REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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

PARADIGMATIC APPROACHES IN DIGNITY, CONSUMER, AND CLIENT STUDIES: A SYSTEMATIC REVIEW

ENFOQUES PARADIGMÁTICOS EN ESTUDIOS SOBRE DIGNIDAD, CONSUMIDORES Y CLIENTES: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Rafael Pedroza de França
Doutorando, Universidade Presbiteriana Mackenzie, Brasil
E-mail: rafaelpedrozaf@gmail.com

Maria Luisa Mendes Teixeira
Doutora, Universidade Presbiteriana Mackenzie, Brasil
E-mail: malluluisa@gmail.com

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, de forma exploratória, que a Teoria da Estruturação de Anthony Giddens apresenta um arcabouço teórico promissor para pesquisas relacionadas a dignidade, clientes/consumidores, considerando que os trabalhos que a utilizaram foram os que produziram resultados mais inovadores para o campo.

Palavras-chave: Dignidade; Consumidor; Revisão Sistemática; Paradigmas de Pesquisa;

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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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 analyses and findings and limitations. This work proposes, in an exploratory manner, that Anthony Giddens' Structuration Theory presents a promising theoretical framework for research related to dignity and clients/consumers, considering that the studies that used it produced the most innovative results for the field.
Keywords: Dignity; Consumer; Systematic Review; Research Paradigms;

Resumen

El objetivo de este estudio es presentar una revisión sistemática de la literatura sobre enfoques paradigmáticos que abordan la dignidad, el consumidor y el cliente. Para ello, utiliza los elementos clave para la elaboración de revisiones sistemáticas y metaanálisis (PRISMA) mediante una búsqueda con los términos "dignidad", "cliente" y "cliente". Este trabajo busca analizar publicaciones que relacionen los constructos mencionados, principalmente en relación con sus paradigmas de investigación, para comprender cuáles son los más utilizados y si los enfoques paradigmáticos son los más apropiados para el estudio del tema. Este trabajo propone, de manera exploratoria, que la Teoría de la Estructuración de Anthony Giddens presenta un marco teórico prometedor para la investigación relacionada con la dignidad y los clientes/consumidores, considerando que los estudios que la utilizaron produjeron los resultados más innovadores para el campo.
Palabras clave: Dignidad; Consumidor; Revisión Sistemática; Paradigmas de Investigación;

1. Introdução

Dignidade é um conceito relativamente novo 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 e 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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 razão prática moral, 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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.

1.1 Objetivos Gerais

O objetivo geral da pesquisa é preencher uma lacuna nos estudos organizacionais, que tradicionalmente focam a dignidade atrelada apenas ao trabalhador e ao ambiente interno, o estudo busca investigar essa intersecção com foco especial em mapear e compreender as abordagens paradigmáticas utilizadas pelos pesquisadores ao tratarem do tema, incluindo as figuras do cliente e do consumidor.

2. Revisão da Literatura

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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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).

Embora frequentemente utilizados de forma intercambiável na literatura geral, faz-se necessário estabelecer uma distinção conceitual para fins de rigor analítico neste estudo. O 'consumidor' é compreendido predominantemente na

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

esfera das trocas de mercado, focado no ato de aquisição e uso de bens e serviços. Em contraste, o 'cliente' remete a uma relação mais perene, frequente e institucionalizada com a organização, envolvendo a prestação de serviços continuados ou relacionamentos de longo prazo. A dignidade, ao ser projetada sobre essas figuras, pode assumir contornos diferentes dependendo da profundidade e da natureza dessa interação estrutural.

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.

2.1- 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 das questões norteadoras, desenvolveu-se uma estratégia de busca aprimorada para garantir maior abrangência e precisão. A expressão de busca final utilizada cruzou os construtos principais com seus sinônimos validados na literatura, estruturada da seguinte forma com operadores booleanos: ("dignity" OR "consumer dignity") AND ("customer" OR "client" OR "consumer" OR "service user"). A inclusão de sinônimos e a parametrização correta dos parênteses lógicos visou mitigar o risco de exclusão de trabalhos relevantes que utilizassem terminologias correlatas.

2.2- 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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).

2.3- 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.xlxs" 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.

