de produção elegíveis

Foram excluídos, primeiramente, os artigos cujo texto claramente indicava que não tratassem dos termos pesquisados. Em seguida, em decorrência da quantidade de artigos obtidos não ser muito grande, foram lidos os resumos dos artigos para verificar se tratavam realmente dos termos pesquisados.

Após a utilização do Biblioshiny, foi realizado download dos artigos selecionados. O passo seguinte foi a leitura dos textos, e como critério de elegibilidade, a exclusão dos artigos que tivessem uma ou mais das seguintes características:

- não fizessem menção a definição do conceito de dignidade (ou termo correlato) e não tratasse deste conceitos, ainda que indiretamente;

- utilizassem o termo dignidade somente como sinônimo de outra palavra, por exemplo, respeito (ao paciente);

- que tratassem de dignidade relacionada a qualquer outro conceito/termo mas não a cliente ou consumidor (ou termo correlato).

#### 5ª Etapa: Análise das produções inclusas

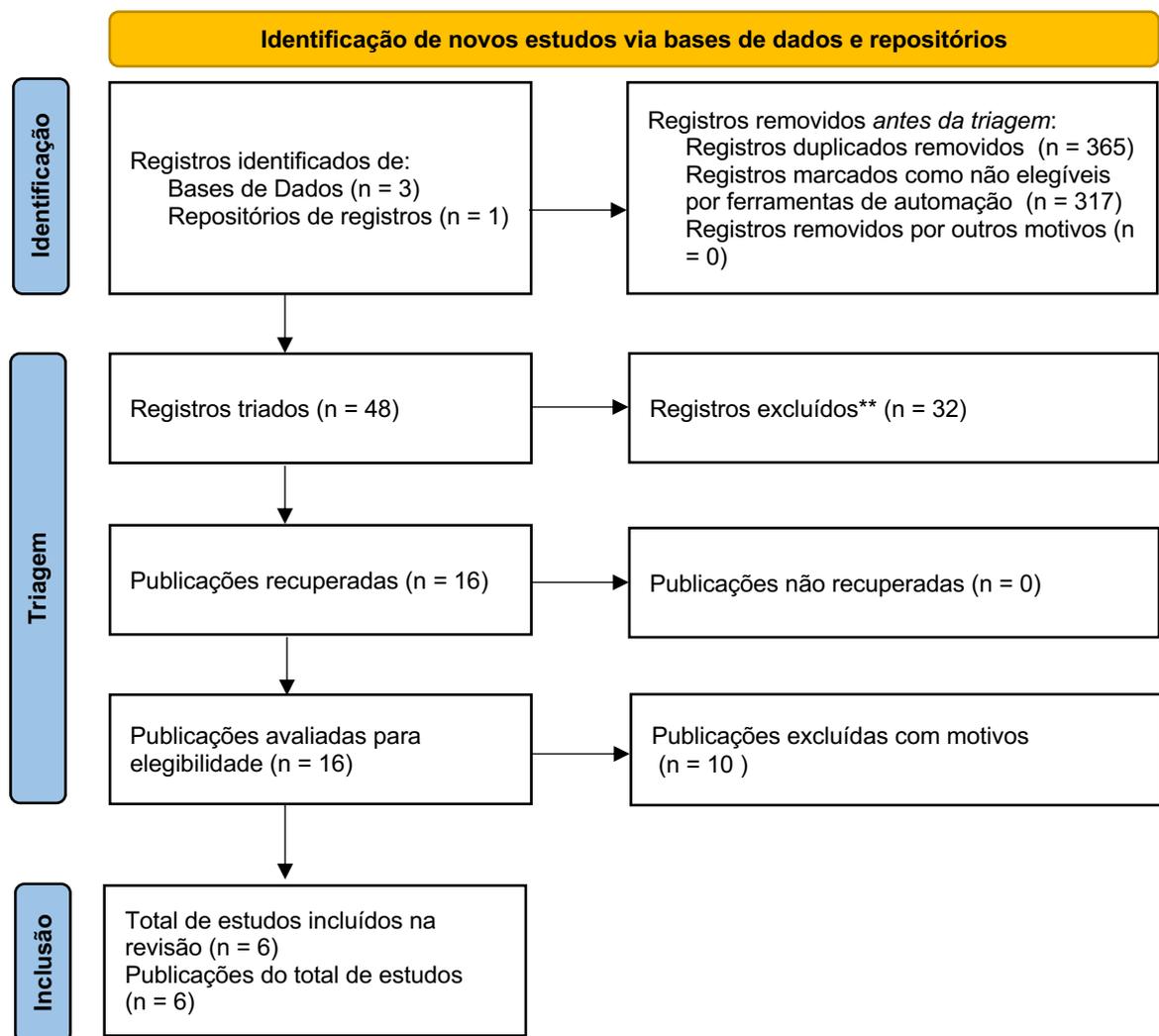
Foi realizado, por meio do Microsoft Excel - Microsoft Office 365®, uma sintetização das principais informações dos artigos selecionados (inclusos) em uma planilha, nas qual os artigos foram catalogados e, posteriormente foi realizada a leitura na íntegra.

