

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Paula Mota Vasconcelos

**As práticas informacionais das clientes dos
serviços de estética**

Belo Horizonte

2016

Paula Mota Vasconcelos

As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade.

Área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo.

Belo Horizonte

2016

V331p Vasconcelos, Paula Mota.
As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética [manuscrito] /
Paula Mota Vasconcelos. – 2016.
79 f., enc.

Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de
Ciência da Informação.
Referências: f. 66-75.
Apêndices: f. 76-77.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Fisioterapia – Teses. 3. Estética –
Estudos de usuários – Teses. 4. Beleza física – Tratamento – Teses. I. Título. II.
Araújo, Carlos Alberto Ávila. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola
de Ciência da Informação.

CDU: 02:615.8



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **PAULA MOTA VASCONCELOS**, matrícula:
2014654926

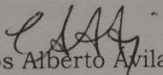
Às 09:00 horas do dia 12 de maio de 2016, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 03/05/2016, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

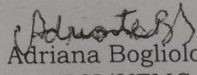
Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - Orientador	APROVADA
Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte	APROVADA
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula	APROVADA

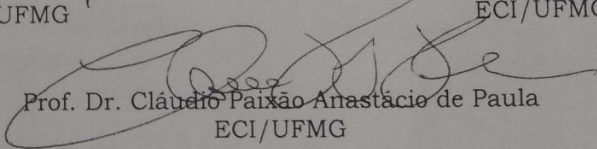
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

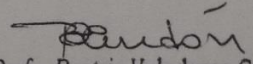
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pelo Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 12 de maio de 2016


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
ECI/UFMG


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
ECI/UFMG


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula
ECI/UFMG


Profa. Beatriz Valadares Cendón
Coordenadora do Programa Pós-Graduação
em Ciência da Informação - ECI/UFMG



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

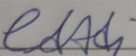
"AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DAS CLIENTES DOS SERVIÇOS DE ESTÉTICA"

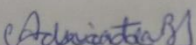
Paula Mota Vasconcelos

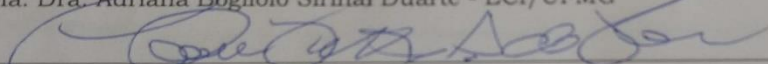
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Mestre em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Informação, Cultura e Sociedade**".

Dissertação aprovada em: 12 de maio de 2016.

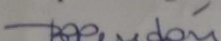
Por:


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - ECI/UFMG (Orientador)

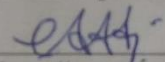

Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG


Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI


Prof. Beatriz Valadares Cendón
Coordenadora

Versão final Aprovada por


Prof. Carlos Alberto Ávila Araújo
Orientador

*À minha família, que sempre esteve ao meu lado, especialmente, ao meu pai
Paulo, à mãe Lilian pelo cuidado constante comigo em toda minha vida.
Aos meus avós Ondina e Motta pelas palavras constantes de incentivo e amor.
Ao meu irmão Bruno, sempre companheiro e amigo.
Ao Vinícius, pelo amor, pela compreensão, apoio, incentivo e força em todos os
momentos dessa etapa importante de minha vida.*

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus. Saber que posso contar com a força da sua existência sempre me deixou tranquila de que tudo chegaria na hora certa e na hora que o Senhor achava em que eu estaria pronta.

Agradeço aos meus pais, que sempre me mostraram que o melhor caminho era o da honestidade e o estudo, e mesmo com tantas dificuldades ao longo do caminho da vida fizeram a nossa família ser exemplo para todos que estão ao nosso redor.

Ao meu irmão Bruno e à minha cunhada Fernanda, pelo incentivo e apoio. Bruno, sem você e suas palavras de esperança no meu ingresso na Ciência da Informação eu não estaria aqui.

Ao Professor Carlos Alberto “Casa” Ávila Araújo – meu orientador – por ter aceitado o desafio da orientação após contratempos e modificações na linha de pesquisa, com o prazo de defesa quase estourado. Este trabalho não sairia sem sua ajuda e paciência. Obrigada por ter acolhido uma fisioterapeuta e ter me mostrado a beleza da Ciência da Informação.

