



Evento: XXVIII Seminário de Iniciação Científica

## **O COMPORTAMENTO DISFUNCIONAL DO CONSUMIDOR: UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO<sup>1</sup>**

### **DYSFUNCTIONAL BEHAVIOR OF THE CONSUMER: A BIBLIOGRAPHIC STUDY**

**Poliana Konrad Callegaro<sup>2</sup>, Coordenador Luciano Zamberlam<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de pesquisa “Marketing e o Comportamento Disfuncional do Cliente: o caso do setor varejista da região fronteira noroeste do rio grande do Sul” desenvolvido na Unijui.

<sup>2</sup> Bolsista CNPQ, estudante do curso de psicologia.

<sup>3</sup> Professor e Pesquisador da Unijui e orientador do projeto de pesquisa.

### **RESUMO**

O estudo tem como objetivo mapear o estado da arte das publicações científicas brasileiras relacionadas ao tema “Comportamento Disfuncional do Consumidor”, publicados no período de 2011 a 2021, utilizando de periódicos brasileiros como base. A pesquisa caracteriza-se como descritivo-exploratório e um estudo bibliográfico, analisando um portfólio de 17 artigos selecionados, ainda usou-se a abordagem mista como metodologia, com levantamento de dados secundários e pesquisa documental, apresentando os principais resultados ao final da análise.

**Palavras-chave:** Comportamento Disfuncional. Consumidor. Psicologia. Marketing.

### **INTRODUÇÃO**

O comportamento disfuncional do consumidor (CDC) trata-se de um campo de estudo consideravelmente novo, por se pensar a relação entre consumidor e empresa como uma interação funcional, imaginando que o consumidor agiria dentro dos parâmetros de “normalidade”. (HENGEMUHLE; ZAMBERLAN, 2018). Ainda, eles são amplos e abrangem várias áreas. Assim, a partir de um olhar interdisciplinar entre a administração, o marketing e a psicologia, pode-se pensar uma relação entre as questões e motivos pelas quais ele acontece, motivadores e prejuízos que possam ocorrer.

Para denominar comportamentos inadequados em ambiente de consumo, Daunt e Harris (2012) utilizam o termo “comportamento disfuncional do cliente”, porém os termos variam dependendo da literatura estudada.

Frente a isso, os Comportamentos Disfuncionais do Consumidor têm sido descritos, basicamente, como a violação de regras de conduta e normas, regularmente aceitas, por parte dos clientes em situações de consumo (FULLERTON e PUNJ, 1993). Nesses casos, os clientes



quebram as regras estabelecidas pela empresa, normas sociais e causam danos às companhias, funcionários, eles mesmos e outros clientes. Exemplos desses comportamentos são: furtos compra de produtos falsificados, devolução fraudulenta de mercadorias, agressão verbal ou física e vandalismo (FISK *et al.* 2010).

Assim, o presente trabalho baseia-se no estudo bibliográfico e bibliométrico, sendo essencial para organizar, analisar, descrever e criticar o que vem sendo publicado. A principal questão para a pesquisa do estado da arte da produção científica será relacionado ao tema “Comportamento Disfuncional do Consumidor”, visando mapear estes estudos no período de 2011 a 2021, publicados em periódicos científicos como: Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico. Com objetivo de identificar os principais autores, artigos e universidades mais produtivas.

## **METODOLOGIA**

O estudo em questão, visa mapear o estado da arte de produções científicas no território nacional, sobre o tema do Comportamento Disfuncional do Consumidor (CDC) no período de 2011 a 2021. Assim, o estudo utilizou uma pesquisa bibliográfica desse período, a fim de identificar artigos publicados em periódicos científicos brasileiros.

Recorrendo a pesquisa bibliográfica onde, refere-se a leituras e análises de documentos bibliográficos, buscando conhecimento e soluções para os problemas em questão (Lima & Miotto, 2007). Buscando os referenciais em artigos científicos, teses acadêmicas e periódicos, fazendo uso de base de dados de periódicos acadêmicos, como a Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico.