## 2. Resultados

Esse levantamento bibliográfico sistemático, como apresentado na Figura 1, identificou 97 resultados na base Scopus, 267 na Web of Science e 1 resultado na Scielo. Após considerados os itens de inclusão e exclusão, somente 9 resultados foram exportados da primeira base, 7 da segunda e nenhum da terceira. Na etapa de Elegibilidade, foram verificadas a qualidade das produções, com a exclusão de artigos por não atenderem à proposta de revisão deste estudo. Com isso, o resultado foi de 4 artigos da Scopus e 2 da Web of Science, ou seja, 6 artigos científicos incluídos no estudo e compoendo o conjunto analisado nesta revisão (corpus).

Conforme as recomendações desse método, a pesquisa foi dividida em três fases: identificação, triagem e inclusão. A Figura 1 apresenta o fluxograma da metodologia usada.

Figura 1 - Fluxograma da Pesquisa Baseado no Método PRISMA



Fonte: adaptado de Page (2022)

A partir daí foram selecionados os artigos apresentados na Tabela 1, os quais compõem a base a partir da qual esta revisão sistemática de literatura irá tratar.

**Tabela 1 - Relação dos Artigos Incluídos na Revisão Sistemática**

Artigo	Autores	Título (Ano de Publicação)	Journal	Objetivo	Resultados
1	Schalock R.; Bonham G.; Marchand C	Consumer based quality of life assessment a path model of perceived satisfaction (2000)	Evaluation and Program Planning	O artigo tem três propósitos: revisar brevemente como o conceito de qualidade de vida tem sido aplicado tanto a populações clínicas quanto a pessoas com deficiências de desenvolvimento; resumir as abordagens atuais para a avaliação e pesquisa da qualidade de vida; e resumir os resultados de um estudo estadual envolvendo avaliação da qualidade de vida com base no consumidor e a identificação de fatores relacionados à qualidade de vida que influenciam o nível percebido de satisfação entre adultos receptores de serviços de retardo mental/deficiências de desenvolvimento e apoio.	Os resultados de uma análise de p indicaram que a dignidade percebida é mais para a satisfação com a vida e a independência que os consumidores da comunidade afetam indiretamente as habilidades do consumidor, medicações não tiveram efeito direto sobre a satisfação, características como idade, dificuldade de locomoção também tiveram um efeito indireto, sobre a satisfação com a vida interpretados à luz do movimento de inclusão. Este artigo inclui a busca por dimensões centrais de pluralismo metodológico e promoção do aumento do uso de pesquisa-ação.
2	Rendtorff J	Basic ethical principles applied to service industries (2009)	Service Industries Journal	Este artigo fornece uma estrutura geral para a ética nas indústrias de serviços. O argumento é que os quatro princípios éticos de autonomia, dignidade, integridade e vulnerabilidade podem ter significado como princípios éticos básicos que orientam as ideias de ética empresarial nas indústrias de serviços.	Em particular, os princípios éticos de cuidados de saúde e outros serviços são aplicados a pessoas com seres humanos. De fato, os princípios éticos para o tratamento de clientes, usados por empresas do setor de serviços, muitas vezes são ignorados pelas partes interessadas da empresa de serviços. Os princípios éticos básicos não são apenas individuais, mas também ganham significado organizacional. Assim, as ideias de integridade e vulnerabilidade são essenciais para um quadro ético para a gestão orientada para o cliente no setor de serviços. Eles são importantes para a justiça e da responsabilidade nas organizações de serviços.
3	Lamberton C.	Toward a dignity architecture: the critical challenges of stigmatized identity cues for consumer psychology (2019)	Journal of Consumer Psychology	O autor propõe uma arquitetura de dignidade, considerando três fatores limitam os benefícios de afirmação da dignidade e que impõem sinais de identidade estigmatizada para os consumidores.	Em primeiro lugar, os profissionais de marketing devem trabalhar para alcançar os grupos mais severamente afetados, limitando o grau em que o marketing pode impedir a mudança social real. Em segundo lugar, os profissionais devem articular sistematicamente as razões pelas quais a estigmatização podem fracassar ou não, e os profissionais pouca orientação para a prática são eficazes. Finalmente, estudar a estigmatização de consumidores metodológicos e pode parecer um desafio para pesquisadores pouco versados em diversidade de sexualidade, raça e etnia. Se estivermos capazes de superar essas barreiras, no entanto, argumentamos que a criação de uma estrutura para uma “arquitetura de escolha, essa estrutura de ações de marketing no design orientado para afirmar o valor do