Agradeço aos professores do PPGCI pelo conhecimento construído em suas aulas, pelo carinho e acolhimento. Sou grata por ter participado dos diversos grupos de discussões, congressos, reflexões e trocas de conhecimento. Grata em ter aprofundado em uma área diversa da minha de formação, e feliz em poder contribuir de alguma forma para o crescimento da Ciência da Informação.

Aos Professores Adriana Bogliolo, Eliane Rocha e Cláudio Paixão, da ECI/UFMG – membros das bancas de qualificação e defesa – que trouxeram grandes contribuições ao trabalho e à minha vida acadêmica.

Aos meus colegas e amigos do PPGCI, em particular às “fofoletes” Aline, Isabela, Chris e Thiara. Amigas com que sempre poderei contar na minha vida pessoal e profissional! Que a nossa tábua seja eterna! Obrigada pelo amor e pelo crescimento que vocês me proporcionaram! Aprendi muito com vocês!

Aos meus amigos, aqueles que sempre estiveram ao meu lado, e entenderam que em alguns momentos a minha companhia seria o computador, livros e artigos! Sem o

apoio e incentivo de vocês eu não teria conseguido. Em especial àquelas que “botam para quebrar” e às que estão diariamente em contato comigo, no meu pensamento e coração!

À minha aluna de graduação Aline Torres, por ter me ajudado com as transcrições das entrevistas e contribuído assim para o andamento da pesquisa. Continue sonhando com a minha voz!

À minha colega e amiga de profissão, Juliana Macedo, por ter se disposto em me ajudar nos retoques finais desta pesquisa.

Aos meus colegas de profissão e alunos por entenderem as noites em claro e contribuírem sempre com palavras de apoio e incentivo!

Ao meu tio Edson pela disposição e empurrão. Tenho muito apreço pela valorização que o senhor tem na educação dos seus familiares. Feliz em ser parte dessa família!

À minha tia quase vó, Nair, pela ajuda e carinho em todo esse período.

Por último, deixei o meu amor. Vinícius. Algumas coisas, só entendemos quando acontecem. Obrigada por ser você! Por estar ao meu lado nos momentos de alegria, de pânico, de surpresas e tristezas. Obrigada por ser meu companheiro nessa trajetória e nesse momento da minha vida, e compreender as minhas diversas fases e estados de espírito! Te amo!

“Uma técnica que é centrada no corpo, produz efeitos individualizantes, manipula o corpo como foco de forças que é preciso tornar úteis e dóceis ao mesmo tempo. E, de outro lado, temos uma tecnologia que, por sua vez, é centrada não no corpo, mas na vida; uma tecnologia que agrupa os efeitos de massas próprios de uma população”.

Foucault, Em Defesa da Sociedade, 1999, p.297.

RESUMO

Este estudo descreve as práticas informacionais de clientes dos serviços de estética de Belo Horizonte. Para que isso fosse possível, foram utilizados a base teórica dos estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação, sendo o paradigma social aquele em que este estudo está inserido. Nesta pesquisa, buscou-se investigar as práticas informacionais de um grupo de doze mulheres, sendo que estas foram divididas em sujeitos que realizaram tratamentos estéticos não cirúrgicos e sujeitos que realizaram tratamentos estéticos cirúrgicos. A pesquisadora visitou oito clínicas diferentes, todas localizadas na zona sul da cidade de Belo Horizonte. A análise dos dados foi pautada em dois eixos, sendo estes referentes aos valores de apropriação da imagem e do que é belo e na interação dessas informações com o processo de tomada de decisão. O estudo concluiu que as participantes utilizam pouco das informações em veículos diversificados (revistas, livros, artigos, *internet*, *folders*, etc.) quando o objetivo é realizar um procedimento estético cirúrgico, enquanto as entrevistadas que realizaram procedimentos não cirúrgicos possuem um interesse maior em buscar informações em diversos meios. As indicações pessoais ('boca a boca'), foram o fator determinante para a realização dos procedimentos, e as participantes demonstraram construir significados do que é belo e demonstraram a importância dos procedimentos para a autoestima. As clientes dos serviços de estética, na tentativa de atingir padrões sociais, utilizam-se de produzir informações dentro de seu cotidiano.

