

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL  
CAMPUS PORTO ALEGRE

ÁLVARO ZANETI SANTOS

**O perfil do usuário dos serviços de Práticas Integrativas e  
Complementares em Saúde (PICS) na região metropolitana de  
Porto Alegre**

Porto Alegre  
2021

ÁLVARO ZANETI SANTOS

**O perfil do usuário dos serviços de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) na região metropolitana de Porto Alegre**

*Paper* apresentado como trabalho de conclusão de curso para obtenção de título de pós graduado em Gestão Empresarial

Orientador: Prof. Cláudio Vinícius Silva Farias

Porto Alegre  
2021

# O perfil do usuário dos serviços de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) na Região Metropolitana de Porto Alegre

ÁLVARO ZANETI SANTOS  
CLÁUDIO VINÍCIUS SILVA FARIAS

## RESUMO

O marketing estratégico é peça fundamental no planejamento estratégico de uma empresa, independentemente de seu porte e de seu segmento. Não ter informações sobre seus consumidores é apontado como uma prática negativa no âmbito da gestão, diretamente relacionada à taxa de mortalidade de empresas de pequeno e médio porte no Brasil. O Centro Cultural Casa de Ártemis - Espaço Consciência é uma empresa que se propõe a atuar no setor da educação em saúde, especialmente Saúde Mental e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) no município de Porto Alegre. Com o intuito de melhor embasar o planejamento estratégico da empresa, o presente trabalho tem por objetivo a caracterização do perfil dos usuários dos serviços de PICS na região metropolitana de Porto Alegre. Para tal, foi realizada, entre os dias 26/Junho/2021 e 26/Julho/2021, uma *Survey*, respondida por 131 pessoas, das quais 105 compuseram a amostra final do estudo. Destas, 82 são moradoras de Porto Alegre e 77,14% são do gênero feminino. Dentre as PICS mais conhecidas, temos Yoga e Meditação (ambas referidas por 95,24% da amostra), Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (92,4%) e Reiki (90,5%); as mais utilizadas são: Homeopatia, Reiki e Yoga (por 38%, 33,33% e 31,43% da amostra, respectivamente); por fim, as PICS que mais despertam interesse são: Aromaterapia, Yoga, Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura, Meditação, Plantas Mediciniais - Fitoterapia, Quiropraxia e Reiki.

Palavras-chave: Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS). Perfil do usuário. Micro e Pequena Empresa (MPE). Porto Alegre.

## INTRODUÇÃO

O Sebrae - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas é uma entidade sem fins lucrativos que busca auxiliar o desenvolvimento de micro e pequenas empresas no Brasil. Para tal, uma das ações que o Sebrae realiza constantemente é o levantamento de dados sobre a situação das empresas do país e dos diferentes mercados nos quais elas estão inseridas.

Nesse sentido, em 2012 foi organizado pelo Sebrae uma grande pesquisa nacional, a qual tem subsidiado diferentes relatórios com informações importantes para empreendedores. Em 2016, foi lançado o relatório “Sobrevivência das empresas no Brasil - Outubro/2016” (SEBRAE BR, 2016), o qual encontrou como 87% a taxa de sobrevivência nacional de MEIs abertas em 2012 (empresa se manteve aberta nos dois primeiros anos), e detalhou quatro aspectos que impactam diretamente nessa taxa: a condição do empresário antes de abrir a empresa, o planejamento, a gestão e a capacitação.

Outro estudo, publicado pouco tempo antes pela filial paulista do Sebrae, “Causa Mortis - O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida” (SEBRAE SP, 2014), já havia buscado elucidar os motivos que levavam as empresas do estado de São Paulo a fecharem dentro dos 5 primeiros anos de vida. Esse trabalho, da mesma forma que o estudo nacional, apontou o planejamento prévio como sendo fundamental para a sobrevivência de uma empresa, chamando atenção para o número de empresas que abriram em 2012 em São Paulo sem levantar informações importantes sobre o mercado e sem realizar um planejamento efetivo de seu negócio: 46% das empresas não sabiam o número de clientes que teriam nem os hábitos de consumo desses clientes.

Por fim, em 2018, o Sebrae de São Paulo publicou novo relatório, desta vez intitulado “Panorama dos Pequenos Negócios 2018” (SEBRAE SP, 2018), o qual analisa a taxa de sobrevivência de micro e pequenas empresas (MPEs) no estado. Entre as informações apresentadas, um dado bastante significativo é a taxa de sobrevivência de MPEs do setor de serviços, que é de 74,1%, ou seja, no setor de serviços, a cada quatro MPEs abertas em 2012 no estado de São Paulo, uma fechou dentro do período de dois anos.