4	Hill R.	Freedom of the will and consumption restrictions (2020)	Journal of Business Ethics	Neste artigo, o autor oferece uma nova abordagem que envolve o reexame da pesquisa qualitativa/etnográfica que registrou restrições de consumo sem considerar as possíveis implicações para o livre arbítrio.	Os resultados demonstram que ex o livre-arbítrio e vários processos ocorre dentro e fora dos mercados informais. Essas restrições permit para abordar o livre arbítrio e o co os eticistas de negócios e pesquisa tratamento de qualidade humana o centradas na dignidade humana.
5	Guitian G.	How financial institutions can serve the common good of society insights from catholic social teaching (2021)	Business Ethics The Environment & Responsibility	Este artigo aborda o serviço prestado pelas empresas financeiras à sociedade sob a ótica da Doutrina Social Católica especificamente no que diz respeito aos conflitos de interesses entre os bancos e seus clientes.	A análise dos referidos conflitos a descompasso entre o atendimento aos clientes. Assim, o banco deixa cliente em troca de um melhor ate de bons resultados. Este artigo apr CST para analisar esta matéria atr princípios: a centralidade da pesso e a orientação para o bem comum ético de serviço da CST fornecem conflitos de interesse. Do ponto d não pode haver um verdadeiro ser respeitada a dignidade do cliente. incentivos da organização e o níve importância do atendimento ao cli recomendações relacionadas a con
6	Pereira S.; Dos S. N.; Pais S.	Decent work in the economy for the common good reports a documentary analysis (2021)	Qualitative Research in Organizations and Management	Este artigo tem como objetivo descrever e caracterizar as ações realizadas por organizações italianas participantes do movimento Economia do Bem Comum (ECG) e analisar essas ações através da lente do trabalho decente (DW), identificando padrões que levam a uma tipologia e proposições conceituais sobre o assunto.	Um total de 1.497 ações foram co agrupando conjuntos de relatórios identificados. Os resultados suger Negócios e Funcionários e Propri abordados, dignidade humana e su valores mais abordados e Realiza Princípios e Valores Fundamentai DW mais abordadas. Adicionalme intensivos em preocupações ambi diferenciadas. A análise de agrupa reconhecimento, proximidade do bem comum social. Um total de c estão sendo disponibilizadas por l pretendem aderir ao movimento E

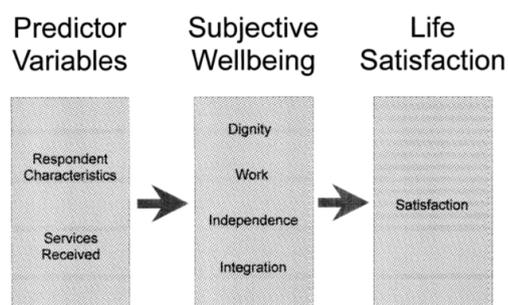
**Fonte: Dados da pesquisa**

## Discussão

Os artigos selecionados nessa revisão sistemática da literatura apresentaram, de forma geral, temas relacionados a dignidade, consumidor e cliente. A seguir serão apresentadas as evidências das abordagens paradigmáticas destes artigos, a partir dos quais será possível identificar os diferentes possíveis direcionamentos desses temas na literatura.