Palavras-chave: Fisioterapia dermatofuncional; Ciência da Informação; Práticas Informacionais; Estudos de Usuários; Serviços de estética.

ABSTRACT

This study describes the informational practices of customer aesthetic services of the city of Belo Horizonte. To make this possible, we used the theoretical basis of users studies and the paradigms of information science. This study is inserted in the social paradigm. This research sought to investigate the informational practices of a group of twelve women. They were divided into subjects who underwent non-surgical aesthetic treatments and subjects who underwent surgical aesthetic treatments. The researcher was in eight different clinics, all located in the southern part of the city of Belo Horizonte. Two shafts were explored in the analysis of the data, which are related to image appropriation of values and what is beautiful and the interaction of this information to the decision-making process. It is noticed that the participants use up some of the information in diversified channels when the objective is a cosmetic surgical procedure, while the respondents who underwent non-surgical procedures have a greater interest in seeking information in diverse media. The indications were the determining factor for carrying out the procedures, and the participants showed construct meaning in the context of what is beautiful and its importance for the self-esteem. Customer aesthetic services in an attempt to achieve social standards, use and produce information in their daily lives.

Keywords: Dermato-functional Physiotherapy; Information Science; Information Practices; Users Studies; Aesthetic Services.

LISTA DE SIGLAS

ABIHPEC	Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos
ANVISA	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
ATP	Adenosina Trifosfato
CI	Ciência da Informação
COFFITO	Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional
DLM	Drenagem Linfática Manual
ISAPS	<i>International Society of Aesthetic Plastic Surgery</i>
LED	Emissão de Luz por Diodo
LIP	Luz Intensa Pulsada
LISA	<i>Library and Information Science Abstracts</i>
Mhz	Megahertz
SBCP	Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica
SINDESMG	Sindicato de Esteticistas do Estado de Minas Gerais
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Justificativa.....	16
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo Geral	16
1.2.2 Objetivos Específicos	17
2 FUNDAMENTAÇÃO	18
2.1 Ciência da Informação e estudos de usuários.....	18
2.1.1 Abordagem tradicional ou paradigma físico	22
2.1.2 Abordagem alternativa ou paradigma cognitivo	23
2.1.3 Abordagem interacionista ou paradigma social	24
2.2 Práticas informacionais	25
2.3 Estética e imagem: um breve histórico	28
2.4 As clientes dos serviços de estética.....	32
2.5 Fisioterapia Dermato-Funcional: patologias e procedimentos.....	33
2.6 A cirurgia plástica no Brasil	36
2.7 Representação do eu e o culto ao belo	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	45
4 ANÁLISE DOS DADOS	51
4.1 Valor coletivo, apropriação de valor do belo e padrões	51
4.2 Relação das fontes de informação	60
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS.....	68
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	78
APÊNDICE B - MODELO DE PERGUNTAS PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS PARA OS PARTICIPANTES DOS GRUPOS A E B	79

1 INTRODUÇÃO

A cirurgia plástica e os procedimentos estéticos vêm sendo cada vez mais utilizados e procurados pelas mulheres como forma de buscar uma recuperação do processo de envelhecimento e sobrepeso. Constantemente, a mídia escrita e falada, utiliza de seus meios para mostrar a demanda das mulheres por esses procedimentos, convidando cirurgiões e fisioterapeutas para responder perguntas sobre o assunto. Programas de televisão internacionais frequentemente exaltam o prestígio dos cirurgiões plásticos brasileiros pelo mundo, os convidando para realizar cirurgias e mostrar aos telespectadores transformações surpreendentes.

A Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCP) define cirurgia plástica como a especialidade cirúrgica encarregada de reconstruir estruturas corporais que apresentem alteração em sua forma ou função, ou seja, apresentem deformidades que podem ter causas tanto congênicas como adquiridas. De acordo com o mesmo órgão, em 2013 foram realizadas aproximadamente 23 milhões de procedimentos estéticos cirúrgicos e não cirúrgicos, sendo que destes quase 12 milhões foram de procedimentos cirúrgicos. Pela primeira vez o Brasil alcançou os Estados Unidos no número de cirurgias plásticas, o que caracteriza o Brasil como o segundo país onde mais se realizam cirurgias plásticas no mundo. Em 2015, o número sofreu queda, mas manteve o Brasil em segundo lugar no *ranking* mundial com 1,22 milhões de procedimentos cirúrgicos.

O Brasil ficou em segundo lugar nos procedimentos estéticos não cirúrgicos (botox, preenchimentos, lasers para depilação e lasers para rejuvenescimento), sendo que as mulheres correspondem a 87,5% da clientela atendida (SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA, 2013).

Diante dessa ampla procura e crescimento da área estética no Brasil, alguns ramos das ciências biológicas resolveram aproveitar disso para ampliar as áreas de atuação em suas profissões. Dentre essas pode-se destacar, a Fisioterapia.

A Fisioterapia, tem sido cada vez mais valorizada como ramo da área da saúde, razão pela qual ocupa espaço e amplia seu leque de atuação, destacando-se entre a fisioterapia clínica, dermato-funcional, saúde coletiva, educação (docência, coordenação

de cursos, extensão, pesquisas, supervisão e direção).

Os tratamentos da fisioterapia dermato-funcional podem ser corporais ou faciais e envolvem uma gama de aparelhos de eletrotermofototerapias e diferentes técnicas manuais, sendo estas, escolhidos pelo profissional de acordo com o objetivo de resultados esperados pelo cliente de estética. Dentre os procedimentos estéticos não-cirúrgicos trabalhados pelos profissionais da especialidade dermato-funcional encontram-se: radiofrequência, *peelings* físicos e químicos, vacuoterapia, técnicas manuais (massoterapia, drenagem linfática manual, pindas, bambuterapia), carboxiterapia, *lasers* de diferentes tipos (luz pulsada, depilação, Diodo Emissor de Luz, rejuvenescimento), criolipólise, ultracavitação, eletroliftings, limpezas de pele, entre outros (BORGES, 2006; AGNE, 2013).

A definição do tema para a realização deste trabalho teve origem em uma observação empírica da autora que, atuando como fisioterapeuta dermato-funcional, observou uma grande procura por parte das mulheres pelos procedimentos estéticos (tanto cirúrgicos quanto não cirúrgicos) sem, no entanto, estarem inteiradas dos riscos e complicações que tais procedimentos poderiam causar. A informação recebida e processada pela cliente pode contribuir para sua tomada de decisão, principalmente no que diz respeito aos procedimentos que modificam faces e corpos. Por este motivo, optou-se por desenvolver um estudo como esse.

Um dos campos estudados pela ciência da informação é o de estudo de usuários, e um dos conceitos que vem sendo utilizados para estudá-los é o das práticas informacionais. Desconhece-se a existência de estudos na área estética que aborde o conceito das práticas informacionais. Dessa forma, esta pesquisa teve também como objetivo contribuir para o crescimento das pesquisas de práticas informacionais em um novo contexto no campo da Ciência da Informação e, ainda, explorar a banalização e os exageros da estética na atualidade, uma vez que nota-se cada vez maior a busca pelo corpo perfeito.

A forma como as clientes buscam as informações e quais os caminhos percorrem para encontrar profissionais e tratamentos que acham adequados às patologias que apresentam esbarram numa linha tênue que acompanha essa área estética, entre a vontade de realizar o procedimento e os custos dos mesmos.