2.4- 4ª Etapa: Verificação da qualidade de produção elegíveis

Foram excluídos, primeiramente, os artigos cujo texto claramente indicava

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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 destes 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).

2.5- 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.

2.6- Verificação de qualidade de risco de viés

Para assegurar a validade interna da revisão sistemática e conferir maior rigor analítico, os seis artigos elegíveis foram submetidos a uma avaliação crítica de qualidade metodológica. Dada a natureza exploratória, qualitativa e teórica da literatura recuperada, optou-se por utilizar critérios adaptados da ferramenta CASP (Critical Appraisal Skills Programme). Os artigos foram examinados sob três eixos principais: (i) clareza e pertinência da questão de pesquisa; (ii) adequação do desenho metodológico adotado face à ontologia proposta; e (iii) rigor e coerência na apresentação dos achados ou proposições teóricas. A aplicação dessa avaliação confirmou que, não obstante o tamanho reduzido da amostra, os estudos selecionados possuem densidade teórica satisfatória para suportar a análise de

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

suas abordagens paradigmáticas. O exercício, contudo, evidenciou limitações quanto à validação empírica nos textos originais, reforçando a natureza incipiente e teórica desta interseção disciplinar.

3. Resultados

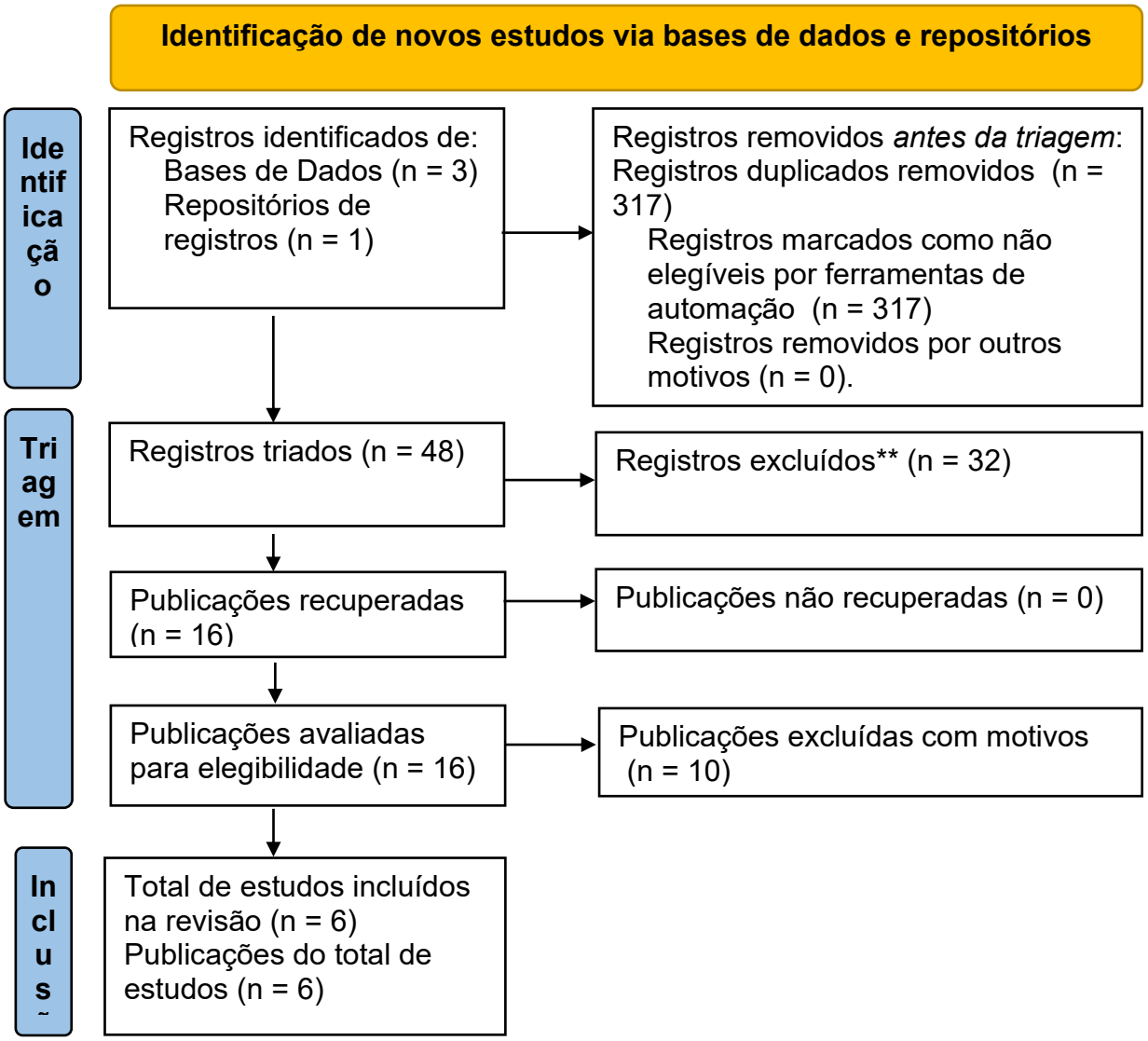
Esse levantamento bibliográfico sistemático, como apresentado na Figura 1, identificou 97 resultados na base Scopus, 267 na Web of Science e 1 resultado na Scielo. Após considerados os itens de inclusão e exclusão, somente 9 resultados foram exportados da primeira base, 7 da segunda e nenhum da terceira. 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 compondo 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.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