Em seu artigo sobre avaliação da qualidade de vida baseada no consumidor, Shalock et al (2000), o que emprega a abordagem paradigmática **positivista**, utiliza-se de *survey* e análise fatorial para realizar seu objetivo. A Figura 2 apresenta a estrutura conceitual de seu estudo, e as relações entre as dimensões e variáveis:

Figura 2 – Estrutura conceitual do estudo



Fonte: Shalock et al (2000, p.81)

Em sua conclusão, o estudo de Shalock et al (2000) demonstra que os consumidores com deficiência podem se tornar coletores de dados ativos, bem como sujeitos passivos de pesquisa. Igualmente importante, os autores sugerem que, dentro dos parâmetros do estudo, o grau de respeito demonstrado aos entrevistados (e a dignidade sentida pelos consumidores) e ter um emprego são os que mais contribuem para a satisfação percebida. Os resultados do estudo estão sendo usados pelos provedores de serviços participantes para fornecer treinamento de pessoal e, à luz desses resultados, para mudar as políticas e procedimentos organizacionais para aumentar ainda mais a satisfação medida de seus destinatários de serviço. Os dados apresentados neste artigo representam uma continuação e extensão do projeto plurianual em nível estadual. Contribuindo para sua classificação como positivista, o instrumento e os procedimentos da pesquisa são descritos e as questões de avaliação da qualidade das respostas, aquiescência e respondentes substitutos são discutidas e as propriedades psicométricas para oito domínios centrais de qualidade de vida são apresentadas, com a realização de análise bivariada entre as variáveis independentes.

Rendtorff (2009) utiliza a abordagem **institucional** para tentar fornecer uma estrutura geral para a ética nas indústrias de serviços. Ao citar Kant, defende uma visão legal da firma sobre de atributos éticos para dar um significado à autonomia no nível organizacional e institucional nas indústrias de serviços. O autor utiliza como exemplo a liberdade dos empregados do serviço de serem membros de um sindicato de trabalhadores que considera institucionalizada na maioria dos países com economia de mercado liberal. Outros pontos que o caracterizam sua abordagem são (Rendtorff, 2009): “nessa perspectiva, no nível institucional, a empresa de serviços deve focar em seu próprio interesse [...]”(p.12) e “uma explicação institucional da integridade move a perspectiva da moralidade individual para a análise da ‘lógica ética’ dos conceitos básicos das economias modernas: organizações, mercados, propriedade, informação, etc.”(p.14).

Lamberton (2019) parte de uma abordagem **pós-moderna** (Kumar, 1995), ao denunciar as identidades estigmatizadas existentes em ambientes de consumo. Seu artigo propõe uma

“arquitetura de dignidade”, considerando três fatores limitam os benefícios de afirmação da dignidade e que impõem sinais de identidade estigmatizada para os consumidores. Segundo ele, da mesma forma que nenhuma arquitetura de escolha é neutra, é possível perceber que nenhuma experiência do consumidor é verdadeiramente neutra em relação às suas implicações para a dignidade. Para fazer parte de um impulso por dignidade neste sistema em que está presente o consumidor seria necessário, portanto, estabelecer as bases para uma “arquitetura de identidade” – uma estrutura sistemática que capta os efeitos de diferentes tipos de sinais de afirmação ou negação de dignidade em diferentes contextos.

Hill (2020) propõe uma nova abordagem que envolve o reexame da pesquisa qualitativa/etnográfica que registrou restrições de consumo sem considerar as possíveis implicações para o livre arbítrio. Partindo de uma abordagem paradigmática **estruturalista** entende que “somente com a imersão em uma particularidade de uma realidade empírica é que se pode apreender a “lógica mais profunda do mundo social [...] para construí-lo [...] como uma figura em um universo de configurações possíveis” (1996, p. 15), Hill (2020) busca descrever de forma coesa e abrangente como o livre-arbítrio atua em contextos ocupados por consumidores vulneráveis previamente especificados, usando pesquisas que foram conduzidas de maneira consoante com essa perspectiva. Ao justificar suas escolhas, segundo Hill (2020, p. 313),

[...] Pierre Bourdieu (1999) fornece um modelo diferenciado para pesquisa com pessoas frequentemente consideradas vulneráveis pelos estudiosos. Ele opina que as relações de pesquisa são regularmente estruturadas de forma a posicionar os investigadores como figuras de autoridade que determinam o que e como os dados são coletados e analisados, sem negociações quanto ao seu foco ou usos eventuais. Como alternativa, Bourdieu (1999, p. 609) recomenda que os estudiosos pratiquem uma “escuta ativa e metodológica” que ajude a reduzir a objetificação de pessoas que já estão sujeitas a alguma forma de desumanização por aqueles que vêm de classes percebidas como socialmente superiores. Assim, os estudiosos começam as explorações desenvolvendo uma compreensão profunda e duradoura das pessoas em estudo, entregando autoridade ou voz a elas. A investigação acadêmica pode então tornar-se “uma auto-análise induzida e acompanhada” (ênfase dele, p. 615) que serve a múltiplas agendas sem priorizar nenhum grupo.