Apesar de os dados serem relativos ao estado de São Paulo, podem ser utilizados como referência para a realidade do Rio Grande do Sul, visto que no levantamento nacional de 2012 os números de São Paulo estavam muito próximos aos do Rio Grande do Sul. Assim

sendo, evidencia-se a importância do planejamento prévio para a sobrevivência das empresas também no estado gaúcho.

Agora, dentro do escopo do planejamento, o conceito de estratégia empresarial se faz de suma importância, e podemos defini-la como uma proposta de ações pautadas num cenário que visam ao melhor desempenho futuro da instituição. É condição sine qua non para um bom planejamento a definição de uma estratégia, um guia norteador de ações para a empresa, o qual advém do conhecimento que se tem do mercado e da condição da própria empresa nesse mercado. Pormenorizando um pouco mais, chegamos àquilo que foi proposto por Kotler e Armstrong (2007), “aprender e entender as necessidades, os desejos e as demandas de seus clientes”, ou seja, o Marketing Estratégico, como uma das bases sobre as quais podemos apoiar nosso planejamento.

Assim, sabendo que a taxa de sobrevivência das empresas é diretamente impactada pelo planejamento prévio e que esse planejamento depende da nossa proposta de estratégia empresarial, fica clara a necessidade de compreender o mercado no qual determinada empresa irá atuar e as condições de atuação que a empresa apresenta para estar nesse mercado. Dito de outra forma, não basta competência técnica para garantia de sobrevivência de uma empresa. Se um empreendedor pretende ter sucesso em sua empreitada, independente de seu segmento, é necessário ter conhecimento de “onde está se metendo”, ele precisa levantar informações sobre esse mercado e sobre seus potenciais clientes para então poder definir quais produtos e serviços poderão trazer o melhor retorno para seu investimento, traduzindo, ele precisa se valer dos preceitos do Marketing Estratégico.

No Brasil, encontramos um estímulo crescente à implementação e ao uso das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS) a partir de 2006, com a Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares (PNPIC), que, juntamente com portarias complementares, institucionalizou o uso das PICS no Sistema Único de Saúde - SUS. Segundo o Ministério da Saúde, a utilização das PICS implica em uma “visão ampliada do processo saúde/doença e da promoção global do cuidado humano, especialmente do autocuidado” ([1] MINISTÉRIO DA SAÚDE). Ainda pode-se dizer que essas práticas se baseiam em uma abordagem sistêmica, compreendendo o ser humano como um ser bio-psico-social-espiritual.

Atualmente são em número de 29 as PICS autorizadas para implementação e uso no SUS pelo Ministério da Saúde. São elas: Apiterapia, Aromaterapia, Arteterapia, Ayurveda, Biodança, Bioenergética, Constelação Familiar, Cromoterapia, Dança Circular, Geoterapia, Hipnoterapia, Homeopatia, Imposição de Mãos, Yoga, Medicina Antroposófica/Antroposofia aplicada à Saúde, Medicina Tradicional Chinesa (MTC) - Acupuntura, Meditação, Musicoterapia, Naturopatia, Osteopatia, Ozonioterapia, Plantas Medicinais - Fitoterapia, Quiropraxia, Reflexologia, Reiki, Shantala, Terapia Comunitária Integrativa, Terapia de Florais e Termalismo Social/Crenoterapia. Algumas dessas terapias são mais conhecidas, outras menos. Algumas estão mais difundidas e são mais oferecidas do que outras nos contextos de saúde do país ([2] MINISTÉRIO DA SAÚDE). Dito isso, fica evidente a variabilidade das PICS e dos “consumidores das PICS”, fato esse muito relevante para empreendimentos nessa área.

O Centro Cultural Casa de Ártemis - Espaço Consciência (Casa de Ártemis) é um empreendimento familiar, constituído juridicamente como uma Microempresa Individual (MEI). Um dos focos desse espaço é promover a *Health Literacy*, “a capacidade de obter, processar e interpretar informações básicas em saúde para tomar decisões adequadas” (QUEMELO et al. 2017), ou seja, trabalhar com Educação em Saúde.

A missão da Casa de Ártemis é “*Promover a Saúde através da Cultura*”, e, dentro dessa proposta, dedicar-se especialmente à Saúde Mental e às PICS. Pode-se afirmar que o trabalho realizado neste espaço abarca tanto a promoção de saúde, quanto os cuidados em saúde, nessas duas áreas - Saúde Mental e PICS, entretanto o presente estudo dedicar-se-á exclusivamente ao campo das PICS, as quais são recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como um “recurso terapêutico curativo e paliativo, contribuindo na melhoria da qualidade de vida da população” (SANTOS et al. 2019).