Figura 1 - Fluxograma da Pesquisa Baseado no Método PRISMA



Fonte: adaptado de Page (2022)

Para a categorização das abordagens paradigmáticas identificadas nos estudos selecionados (Tabela 1), adotou-se um framework analítico baseado em critérios explícitos de ontologia (natureza da realidade investigada no artigo), epistemologia (relação entre o pesquisador e o objeto) e metodologia (métodos de coleta e análise). Apoiando-se nas tipologias clássicas de Burrell e Morgan (1979), os artigos foram sistematicamente classificados buscando compreender como os autores originários concebiam a realidade social em que as relações de consumo e dignidade ocorriam.

Tabela 1 - Relação dos Artigos Incluídos na Revisão Sistemática

Artigo	Autores	Título (Ano de Publicação)	Journal	Objetivo	Resultados Principais	Abordagem identificada
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 percurso realizada nos dados indicaram que a dignidade percebida e o trabalho contribuem mais para a satisfação com a vida percebida. O grau de independência que os consumidores sentem e sua integração na comunidade afetam indiretamente a satisfação medida. As habilidades do consumidor, medidas por testes de inteligência, não tiveram efeito direto sobre a satisfação com a vida. Além disso, características como idade, problemas de comunicação e dificuldade de locomoção também não tiveram efeito, nem direto nem indireto, sobre a satisfação com a vida. Os resultados são interpretados à luz do movimento atual de qualidade de vida, que inclui a busca por dimensões centrais de qualidade de vida, o uso de pluralismo metodológico e projetos de pesquisa multivariada, e o aumento do uso de pesquisa-ação participativa.	Positivismo
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 são importantes nas indústrias de cuidados de saúde e outros serviços que lidam diretamente com seres humanos. De fato, os princípios éticos são importantes para o tratamento de clientes, usuários e consumidores de empresas do setor de serviços, mas também se aplicam a outras partes interessadas da empresa de serviços. Este artigo mostra que os princípios éticos básicos não se aplicam apenas no nível individual, mas também ganham significado no nível organizacional. Assim, as ideias éticas de autonomia, dignidade, integridade e vulnerabilidade são muito importantes para propor um quadro ético para a gestão orientada para o valor das empresas do setor de serviços. Eles são importantes como fundamento da justiça e da responsabilidade nas organizações do setor de serviços.	Institucionalismo
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 fizeram pouco para alcançar os grupos mais severamente estigmatizados, limitando o grau em que o marketing inclusivo pode efetuar uma mudança social real. Em segundo lugar, os pesquisadores não articularam sistematicamente as razões pelas quais as dicas anti-estigmatização podem fracassar ou até sair pela culatra, deixando aos profissionais pouca orientação na elaboração de dicas eficazes. Finalmente, estudar a estigmatização apresenta desafios metodológicos e pode parecer um campo minado para pesquisadores pouco versados em questões complexas de sexualidade, raça e etnia. Se estivermos dispostos a lidar com essas barreiras, no entanto, argumento que podemos construir uma estrutura para uma "arquitetura de dignidade". Assim como a arquitetura de escolha, essa estrutura destaca a não neutralidade das ações de marketing no design da experiência, oferecendo orientação para afirmar o valor do consumidor.	Pós-moderno