Guitian (2021), utilizando-se do paradigma **institucional**, aborda o serviço prestado pelas empresas financeiras à sociedade sob a ótica da Doutrina Social Católica (DSC) especificamente no que diz respeito aos conflitos de interesses entre os bancos e seus clientes. Como apontado por Scott (2001), a teoria institucional contemporânea apresenta três pilares: normativo, cognitivo e regulatório. O pilar regulatório enfatiza a capacidade em estabelecer regras, inspecionar ou revisar a conformidade a estas, manipular sanções ou recompensas. O pilar normativo enfatiza valores que introduzem uma dimensão prescritiva, avaliativa e obrigatória na vida social. Sistemas normativos incluem valores e normas. As normas especificam como as coisas devem ser feitas; definem meios legítimos para perseguir fins valorizados. Assim, os atores se adequam não porque isto é conveniente aos seus interesses pessoais, mas porque é o esperado. Por fim, o pilar cognitivo é representado pelos símbolos (palavras, significados e gestos) e dos processos de construção social de realidades.

Guitian (2021) afirma que a DSC oferece percepções éticas sobre questões específicas, combinando um conjunto de princípios normativos com atenção às virtudes que permitem que

pessoas e instituições floresçam. Seu artigo apresenta o quadro normativo da DSC para analisar como os profissionais do setor financeiro podem lidar com os conflitos de interesse entre as instituições financeiras e seus clientes por meio de alguns princípios: a centralidade da pessoa, o respeito pela sua dignidade e a orientação para o bem comum. Esses princípios têm por base os pilares da teoria institucional mencionados. O conceito ético de serviço da DSC fornece orientação na avaliação desses conflitos de interesse. Do ponto de vista ético, não pode haver um verdadeiro serviço à sociedade se não for respeitada a dignidade do cliente. É necessário rever a política de incentivos da organização e o nível de conscientização sobre a importância do atendimento ao cliente.

Pereira et al (2021), utilizando uma abordagem **positivista**, tiveram por objetivo descrever e caracterizar as ações realizadas por organizações italianas participantes do movimento Economia do Bem Comum (EBC) e analisar essas ações através da lente do trabalho decente (TD), identificando padrões que levam a uma tipologia e proposições conceituais sobre o assunto. A começar pelos objetivos, de “descrever e caracterizar” para “identificar padrões e proposições conceituais” sobre os temas tratados. Seus procedimentos metodológicos, análise de conteúdo qualitativo que levou a codificação e criação de clusters de relatórios de bem comum. Corroboram a adoção do paradigma positivista a apresentação das limitações do estudo e das implicações práticas elaboradas pelos autores: “a principal limitação é o baixo número de organizações participantes do movimento ECG na Itália, o que restringe o alcance das conclusões [...] Implicações práticas – Os resultados são úteis como subsídios para o desenho de intervenções em organizações que pretendem iniciar ou fortalecer seu envolvimento no movimento EBC” (Pereira et al, 2021, p. 191).

Considerando as diferentes abordagens paradigmáticas identificadas nos artigos selecionados, defendemos que para tratar do tema dignidade e cliente ou consumidor outra abordagem poderia ser utilizada, qual seja, o estruturalismo de Anthony Giddens.

Para Giddens (2003) o conceito de estrutura relaciona-se “às propriedades de estruturação que permitem a delimitação de tempo-espço em sistemas sociais, às propriedades que possibilitam a existência de práticas sociais discernivelmente semelhantes por dimensões variáveis de tempo e de espaço, e lhes emprestam uma forma sistêmica. Ele fala de estrutura enquanto regras e recursos, onde as regras não podem ser conceituadas separadamente dos recursos e subtendem procedimentos metódicos de interação social. Adicionalmente, regras possuem dois aspectos principais: i) relacionam-se com a constituição de significado e ii) relacionam-se com o sancionamento dos modos de conduta social.