Dessa forma, a caracterização do consumidor de PICS e a consequente compreensão de seu comportamento e suas necessidades é fundamental para formulação de um planejamento estratégico e para elaboração de um modelo de negócio para a Casa de Ártemis. E, na medida em que existem ainda poucas pesquisas na área das PICS que busquem sua interface com a análise de perfil de usuários e a gestão de negócios, o presente trabalho tem por objetivo traçar o perfil dos usuários dos serviços de PICS na região metropolitana de Porto Alegre, buscando caracterizar esses usuários e compreender seus comportamentos como “consumidores de PICS”.

## **MÉTODO**

Para atingir este objetivo foi realizado um estudo exploratório, o qual tem por finalidade um “contato inicial com o tema a ser analisado, (...) [servindo] para aumentar o grau de familiaridade com fenômenos relativamente desconhecidos” (RÉVILLION, 2003). Nesse intuito, a presente pesquisa apresenta um caráter quantitativo, se valendo da ferramenta *Survey* para coleta de dados.

A *Survey* é uma ferramenta de pesquisa quantitativa que visa à “obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma determinada população-alvo” (Freitas et al. 2000). O questionário aqui aplicado foi elaborado pelos autores do estudo e disponibilizado na plataforma Google Forms, sendo a coleta realizada de forma *online*, entre os dias 26 de Junho de 2021 e 26 de Julho de 2021. Os respondentes foram inicialmente selecionados por conveniência por meio dos contatos das redes sociais dos pesquisadores, sendo dessa forma um grupo representativo dos atuais clientes da Casa de Ártemis. Foi enviado um *link* para acesso ao questionário, o qual poderia ser repassado para os contatos desses respondentes e assim sucessivamente, gerando uma amostra não probabilística para o estudo, por meio da metodologia Snowball. Os dados da *Survey* foram analisados por meio de análises estatísticas descritivas, com o objetivo de caracterizar os usuários das PICS e melhor compreendê-los.

## **RESULTADOS**

O questionário foi elaborado com o intuito de melhor conhecer os usuários dos serviços de PICS da cidade de Porto Alegre e Região Metropolitana, os quais são possíveis clientes da Casa de Ártemis. Para tal, foi composto com perguntas sobre informações pessoais, tais como idade, gênero, local de moradia, escolaridade e crença espiritual/religiosa; sobre o conhecimento que as pessoas têm das PICS, incluindo uma diferenciação dos que já realizaram algum curso nessa área; sobre a realização prévia de atendimentos dentro das PICS; e sobre o interesse em relação a atendimentos com as PICS e a aprender sobre as PICS.

Durante o período de divulgação da pesquisa, 131 pessoas responderam ao questionário. Destas, 105 afirmaram morar em Porto Alegre (82 pessoas) ou na Região Metropolitana de Porto Alegre (23 pessoas). Toda a caracterização e as análises da amostra foram realizadas sobre essas 105 pessoas. Os dados dos outros 26 respondentes não foram utilizados para este estudo.

As idades referidas variaram entre 19 e 77 anos, sendo a média de 38,94 e a mediana de 39 anos. As faixas etárias mais prevalentes foram: entre 20 e 23 anos (21,90%) e entre 38 e 40 anos (15,24%). 81 pessoas se identificaram com o gênero feminino, o que representa 77,14% dos respondentes, enquanto que 21,90% (23 pessoas) disseram ser do gênero masculino e 1 (uma) pessoa se identificou com o gênero não binário. Vale ressaltar que, separando a amostra por gênero, o grupo masculino apresenta uma média de idade mais elevada, 40,39 anos, com variação entre 21 e 65 anos; já, por sua vez, o grupo feminino possui uma média de idade de 38,73 anos. Para ambos os grupos a mediana foi igual a da amostra total, 39 anos.

Tabela 1 - Identificação de gênero e idade da amostra

<b>Identificação de Gênero</b>	<b>Nº de Respondentes</b>	<b>% sobre a Amostra Total</b>	<b>Média de Idade</b>	<b>Amplitude Etária</b>
Feminino	81	77,14	38,73	19 - 77
Masculino	23	21,90	40,39	21 - 65
Não Binário	1	0,96	23	23
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100,00</b>	<b>38,94</b>	<b>19 - 77</b>

Quanto à escolaridade, observa-se que predominantemente os respondentes possuíam Ensino Superior Incompleto (35,24%), Ensino Superior Completo (20,95%) ou Especialização (33,33%). Em relação às crenças espirituais, 86,67% da amostra afirmou ser alguém que acredita em algo espiritual. Quando perguntadas sobre sua religiosidade, 25 pessoas disseram não ter religião, 30 são Católicas, 30 possuem Outra Religião (não informada) e 19 são de Matriz Africana/Umbandista. Ainda foram citadas as religiões Hinduísta, Budista, Islâmica, Evangélica, Protestante e o Judaísmo. Era possível o respondente indicar mais de uma religião como resposta. Ao todo, 76 pessoas (72,38% da amostra) se identificaram com pelo menos uma crença religiosa.