REMUNOM
ISSN 2178-6925
Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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 existe uma relação complexa entre o livre-arbítrio e vários processos e resultados de consumo que ocorre dentro e fora dos mercados lícitos e ilícitos/formais e informais. Essas restrições permitem um ponto de vista diferente para abordar o livre arbítrio e o consumo, com implicações para os eticistas de negócios e pesquisadores interessados no tratamento de qualidade humana ou estruturas de negócios centradas na dignidade humana.	Estruturalismo - Bourdieu
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 aponta para um aparente descompasso entre o atendimento à sociedade e o atendimento aos clientes. Assim, o banco deixaria de lado os interesses do cliente em troca de um melhor atendimento à sociedade por meio de bons resultados. Este artigo apresenta o quadro normativo do CST para analisar esta matéria através de alguns dos seus princípios: a centralidade da pessoa, o respeito pela sua dignidade e a orientação para o bem comum. Esses princípios e o conceito ético de serviço da CST fornecem orientação na avaliação desses conflitos de interesse. Do ponto de vista ético e segundo a CST, 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. Finalizamos com recomendações relacionadas a conflitos de interesse com clientes.	Institucionalismo
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 codificadas e quatro clusters, agrupando conjuntos de relatórios de bem comum, foram identificados. Os resultados sugerem que Clientes, Parceiros de Negócios e Funcionários e Proprietários são os stakeholders mais abordados, dignidade humana e sustentabilidade ambiental são os valores mais abordados e Realização e Trabalho Produtivo e Princípios e Valores Fundamentais no Trabalho são as dimensões DW mais abordadas. Adicionalmente, todos os clusters são intensivos em preocupações ambientais, mas têm prioridades diferenciadas. A análise de agrupamentos sugere três fatores: reconhecimento, proximidade do negócio principal e impacto do bem comum social. Um total de cinco proposições conceituais estão sendo disponibilizadas por líderes organizacionais que pretendem aderir ao movimento ECG.	Positivismo

Fonte: Dados da pesquisa

REMUNOM
ISSN 2178-6925
Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

REMUNOM
ISSN 2178-6925

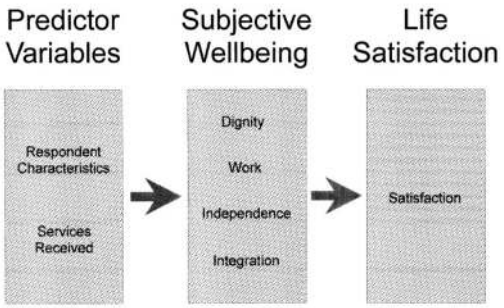
Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

4. 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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. O estudo começa por seus objetivos, que são de descrever e caracterizar as ações para, em seguida, 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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-espaço 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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 individuo vai gerar. Cumpre ressaltar que para ele, não existe ideia de observador, pois pesquisador faz parte da estrutura.

3. 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

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

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. Reconhece-se que o corpus final de apenas seis artigos constitui uma limitação metodológica expressiva deste estudo, impactando diretamente a validade externa e a capacidade de generalização dos achados empíricos. Devido à incipiência do cruzamento temático entre dignidade organizacional e o papel do consumidor nas bases de dados selecionadas (Scopus e Web of Science), os resultados aqui apresentados devem ser interpretados como um mapeamento exploratório do estado da arte, evidenciando uma lacuna latente na literatura de gestão e marketing.

A partir das limitações observadas nas abordagens paradigmáticas atuais, este ensaio propõe, de forma exploratória, que a Teoria da Estruturação de Anthony Giddens apresenta um arcabouço teórico promissor para futuras agendas de pesquisa. Em vez de prescrevermos um paradigma definitivo, argumentamos que a visão de Giddens sobre a dualidade da estrutura – regras e recursos mobilizados na interação social – oferece um potencial heurístico significativo para desvendar como a dignidade do consumidor é simultaneamente constrangida e

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

habilitada pelas práticas institucionais de mercado. Sugere-se que futuros trabalhos empíricos testem essa lente interpretativa para verificar sua robustez no campo prático.