Bucci e Kehl (2004, p.175) no livro 'Videologias: ensaios sobre televisão' demonstram o quanto a indústria cultural e midiática incentiva a produção de um corpo ideal para milhares de mulheres brasileiras, utilizando-se de procedimentos estéticos e cirúrgicos. E afirma que quanto mais próximos dos padrões de beleza que fazem parte do imaginário social, mais valiosos se tornam os indivíduos.

O corpo é ao mesmo tempo o principal objeto de investimento do amor narcísico e a imagem oferecida aos outros – promovida, nas últimas décadas, ao mais fiel indicador da verdade do sujeito, da qual depende a aceitação e a inclusão social.(BUCCI;KEHL, 2004, p.175)

Lembrando que para isso as clientes estão dispostas a sacrifícios emocionais, físicos e financeiros.

O corpo é um escravo que devemos submeter à rigorosa disciplina da indústria da forma (enganosamente chamada de indústria da saúde), e um senhor ao qual sacrificamos nosso tempo, nossos prazeres, nossos investimentos e o que sobra das nossas economias. (BUCCI;KEHL, 2004, p.175)

A mídia atua como uma grande incentivadora do processo de busca pelo corpo perfeito, e diversos programas e *reality shows* são vistos por milhares de pessoas ao redor do mundo, mostrando resultados através de 'antes e depois' dos procedimentos, como se fossem processos rápidos, simples e não dolorosos. Além disso, nota-se que sempre que um procedimento cirúrgico ou não cirúrgico traz bons resultados, as informações sobre os profissionais e procedimentos realizados são disseminadas (TOLEDO, 2012).

A qualidade da informação dada pela mídia é um dado que fará o sujeito ouvinte ou leitor, usar de sua subjetividade para determinar se aquela informação irá ou não influenciar em uma tomada de decisão relativa aos procedimentos aos quais esse sujeito irá submeter-se. A clientela de estética demonstra, na prática, tomar decisões perante resultados observados em pessoas próximas, e muitas vezes procedimentos que apresentam complicações ainda assim são feitos baseados na confiança no profissional da saúde que irá realiza-lo e, ainda, pela vontade em resolver a questão estética.

Com relação à qualidade da informação, é necessário distinguir e discutir os atributos da informação que a qualificam. Entretanto, esses atributos podem ser relativizados, em razão da avaliação dos decisores. (AMARAL; SOUSA, 2011, p.134)

1.1 Justificativa

Diante do exposto, torna-se necessário analisar e entender como as informações são obtidas e se são seguras para que as clientes assumam os riscos para a realização de procedimentos estéticos, sendo estes, tratamentos estéticos com aparelhos da fisioterapia dermato-funcional ou realização de cirurgias plásticas.

Esta pesquisa gerou informações para os profissionais tanto da área de Ciência da Informação, quanto para os profissionais de Fisioterapia Dermato-Funcional, e ainda, estudantes, pesquisadores e outros atores sociais interessados, visando ampliar o conhecimento diante dos estudos de práticas informacionais.

A possibilidade de unir os dois campos de estudo, a Ciência da Informação e a Fisioterapia Dermato-Funcional, de forma a compreender as práticas informacionais dos usuários desses serviços, e tentar explorar as questões que cercam o meio estético, tornou-se uma alternativa para lançar luz sobre esse terreno pouco explorado.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Este trabalho buscou compreender como as clientes de estética utilizam e dão sentido às informações adquiridas para a realização de procedimentos estéticos, e de que maneira esse conhecimento influencia em suas práticas informacionais. Utilizou-se as práticas informacionais e o culto ao belo na cultura brasileira para investigar quais e como acontecem as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, sendo estas para buscas de tratamentos estéticos com aparelhos da fisioterapia, ou para cirurgias plásticas estéticas.

1.2.2 Objetivos Específicos

Buscou-se entender como as clientes de estética se enxergam e também como se veem perante a sociedade, e ainda, quais as fontes e a maneira como elas foram apropriadas no processo de informação.