Em relação ao conhecimento prévio sobre as PICS, as terapias mais conhecidas são: Yoga e Meditação (ambas referidas por 95,24% da amostra), Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (92,4%), Reiki (90,5%), Terapia de Florais (89,5%), Homeopatia e Quiropraxia (ambas 88,6%), Plantas Medicinais - Fitoterapia (83,8%) e Aromaterapia (81,9%). As menos conhecidas são: Termalismo Social/Crenoterapia (2,9%), Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde (7,6%), Apiterapia (8,6%) e Geoterapia e Terapia Comunitária Integrativa (ambas 10,5%). Das formas de acesso ao conhecimento sobre as PICS, as categorias “Internet/Youtube/Redes Sociais” e “Conversas com



amigos/amigas” foram referidas (cada uma) por 74% dos participantes, sendo as principais fontes de informação no grupo.

Tabela 2 - Conhecimento dos respondentes sobre as PICS

<b>Prática</b>	<b>Nº de Respondentes</b>	<b>% da Amostra Total</b>
Yoga	100	95,2
Meditação	100	95,2
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura	97	92,4
Reiki	95	90,5
Terapia de Florais	94	89,5
Homeopatia	93	88,6
Quiropraxia	93	88,6
Plantas Medicinais - Fitoterapia	88	83,8
Aromaterapia	86	81,9
Geoterapia	11	10,5
Terapia Comunitária Integrativa	11	10,5
Apiterapia	9	8,6
Medicina Antroposófica/ Antroposofia Aplicada à Saúde	8	7,6
Termalismo Social/Crenoterapia	3	2,9

Dos 105 respondentes, 28 (26,9%) afirmaram já terem realizado algum curso na área das PICS. As práticas mais referidas foram: Reiki (9 pessoas), Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (8 pessoas - sendo a Auriculoterapia contabilizada nesta categoria) e Yoga (4 pessoas). É interessante notar a presença de algumas práticas que não compõem o grupo de terapias reconhecidas pelo Ministério da Saúde, tais como “Benzimento”, “ACCESS Consciousness” e “Shiatsu”. Dessas 28 pessoas, apenas 10,7% afirmaram atuar como profissionais das PICS. Ainda relativo a esse grupo, 89,3% relataram o desejo de realizar cursos livres na área da Saúde, mesmo que 53,6% já possuam formação nessa área. Referente ao desejo de estudar temas da área da Saúde, alguns exemplos citados foram Saúde Mental, Psicologia, Fisiologia e a Atuação das PICS no SUS.

No tocante à realização de atendimentos com as PICS, 40 pessoas (38% da amostra) indicaram o uso do serviço de Homeopatia, 35 (33,33%) de Reiki, 33 (31,43%) de Yoga, 32 (30,48%) de Plantas Medicinais - Fitoterapia, 31 (29,52%) de Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura, 26 (24,76%) de Meditação e 25 (23,81%) de Terapia de Florais. Os serviços de Apiterapia, Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde, Shantala e Terapia Comunitária Integrativa não foram utilizados por nenhum dos respondentes. E, se por um lado, 24 pessoas (22,86% da amostra) afirmaram nunca terem realizado atendimento com as

PICS, por outro, a média de serviços utilizados por quem busca atendimento com as PICS é de quase 4 serviços diferentes.

Tabela 3 - Utilização das PICS pelos respondentes

<b>Prática</b>	<b>Nº de Respondentes</b>	<b>% da Amostra Total</b>
Homeopatia	40	38
Reiki	35	33,3
Yoga	33	31,4
Plantas Medicinais - Fitoterapia	32	30,5
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura	31	29,5
Meditação	26	24,8
Terapia de Florais	25	23,8

Quase 90% das pessoas que foram atendidas por meio das PICS obtiveram assistência em algum Espaço/Clínica/Consultório Privado. O principal motivador da busca pelas PICS foi o tratamento de alguma condição de saúde (física ou mental), sendo que a procura na sua maioria, se deu de forma espontânea ou por indicação de amigo/amiga e o emprego das PICS foi complementar ao tratamento médico ocidental.

Em relação ao interesse dos pesquisados tanto em realizar atendimentos com os serviços de PICS, quanto em aprender sobre as PICS, as terapias mais mencionadas são: Aromaterapia, Yoga, Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura, Meditação, Plantas Medicinais - Fitoterapia, Quiropraxia e Reiki. Mais detalhadamente podemos observar que os respondentes masculinos têm uma maior propensão na busca por atendimentos de acupuntura e também o desejo de aprender mais sobre Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (39,13% e 30,43%, respectivamente), Quiropraxia (34,78% e 30,43%, respectivamente), Meditação (26,09% e 30,43%, respectivamente) e Hipnoterapia (17,39% e 21,74%, respectivamente); também os atendimentos com Aromaterapia, Osteopatia e Reiki foram referidos por 17,39% desses respondentes. Quanto ao grupo feminino, ressaltam-se como práticas que despertam o interesse para realização de atendimentos o Yoga (45,68%), a Meditação (39,51%), a Quiropraxia (35,80%), a Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (30,86%), a Aromaterapia (27,16%) e o Reiki (25,92%); no que se refere ao aprendizado, temos a Aromaterapia (37,04%), o Yoga (35,80%), a Meditação (29,63%), Plantas Medicinais - Fitoterapia (28,39%), o Reiki (27,16%) e a Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (22,22%).