A abordagem mista de pesquisa foi utilizada, qualitativa na identificação e revisão bibliográfica e quantitativo na análise dos dados coletados; ainda, a estratégia baseia-se na coleta de dados secundários, de levantamento documental de artigos, teses e dissertações sobre o CDC (Creswell, 2013). Trata-se de uma pesquisa exploratório-descritivo, que busca mapear

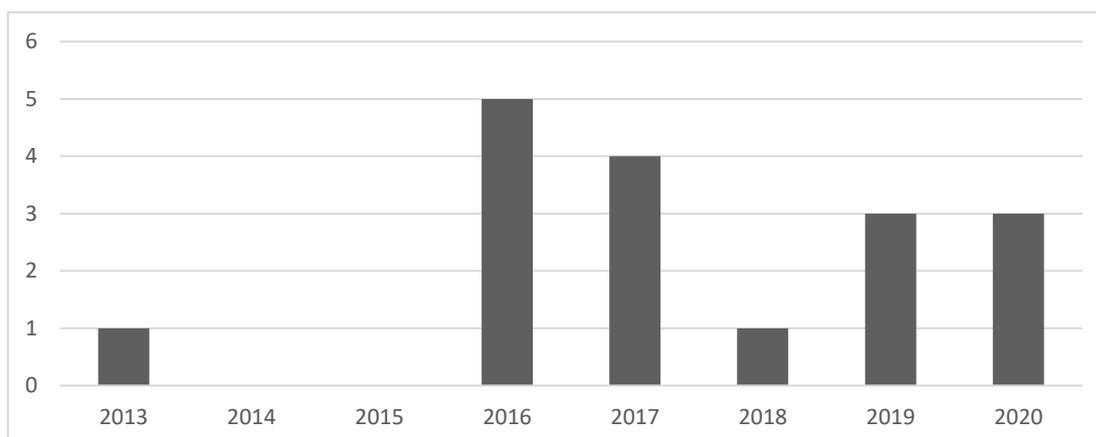


os estudos feitos no ano de 2011 a 2021 sobre o tema e descrevendo as principais características dessas produções (Richardson, 2008).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise bibliométrica realizada, pode-se encontrar alguns resultados. Assim, o Gráfico 1 mostra a evolução de produções científicas brasileiras sobre o CDC no período de 2011 a 2021, sendo os anos de 2016 e 2017 com maior produção, e 2013 e 2018 com menor, tendo um intervalo de 3 anos entre 2013 e o ano com mais produções, 2016. Com isso, pode-se notar que a produção científica no Brasil sobre o Comportamento Disfuncional do consumidor por se tratar de um campo de estudo consideravelmente novo, ainda é baixa, necessitando de mais estudos e pesquisas para possibilitar uma melhor compreensão sobre o tema.

**Gráfico 1.** Evolução da produção científica nacional sobre o tema em 2011-2021



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A tabela 2 mostra os resultados das universidades e instituições que pesquisaram sobre o tema no período de 2011 a 2021. Das 7 mencionadas, 5 publicaram apenas um artigo neste período e as que publicaram 4 ou mais são: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (5) e Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (4). De acordo com a pesquisa a maioria dos estudos relacionados ao CDC concentram-se nas duas universidades citadas, havendo ainda uma distribuição entre outras instituições.

**Tabela 2.** Principais pesquisadores que publicaram sobre o tema

Pesquisador	Universidade	Qte. artigos
Lélis Balestrin Espartel	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	5
Joana Boesche Tomazelli	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	4
Rafael Bronzatti	Pontifícia Universidade Católica Do Rio Grande Do Sul	4



Ariosto Sparemberger	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul	3
Clecio Falcão Araujo	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul	3
Luciano Zamberlan	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul	3
Amanda Rolim Dreger	Pontifícia Universidade Católica Do Rio Grande Do Sul	2
Denise Telli	Pontifícia Universidade Católica Do Rio Grande Do Sul	2
Vaneza Lima Dos Santos	Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul	2
Outros (total 9 pesquisadores)	Outras (total 5 universidades/instituições)	1

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo buscou analisar o estado da arte de publicações científicas nacionais sobre o Comportamento Disfuncional do Consumidor, no período de 2011 a 2021. Utilizando a pesquisa bibliográfica para chegar ao objetivo da pesquisa, ainda, se fez uma sequência metodológica de seleção e análise de um portfólio de artigos científicos.