Este estudo foi direcionado para as questões relativas aos procedimentos estéticos cirúrgicos e não cirúrgicos e suas práticas informacionais no tocante à vontade de realizar esses procedimentos, como as clientes chegam às clínicas em que os realizam, relações com os profissionais que as atendem, satisfação com os resultados, como se sentem em relação a elas mesmas e perante a sociedade e a percepção que têm da beleza.

2 FUNDAMENTAÇÃO

2.1 Ciência da Informação e estudos de usuários

A Ciência da Informação é uma área recente e em construção, e sua origem data o início da revolução científica e técnica que veio seguida da Segunda Guerra Mundial (SARACEVIC, 1996). É uma ciência que teve este nome usado e definido pela primeira vez em 1968 por Borko¹, e seu conceito vem se modificando ao longo do tempo (ARAÚJO, 2007). O conceito da informação fazia parte das ciências exatas, como sendo um conceito matemático de comunicação, enquanto a definição de conhecimento tinha um caráter filosófico, social e das ciências humanas. Porém, com o avanço das tecnologias de informação, esses conceitos foram trazidos para uma mesma área de estudo: a Ciência da Informação (SIRIHAL; LOURENÇO, 2002).

Almeida (2003) ressalta que nos tempos atuais, a integração com a tecnologia de informação evidenciou possibilidades de ampliar o acesso às informações, principalmente através do uso da *Internet*. Com isso, diversas formas de práticas informacionais são observadas e através da *Internet* os novos conhecimentos passaram a ser acessíveis a todos. Porém, apesar da quantidade de informações existentes, nem sempre elas serão utilizadas da melhor forma possível.

Barreto (1998, p.122) afirma que:

[...] a estrutura da relação entre o fluxo de informação e o público a quem o conhecimento é dirigido vem se modificando com o tempo. O fluxo em si, uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora, realiza uma das bases conceituais que se acredita ser o cerne da Ciência da Informação: a geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência.

É importante ter em mente que o sentido do aprender não está na simples acumulação de informação, por mais especializada ou prática que seja, mas no desenvolvimento da capacidade para organizar essa informação e tirar proveito dela, e

¹ BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v.19, n.1, p. 3-5, 1968.

ainda ser capaz de disseminá-la (ZABALZA, 2004, p.222).

A CI desenvolveu-se historicamente porque os problemas informacionais modificaram completamente sua relevância para a sociedade ou, em suas palavras, "atualmente, transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI". Problemas informacionais existem há longo tempo, sempre estiveram mais ou menos presentes, mas sua importância real ou percebida mudou e essa mudança foi responsável pelo surgimento da CI, e não apenas dela (SARACEVIC, 1996, p.43).

Dentre os conceitos estudados pela Ciência da Informação, tem-se um muito importante para este estudo: o usuário. Wersig e Neveling (1976) definem o usuário como a pessoa ou organização que precisa de informação especializada de um centro ou serviço de informação existente. Para Sanz Casado (1994, p.19), "usuário da informação é aquele indivíduo que necessita de informação para desenvolver suas atividades". Diante disso, percebe-se que o usuário é tido apenas como um receptor de informações, e essa visão começa a se modificar à medida em que novos estudos são realizados e em que acontece um avanço na área.

Ao longo dos anos, a Ciência da Informação foi se desenvolvendo e, esse enfoque dado ao usuário de informação teve um grande impacto na área (FERREIRA, 1995). Esse usuário agora é visto como 'o sujeito', e alguém que além de receber informações é capaz de disseminá-las e produzir conhecimento.

González-Teruel (2005, p.69) define os usuários como usuários reais e usuários potenciais. Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação de alguma forma, independente se este feito acontece ou não, através da consulta de uma fonte de informação, no pedido de uma informação a outro indivíduo ou a uma demanda a um sistema de informação.