Tabela 4 - Interesse dos respondentes por gênero

Prática	% da Amostra Masculina	% da Amostra Masculina	% da Amostra Feminina	% da Amostra Feminina
	Atendimentos	Estudar	Atendimentos	Estudar
Aromaterapia	17,4	17,4	27,2	37
Hipnoterapia	17,4	21,7	11,1*	11,1*
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura)	39,1	30,4	30,9	22,2
Meditação	26,1	30,4	39,5	29,6
Osteopatia	17,4	13*	9,9*	6,2*
Plantas Medicinais - Fitoterapia	13*	13*	22,2	28,4
Quiropraxia	34,8	30,4	35,8	21*
Reiki	17,4	17,4	25,9	27,2
Yoga	13*	17,4	45,7	35,8

\*Números menos expressivos

Já, quando nos debruçamos sobre as faixas etárias mais significativas, é possível perceber que, para os respondentes entre 20-23 anos, o Yoga aparece como prática que mais desperta interesse para realização de atendimentos (56,52%), seguido por Quiropraxia (52,17%), Aromaterapia e Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura (ambas com 47,83%) e Meditação (34,78%); e, para estudar, salientam-se a Aromaterapia (56,83%), o Yoga (52,17%), Plantas Medicinais - Fitoterapia (47,83%), a Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura e a Quiropraxia (ambas com 43,48%) e a Terapia de Florais, o Reiki e a Meditação (ambas com 34,78%). Enquanto isso, para o grupo entre 38-40 anos, figuram como práticas mais chamativas para realização de atendimentos a Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura, a Osteopatia e a Quiropraxia (ambas com 25%) e a Constelação Familiar, a Meditação e a Ozonioterapia (ambas com 18,75%); e, para estudar, a Aromaterapia (18,75%) e a Osteopatia e a Ozonioterapia (ambas com 12,50%).

Tabela 5 - Interesse dos respondentes por faixa etária

Prática	20-23 anos	20-23 anos	38-40 anos	38-40 anos
	Atendimentos	Estudar	Atendimentos	Estudar
Aromaterapia	47,8	56,8	12,5	18,7
Ayurveda	26,1	30,4	12,5	6,25*
Constelação Familiar	8,7*	4,3*	18,7	6,25*
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura)	47,8	43,5	25	6,25*
Meditação	34,8	34,8	18,7	6,25*
Osteopatia	8,7*	8,7*	25	12,5

Ozonioterapia	8,7*	4,3*	18,7	12,5
Plantas Medicinais - Fitoterapia	30,4	47,8	0,0*	6,25*
Quiropraxia	52,2	43,5	25	6,25*
Reiki	21,7*	34,8	12,5	6,25*
Terapia de Florais	21,7*	34,8	0,0*	6,25*
Yoga	56,5	52,2	12,5	6,25*

\*Números menos expressivos

## ANÁLISE DOS DADOS

A partir dos achados na *Survey*, podem-se definir algumas das características das pessoas residentes em Porto Alegre e na Região Metropolitana que responderam à pesquisa e demonstraram interesse pelos serviços de PICS. Com isso, é possível um embasamento para a construção de um esboço de prováveis públicos-alvo da Casa de Ártemis.

De forma geral, são, na sua maioria, mulheres, residentes de Porto Alegre, especialmente entre as idades de 20 a 23 anos e de 38 a 40 anos; com Ensino Superior Incompleto, Completo ou até mesmo Especialização; que possuem crenças espirituais e possivelmente com alguma identificação religiosa; que já ouviram falar, principalmente nas mídias sociais e em conversas com amigos/amigas, sobre Yoga, Meditação, Medicina Tradicional Chinesa (MTC) – Acupuntura, Reiki, Terapia de Florais, Homeopatia, Quiropraxia, Plantas Medicinais – Fitoterapia e Aromaterapia. Das PICS que despertam mais interesse, tanto para realização de atendimentos, quanto para a realização de cursos, temos: Aromaterapia, Yoga, Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura, Meditação, Plantas Medicinais - Fitoterapia, Quiropraxia e Reiki. Acrescendo a essa lista a Homeopatia e a Terapia de Florais, vemos as principais práticas já utilizadas pelos respondentes, sendo comum que uma pessoa se valha de mais de uma terapia. Além disso, os atendimentos são eminentemente realizados no setor privado, sendo a razão de busca mais relevante o apoio para o tratamento de alguma patologia física ou mental. Grifa-se o fato de que, quando a amostra é analisada separadamente por gênero e por faixa etária, percebem-se preferências distintas entre os grupos.