No total foram analisados 17 artigos sobre o tema, todos publicados em Periódicos nacionais. Para análise bibliográfica utilizou-se de algumas categorias, tais como: local e publicação do artigo e principais dados do artigo.

Como resultado do portfólio analisado, o ano de 2016 teve o maior número de publicações, sendo o total de 5; em relação a autoria pode-se destacar o autor principal: Lélis Balestrin Espartel com 5 artigos publicados e ainda a universidade que mais aparece nas publicações é a Pontifícia Universidade Católica Do Rio Grande Do Sul.

Assim, a partir da análise, buscou-se contribuir para estudos futuros e a pesquisa relacionada ao CDC, analisando apenas um fragmento do conhecimento do tema, não tendo intenção de generalizar ou concluir os estudos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COUTINHO, Karyne Dias. O mal-estar da pós-modernidade. Revista Brasileira de Educação [online]. 2001, n. 18, pp. 138-140. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782001000300016>. Acesso em 5 mai. 2021.
- CRESWELL, J. Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches (2a ed.), 2013. Sage publications.
- DAUNT, K.; HARRIS, L. Motives of dysfunctional customer behavior: an empirical study. Journal of Services Marketing, vol. 26, p. 293-308, 2012.
- FONTENELLE, Isleide Arruda. Psicologia e marketing: da parceria à crítica. Arq. bras. psicol., Rio de Janeiro, v. 60, n. 2, p. 143-157, jun. 2008. Disponível em:



- [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-52672008000200014&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672008000200014&lng=pt&nrm=iso). acesso em 24 nov. 2020.
- FRANCESCHINI, Ana. Psicologia Organizacional e a Análise do Comportamento. *TransForm. Psicol.* (Online), São Paulo, v. 2, n. 2, p. 114-125, 2009. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2176-106X2009000200007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2176-106X2009000200007&lng=pt&nrm=iso). acesso em 24 nov. 2020.
- FREUD, S. (1996i). O mal-estar na civilização. In S. Freud. *Edição Standard das Obras Completas de Sigmund Freud* (vol. 21). Rio de Janeiro: Imago. (Obra original publicada em 1930).
- LAKATOS, Eva Maria. Sociologia geral. São Paulo: Atlas, 1990.
- LIMA, T; MIOTO, R. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Revista Katálysis*, 2007, p. 37-45.
- MILENE, Magali Silva. O mal-estar na cultura. *Analytica* vol 1. São João del Rei. dez. 2012.
- OKUBO, Y. Bibliometric indicators and analysis of research systems: methods and examples. Paris: OCDE/GD, 1997.
- PATROCÍNIO, Maria Carmen et al. Desvio de conduta. *Revista de Psicologia: Saúde Mental e Segurança Pública*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1. p. 65-75. dez/jan. 1997. Disponível em: <https://revista.policiamilitar.mg.gov.br/periodicos/index.php/psicologia/article/view/241>. acesso em: 24 de nov de 2020.
- RICHARDSON, R. Pesquisa Social: Métodos e Técnicas. São Paulo, Atlas, 2008.
- SARQUIS, et al. O estado da arte do tema marketing para pequenas empresas: um estudo bibliométrico da produção científica nacional. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação*, v.3, n.3. 2016. Disponível em <http://www.uces.br/etc/revistas/index.php/RBGI/index>. Acesso em 20 jul de 2021.
- TEIXEIRA, Vanessa Leite; COUTO, Luis Flávio Silva A cultura do consumo: uma leitura psicanalítica lacaniana. *Psicologia em Estudo*. 2010, v. 15, n. 3, pp. 583-591. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/pSw98rvx5VmLVpVqMwyjwKH/?lang=pt#>. acesso em 10 jun. 2021.