Uma das principais proposições da teoria da estruturação é que as regras e recursos esboçados na produção e na reprodução da ação social, são ao mesmo tempo, os meios de reprodução do sistema. As regras da vida social são, portanto, como técnicas ou procedimentos generalizáveis aplicados no desempenho/reprodução de práticas sociais. Os atores empregam sistemas simbolizados (fórmulas) ao longo de suas atividades diárias para resolver rotineiramente as situações de vida social. Os tipos de regras que importam para a teoria social estão circunscritos à reprodução de práticas institucionalizadas fortemente no tempo e no espaço (Giddens, 2003). As regras são intensivas (entram na estruturação de grande parte da textura do cotidiano, como a linguagem) e superficiais (estão no plano da consciência discursiva). Neste sentido, “a maioria das regras envolvidas na produção e reprodução de práticas sociais são tacitamente apreendidas pelos atores, e que a formulação discursiva de uma regra já é uma interpretação dela, e pode em si e de si mesma alterar a forma de aplicação.” (Giddens, 2009, p. 26).

Giddens estuda a ação, consequências previstas e indeterminadas. Em sua perspectiva, a ação tem intenção, durabilidade e, do ponto de visto do indivíduo, deve-se observar a conduta, rotina.

Neste sentido, considera-se a abordagem paradigmática estruturalista de Giddens como útil para estudar rotinas, condutas e práticas (no coletivo). Além disso, Giddens (2009) trata do conceito de dupla hermenêutica - o indivíduo-agente. De maneira resumida, isso significa que o indivíduo realiza a interpretação da estrutura. Enquanto ator, o indivíduo age de acordo com as condutas. Ao agir de acordo com as condutas, o ator pode refletir sobre elas e promover mudanças nas condutas. Ao promover mudança sobre as condutas, o ator age sobre a estrutura.

As relações de dignidade também são afetadas pelo poder. Para Giddens (2003) o poder tem duas faces, que são representadas como a capacidade de atores colocarem em atividade decisões preferidas por um lado, e como a mobilização de tendências que está embutida nas instituições, por outro. Na concepção apresentada, o uso do poder não caracteriza tipos específicos de conduta, mas toda a ação e não é em si mesmo um recurso. Os recursos são canais através do qual o poder é exercido como um elemento rotineiro da conduta. O poder em sistemas sociais que usufruem de continuidade no tempo e no espaço pressupõe relações regularizadas de autonomia e dependência entre atores ou coletivamente em contextos de interação social.

Do ponto de vista ontológico, para Giddens a realidade social é o imbricamento entre a estrutura e a indivíduo e a epistemologia, para ele, é o que o estudo do que este imbricamento entre realidade e indivíduo vai gerar. Cumpre ressaltar que para ele, não existe ideia de observador, pois pesquisador faz parte da estrutura.

### **Considerações finais**

Esta revisão sistemática utilizou o método PRISMA, que orienta o desenvolvimento de estudos de revisões sistematizadas para responder as perguntas orientadoras “de que forma dignidade, cliente e consumidor se relacionam na literatura existente?” e “nos artigos que tratam de dignidade, cliente e consumidor, quais são as abordagens paradigmáticas utilizadas?”.

A partir dos artigos encontrados após os filtros, critérios de inclusão e exclusão, que compuseram o corpus desta revisão, foi possível depreender que estes temas, dignidade, cliente e consumidor, por mais que possam ter elevada importância na vida das pessoas nas organizações, ainda possui um longo caminho a percorrer para se tornar mais presente nos estudos organizacionais.

Ressalta-se que nos artigos encontrados, a dignidade do cliente e consumidor foi considerada como sendo importante. Todavia, aparentemente, há uma falta de estudos que tratem destes temas. Neste sentido, espera-se que possíveis aprofundamentos advindos das leituras dos artigos relacionados e de outros que tratem desta temática possam gerar dimensões e mais subsídios para ampliação de estudos empíricos, quantitativos e qualitativos.

As limitações deste estudo se referem principalmente ao número de artigos incluídos na revisão e nas bases pesquisadas. Ainda que tenham fornecido subsídios suficientes para entender o estado da arte em artigos indexados em duas das principais bases relacionadas à área de gestão, ampliar o escopo para outras bases pode trazer resultados diferentes. Portanto, sugere-se a trabalhos futuros realizarem pesquisas em outras bases e a partir de insights surgidos após a leitura desta revisão, não sendo considerado aqui esgotado o assunto.