Dentre as pessoas já certificadas como terapeutas em alguma das áreas, salientam-se o Reiki, a Medicina Tradicional Chinesa – Acupuntura e o Yoga como as práticas com maior número de profissionais. Entretanto, a porcentagem de pessoas que realmente atua

profissionalmente na área é bastante pequena (apenas 10,7%), o que pode denotar uma propensão das pessoas para realização de cursos nessas áreas, mesmo que não seja com a finalidade de atuarem profissionalmente no ramo, ou mesmo a dificuldade do estabelecimento dos profissionais da área no mercado de trabalho. Ainda quanto a esse grupo, é possível observar que metade dele é composta por profissionais da saúde e que quase 90% se mostra interessado em estudar mais temas na área da Saúde, especialmente Saúde Mental, Psicologia, Fisiologia e as PICS no contexto do SUS – o que vai ao encontro dos conhecimentos oferecidos na Casa de Ártemis.

Não obstante, também nota-se que, mesmo para pessoas que se dizem profissionais da área, as PICS podem gerar confusão, pois as pessoas não as conhecem em sua totalidade e ainda confundem-se em relação a algumas outras práticas bastante difundidas entre as terapêuticas atuais que se propõem como alternativas/complementares. Dessa maneira, abre-se nesse desconhecimento um campo a ser explorado pela instituição, especialmente por meio do braço educacional.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Inicialmente, dentro de uma proposta estratégica da Casa de Ártemis, um grupo interessante para ser buscado de forma ativa, por meio da utilização de um marketing direcionado em mídias digitais, por exemplo, é o de mulheres, residentes em Porto Alegre, nas faixas etárias entre 20 e 23 anos e entre 38 e 40 anos, com Ensino Superior (completo ou incompleto) ou Especialização e que possuem alguma crença espiritual e/ou religiosa. Além disso, mostra-se mais promissor a venda dos serviços como complementação ao tratamento de patologias físicas ou mentais. E, para uma estratégia de marketing mais qualificada, sugere-se uma segmentação dos públicos-alvo por faixa etária e por gênero, associados às práticas específicas que suscitam o interesse dos grupos, propiciando uma alocação de investimentos que possa trazer mais retornos para a empresa.

Dentre as PICS, já estão presentes no rol da instituição o Yoga, a Medicina Tradicional Chinesa – Acupuntura, a Meditação, a Homeopatia e o Reiki. Dessa forma, seria interessante um maior investimento em atendimentos e cursos com essas modalidades, um estudo de viabilidade de expansão para o oferecimento de serviços com Aromaterapia, Plantas Medicinais - Fitoterapia, Quiropraxia e Terapia de Florais e um trabalho de estimulação ao poliuso das terapêuticas.

Em relação aos profissionais já certificados para trabalharem com PICS, observamos uma baixa porcentagem dos que atuam profissionalmente. Se a hipótese de que isso ocorre devido à dificuldade de colocação no mercado está correta, a Casa de Ártemis pode estar oferecendo algum serviço e/ou produto que busquem auxiliar esses profissionais. Também o interesse dessas pessoas em estudar outras temáticas dentro da área da Saúde é relevante para a empresa, pois já fazem parte do portfólio da instituição outros cursos na área da Saúde, especialmente dialogando com as PICS, mas se deve direcionar um foco especial para essa área, visto que ela representa um alto potencial de negócio.

Por fim, reitera-se a importância de estudos prévios para a sustentação da estratégia de base para a implementação de um negócio. O presente trabalho lança luz nos caminhos da Casa de Ártemis, especialmente apontando para aspectos ainda não percebidos pelos gestores da instituição (nomeadamente, por exemplo, a importância de cogitar um investimento no ramo da Aromaterapia, prática que não é oferecida pela empresa, mas é do interesse do público). E, apesar de ter suas limitações, como o viés e o tamanho da amostra, não sendo um estudo que dê condições para generalizações, este artigo é uma semente de boas práticas em termos de gestão, pois deixa a possibilidade de novos trabalhos, tanto num sentido mais amplo, para empresas no geral, quanto num sentido bem específico para a Casa de Ártemis, com ideias de mais questionários e outras formas de aproximação para com o público-alvo, buscando uma melhor estruturação de um posicionamento estratégico dentro do mercado das PICS e dos demais segmentos de atuação da instituição.