Referências

ARIA, M.; CUCCURULLO, C. bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of Informetrics**, v. 11, p. 959-975, 2017.

BAYERTZ, K. Human Dignity: Philosophical Origin and Scientific Erosion of an Idea. *In*: BAYERTZ, K. (ed.). **Sanctity of Life and Human Dignity**. Dordrecht: Springer, 1996. v. 52. DOI: 10.1007/978-94-009-1590-9_5.
DILLON, R. S. (ed.). **Dignity, Character and Self-Respect**. 1. ed. [*S. l.*]: Routledge, 1994. DOI: 10.4324/9780203724040.

GIDDENS, A. **A Constituição da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

GUITIÁN, G. How financial institutions can serve the common good of society: Insights from Catholic Social Teaching. **Business Ethics, the Environment & Responsibility**, p. 1-12, 2021. DOI: 10.1111/beer.12376.

HÄYRY, M. Another look at dignity. **Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics**, v. 13, n. 1, p. 7-14, 2004. DOI: 10.1017/s0963180104131034.

HILL, R. P. Freedom of the Will and Consumption Restrictions. **Journal of Business Ethics**, v. 164, p. 311-324, 2020. DOI: 10.1007/s10551-019-04274-w.

HODSON, R.; ROSCIGNO, V. J. Organizational Success and Worker Dignity: Complementary or Contradictory? **American Journal of Sociology**, v. 110, n. 3, p. 672-708, 2004. DOI: 10.1086/422626.

JACOBSON, N. Dignity and health: a review. **Social Science & Medicine**, v. 64, n. 2, p. 292-302, 2007. DOI: 10.1016/j.socscimed.2006.08.039.

KUMAR, K. **Da Sociedade Pós-Industrial à Pós-Moderna**: Novas Teorias sobre o Mundo Contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1997.

LAMBERTON, C. Toward a dignity architecture: The critical challenges of stigmatized-identity cues for consumer psychology. **Journal of Consumer Psychology**, v. 29, n. 1, p. 152-159, 2019.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 13/01/2026 - **Accepted:** 01/04/2026
Vol: 13.04
DOI: 10.66104/1t0jx726
Pages: 1-21

MOODY, H. R. Why dignity in old age matters. **Journal of Gerontological Social Work**, v. 29, n. 2-3, p. 13-38, 1997. DOI: 10.1300/J083V29N02_02.

PAGE, M. J. *et al*. A declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 31, n. 2, e2022107, 2022. DOI: 10.1590/s1679-49742022000200033. Disponível em: http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742022000201700&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 28 maio 2023.

PEREIRA, S. A.; DOS SANTOS, N. R.; PAIS, L.; ZAPPALÀ, S. Decent work in the Economy for the Common Good reports: a documentary analysis. **Qualitative Research in Organizations and Management**, v. 16, n. 1, p. 191-217, 2021. DOI: 10.1108/QROM-02-2020-1896.

RENDTORFF, J. D. Basic ethical principles applied to service industries. **The Service Industries Journal**, v. 29, n. 1, p. 9-19, dez. 2007.
SCHALOCK, R. L.; BONHAM, G. S.; MARCHAND, C. B. Consumer based quality of life assessment: a path model of perceived satisfaction. **Evaluation and Program Planning**, v. 23, p. 77-87, 2000.

SCOTT, W. R. **Institutions and Organizations**. [*S. l.*]: Sage Publications, 2001.
TEIXEIRA, M. L. M. From Dignity in Organizations to Dignity Between Organizations. *In*: MENDES TEIXEIRA, M. L.; OLIVEIRA, L. M. B. de (ed.). **Organizational Dignity and Evidence-Based Management**. Cham: Springer, 2021. DOI: 10.1007/978-3-030-68560-7_1.

THORPE, R.; HOLT, R.; MACPHERSON, A.; PITTAWAY, L. Using knowledge within small and medium-sized firms: A systematic review of the evidence. **International Journal of Management Reviews**, v. 7, p. 257-281, 2005. DOI: 10.1111/j.1468-2370.2005.00116.x.