Como demonstrado, diversas foram as abordagens paradigmáticas utilizadas, cada uma com suas vantagens e desvantagens. Todavia, considerando as características do estruturalismo de Giddens, tais como os conceitos de práticas institucionalizadas, reprodução social, naturalização do discurso e consciência prática da regra pelos atores sociais adequados para abordar a dignidade e sua relação com clientes e consumidores.

## REFERÊNCIAS

- Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *J. Informetrics*, 11, 959-975.
- Bayertz K. (1996) Human Dignity: Philosophical Origin and Scientific Erosion of an Idea. In: Bayertz K. (eds) Sanctity of Life and Human Dignity. Philosophy and Medicine, vol 52. Springer, Dordrecht. [https://doi.org/10.1007/978-94-009-1590-9\\_5](https://doi.org/10.1007/978-94-009-1590-9_5)
- Dillon, R.S. (Ed.). (1994). Dignity, Character and Self-Respect (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203724040>
- Giddens, A. (2009). A Constituição da Sociedade. Martins Fontes: São Paulo.
- Gutián, G. (2021). How financial institutions can serve the common good of society: Insights from Catholic Social Teaching. *Business Ethics, Env & Resp.*, 00, 1– 12. <https://doi.org/10.1111/beer.12376>
- Häyry M. (2004). Another look at dignity. *Cambridge quarterly of healthcare ethics : CQ : the international journal of healthcare ethics committees*, 13(1), 7–14. <https://doi.org/10.1017/s0963180104131034>
- Hill, R.P. Freedom of the Will and Consumption Restrictions. *J Bus Ethics* 164, 311–324 (2020). <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04274-w>
- Hodson, R., & Roscigno, V. J. (2004). Organizational Success and Worker Dignity: Complementary or Contradictory? *American Journal of Sociology*, 110(3), 672–708. <https://doi.org/10.1086/422626>
- Jacobson N. (2007). Dignity and health: a review. *Social science & medicine (1982)*, 64(2), 292–302. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.08.039>
- Kumar, K. (1997). *Da Sociedade Pós-Industrial à Pós-Moderna*. Novas Teorias sobre o Mundo Contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Lamberton, C. (2019). Toward a dignity architecture: The critical challenges of stigmatized-identity cues for consumer psychology. *Journal of Consumer Psychology*, 29(1), 152-159.
- Moody, H. R. (1997). Why dignity in old age matters. *Journal of Gerontological Social Work*, 29(2-3), 13–38. [https://doi.org/10.1300/J083V29N02\\_02](https://doi.org/10.1300/J083V29N02_02)
- Page, Matthew J. et al . A declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. *Epidemiol. Serv. Saúde*, Brasília , v. 31, n.2, e2022107, 2022. Disponível em <[http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-49742022000201700&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742022000201700&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 28 maio 2023. Epub 13-Jul-2022. <http://dx.doi.org/10.1590/s1679-49742022000200033>.
- Pereira, S.A., dos Santos, N.R., Pais, L. and Zappalà, S. (2021), "Decent work in the Economy for the Common Good reports: a documentary analysis", *Qualitative Research in*

Organizations and Management, Vol. 16 No. 1, pp. 191-217. <https://doi.org/10.1108/QROM-02-2020-1896>

Rendtorff, J. D. (2007). "Basic ethical principles applied to service industries," *The Service Industries Journal*, Taylor & Francis Journals, vol. 29(1), pages 9-19, December.

Scott, W.R. (2001) *Institutions and Organizations*. Sage Publications.

Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Marchand, C.B. (2000). Consumer based quality of life assessment: a path model of perceived satisfaction. *Evaluation and Program Planning*, 23, 77-87.

Teixeira, M.L.M. (2021). From Dignity in Organizations to Dignity Between Organizations. In: Mendes Teixeira, M.L., Oliveira, L.M.B.d. (eds) *Organizational Dignity and Evidence-Based Management*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-68560-7\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-68560-7_1)

Thorpe, R., Holt, R., Macpherson, A. and Pittaway, L. (2005), Using knowledge within small and medium-sized firms: A systematic review of the evidence. *International Journal of Management Reviews*, 7: 257-281. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00116.x>