## REFERÊNCIAS

[1] MINISTÉRIO DA SAÚDE, BRASIL. **Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares no SUS**. Disponível em: <https://aps.saude.gov.br/ape/pics> Acesso em: 04 mai. 2021.

[2] MINISTÉRIO DA SAÚDE, BRASIL. **Relatório de Monitoramento Nacional das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde nos Sistemas de Informação em Saúde**. Disponível em : [http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/pics/Relatorio\\_Monitoramento\\_das\\_PICS\\_no\\_Brasil\\_julho\\_2020\\_v1\\_0.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/pics/Relatorio_Monitoramento_das_PICS_no_Brasil_julho_2020_v1_0.pdf) Acesso em: 04 mai. 2021.

FREITAS, H. *et al.* O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 12 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

QUEMELO, P. R. V. *et al.*. Literacia em Saúde: tradução e validação de instrumento para pesquisa em promoção da saúde no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública, versão on-line**, v. 33, sup. 2, 2017. Doi: 10.1590/0102-311X00179715. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csp/v33n2/1678-4464-csp-33-02-e00179715.pdf> Acesso em: 04 mai. 2021.

RÉVILLION, A. S. P. A utilização de pesquisas exploratórias na área de marketing. **Revista Interdisciplinar de Marketing**, v. 2, n. 2, p. 21-37, jul./dez. 2003.

SANTOS, T.; MORSCH, L. M.; SILVA, C. M. Práticas Integrativas e Complementares na atenção básica: qual o conhecimento, aceitação e interesse dos usuários de um município do interior do RS? **Divers@ Revista Eletrônica Interdisciplinar**, ISSN 1983-8921, v. 12, n. 1, p. 02-10, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/diver/article/view/60933/39910> Acesso em: 04 mai. 2021.

SEBRAE SP (2014). **Causa Mortis - O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida**. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa\\_mortis\\_2014.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/causa_mortis_2014.pdf) Acesso em 04 mai. 2021.

SEBRAE (2016). **Sobrevivência das Empresas no Brasil: Outubro/2016 - Resumo/Apresentação**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-relatorio-apresentacao-2016.pdf> Acesso em: 04 mai. 2021.

SEBRAE SP (2018). **Panorama dos Pequenos Negócios 2018**. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama\\_dos\\_Pequenos\\_Negocios\\_2018\\_AF.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Pesquisas/Panorama_dos_Pequenos_Negocios_2018_AF.pdf) Acesso em: 04 mai. 2021.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@as Revista Eletrônica**, ISSN 1677 4280, v. 17, n. 1, 2015. Disponível em: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/2113/1403> Acesso em: 04 mai.2021.

VIEIRA, V. A.; TIBOLA, F. Pesquisa qualitativa em marketing e suas variações: trilhas para pesquisas futuras. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 9, n. 2, p. 09-33, abr./jun., 2005.

## APÊNDICE

### **PESQUISA SOBRE OS USUÁRIOS DAS PRÁTICAS INTEGRATIVAS E COMPLEMENTARES EM SAÚDE (PICS)**

Esta é uma breve pesquisa sobre os usuários das Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS). Muitas dessas práticas antigamente eram chamadas de Terapias Holísticas e hoje são 29 PICS reconhecidas pelo Ministério da Saúde no Brasil.

Por favor, responda conforme a sua experiência. Não existem respostas certas ou erradas.

Algumas perguntas podem ter mais de uma resposta.

Todos os dados coletados aqui NÃO serão identificados.

### **INFORMAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Gostaríamos de conhecer melhor você!

**Qual a sua idade?\***

---

**Com qual gênero você se identifica?\***

Não Binário

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

**Onde você mora? \***

Porto Alegre (RS)

Região Metropolitana de Porto Alegre (RS)

Outra região do Rio Grande do Sul

Fora do Rio Grande do Sul

Prefiro não dizer

**Qual sua escolaridade? \***

Ensino Fundamental Incompleto

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Incompleto



Ensino Médio Completo  
Ensino Superior Incompleto  
Ensino Superior Completo  
Especialização  
Mestrado  
Doutorado  
Pós Doutorado  
Prefiro não dizer

**Você se considera uma pessoa que acredita em algo espiritual? \***

Sim  
Não  
Prefiro não dizer

**Você tem algum credo religioso? \***

Não acredito em religião  
Católico  
Protestante  
Evangélico  
Judeu  
Islâmico  
Budista  
Hinduísta  
Matriz Africana/ Umbandista  
Outro  
Prefiro não dizer

**VOCÊ CONHECE AS PICS?**

**Em qual dessas PICS você já ouviu falar?**

Apiterapia  
Aromaterapia  
Arteterapia  
Ayurveda

Biodança  
Bioenergética  
Constelação Familiar  
Cromoterapia  
Dança Circular  
Geoterapia  
Hipnoterapia  
Homeopatia  
Imposição de Mãos  
Yoga  
Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde  
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura  
Meditação  
Musicoterapia  
Naturopatia  
Osteopatia  
Ozonioterapia  
Plantas Medicinais - Fitoterapia  
Quiropraxia  
Reflexoterapia  
Reiki  
Shantala  
Terapia Comunitária Integrativa  
Terapia de Florais  
Termalismo Social/Crenoterapia

**Se você nunca ouviu falar em nenhuma das PICS, marque essa opção abaixo**

Nunca ouvi falar em nenhuma

### **USO DAS PICS**

Gostaríamos de saber mais sobre sua relação com os serviços de PICS.

**Você já realizou atendimento com alguma dessas PICS?**

Apiterapia

Aromaterapia  
Arteterapia  
Ayurveda  
Biodança  
Bioenergética  
Constelação Familiar  
Cromoterapia  
Dança Circular  
Geoterapia  
Hipnoterapia  
Homeopatia  
Imposição de Mãos  
Yoga  
Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde  
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura  
Meditação  
Musicoterapia  
Naturopatia  
Osteopatia  
Ozonioterapia  
Plantas Medicinais - Fitoterapia  
Quiropraxia  
Reflexoterapia  
Reiki  
Shantala  
Terapia Comunitária Integrativa  
Terapia de Florais  
Termalismo Social/Crenoterapia

**Se você nunca realizou um atendimento com algum serviço de PICS, marque essa opção abaixo**

Nunca realizei atendimento com PICS

## **PARA VOCÊ QUE JÁ FOI ATENDIDO COM AS PICS**

**Em que tipo de estabelecimento você foi atendido? \***

SUS

Espaço/Clínica/Consultório Privado

Prefiro não dizer

**Você buscou atendimento com PICS \***

De forma espontânea

Por indicação de amigo/amiga

Por indicação de profissional da Saúde

Prefiro não dizer

**Você buscou atendimento com as PICS para \***

Se tratar de alguma condição de saúde (física ou mental)

Se tratar de alguma condição de desequilíbrio energético/espiritual ou se desenvolver espiritualmente

Prevenir problemas de saúde

Fazer uma atividade que pareceu ser interessante/legal

Prefiro não dizer

## **INTERESSE NAS PICS**

Gostaríamos de saber se você tem e qual é o seu interesse nas PICS

**Você tem interesse em realizar atendimento com alguma dessas PICS? \***

Apiterapia

Aromaterapia

Arteterapia

Ayurveda

Biodança

Bioenergética

Constelação Familiar

Cromoterapia

Dança Circular

Geoterapia  
Hipnoterapia  
Homeopatia  
Imposição de Mãos  
Yoga  
Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde  
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura  
Meditação  
Musicoterapia  
Naturopatia  
Osteopatia  
Ozonioterapia  
Plantas Medicinais - Fitoterapia  
Quiropraxia  
Reflexoterapia  
Reiki  
Shantala  
Terapia Comunitária Integrativa  
Terapia de Florais  
Termalismo Social/Crenoterapia  
Não tenho interesse em atendimentos com nenhuma

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto você tem interesse em atendimentos com PICS? \***

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto você estaria disposto/disposta a realizar esses atendimentos de forma online? \***

**Você tem interesse em aprender sobre alguma dessas PICS? \***

Apiterapia  
Aromaterapia  
Arteterapia  
Ayurveda  
Biodança

Bioenergética  
Constelação Familiar  
Cromoterapia  
Dança Circular  
Geoterapia  
Hipnoterapia  
Homeopatia  
Imposição de Mãos  
Yoga  
Medicina Antroposófica/Antroposofia Aplicada à Saúde  
Medicina Tradicional Chinesa - Acupuntura  
Meditação  
Musicoterapia  
Naturopatia  
Osteopatia  
Ozonioterapia  
Plantas Medicinais - Fitoterapia  
Quiropraxia  
Reflexoterapia  
Reiki  
Shantala  
Terapia Comunitária Integrativa  
Terapia de Florais  
Termalismo Social/Crenoterapia  
Não tenho interesse em aprender sobre nenhuma

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto você gostaria de aprender sobre as PICS? \***

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto você estaria disposto/disposta a aprender de forma online? \***

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto você considera válido o tratamento com PICS para os cuidados em Saúde? \***

**De 0 a 10 sendo 0 = nada 10 = muito**

**Quanto é importante para você que o profissional de PICS tenha uma boa qualificação? \***

**OBRIGADO!**

Gostaríamos de agradecer o tempo que você dedicou a responder essa pesquisa!

De acordo com as Leis 12.965/2014 e 13.709/2018, que regulam o uso da internet e o tratamento de dados pessoais no Brasil, ao me enviar autorizo a utilização dos dados aqui disponibilizados para os fins de pesquisa.