A distinção entre os usuários potenciais e usuários reais deve ser levada em conta ao determinar a população alvo de um levantamento de necessidades e usos. Esta distinção dependerá da representatividade e alcance dos resultados, e portanto, a utilidade para o planejamento e melhora dos sistemas de informação (GONZÁLEZ-TERUEL, 2005, p.69).

Os estudos de usuários representam grande parte das investigações no campo da Ciência da Informação, tanto no âmbito nacional como internacional tratando-se de um

tema que vem sendo estudado e discutido há várias décadas (ARAÚJO, 2009; BAPTISTA; CUNHA, 2007; PEREIRA, 2010). Na década de 1930 a escola de Chicago marcou o campo ao enxergar a biblioteca como um meio de socialização de moradores de um bairro. No entanto, o início da produção científica sobre o assunto começou na segunda metade da década de 1940, com o acontecimento da Conferência da *Royal Society* em 1948, onde diversas pesquisas que visavam estudos orientados às necessidades dos usuários foram apresentadas e a Conferência de Informação Científica em Washington em 1958, contribuindo ainda mais para o crescimento desse tipo de estudo (BETTIOL, 1990; FIGUEIREDO, 1994).

Segundo Baptista e Cunha (2007), o crescimento da literatura que cerca os estudos de usuários no *Library and Information Science Abstracts* (LISA), entre 1970-2007 foi enorme, passando de 75,4 trabalhos/ano em 1970 a 510 trabalhos/ano a partir do ano 2000.

Araújo (2009, p.199) cita a Conferência de Copenhagen, ocorrida em 1977, como marco do desenvolvimento dos estudos de usuários, na qual vários trabalhos com uma abordagem efetivamente voltada aos usuários foram apresentados e debatidos:

Tais estudos se desenvolvem embasados em teorias tais como a do estado do conhecimento anômalo (Belkin), construção de sentido (Dervin), valor agregado (Taylor) e construtivista (Kuhlthau).

Uma revisão de literatura na década de 1980 foi realizada por Dervin e Nilan em 1986 e abrangeu uma gama de estudos sobre a busca e o uso da informação a partir do ano de 1978. Nesse estudo, os pesquisadores identificaram dois tipos de investigação: uma com foco no sistema de informação no âmbito das bibliotecas, chamada de abordagem tradicional e outra, com foco nos usuários dos sistemas de informação, chamada de abordagem alternativa/cognitiva, o que diferenciou o campo teórico e suas aplicações (CUNHA, 1982; ARAÚJO, 2007).

Após esse período, foi possível notar no Brasil, uma transição dos estudos de usuários orientados aos sistemas para estudos orientados aos usuários, visualizados desde a década de 1980 (FERREIRA, 1995; GASQUE; COSTA, 2010; PEREIRA, 2010).

Figueiredo (1990) descreve a importância dessa mudança, uma vez que os estudos orientados aos sistemas não demonstravam as necessidades específicas dos

usuários.

Estudos orientados para os sistemas de informação ainda permanecem no campo da ciência da informação e podem ser encontrados como: estudos de perfil, uso, fontes, indicadores de frequência, busca de padrões entre usuários e estudos métricos. Os estudos com foco no usuário, chamados de estudos de comportamento informacional, tiveram seus termos modificados pelas diferentes formas e características de se estudar a informação da perspectiva dos sujeitos (FERREIRA, 1995). Nesse aspecto, as necessidades informacionais do usuário passaram a ter importância maior, e as técnicas de coleta e análise de dados mudaram de quantitativa para qualitativa, em que o diferencial proposto sobre a perspectiva cognitiva refere-se sobre as interpretações de necessidades informacionais tanto intelectuais quanto sociológicas (FERREIRA, 1995; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

Nesta mesma direção, Capurro (2003), destaca existirem três diferentes maneiras de se investigar os fenômenos informacionais, chamadas por ele de paradigmas. Quando os estudos de usuários são colocados à luz dessa perspectiva, podem-se compreender os diferentes questionamentos e abordagens, de modo que o primeiro seria o paradigma físico, referente a abordagem tradicional, o segundo, paradigma cognitivo, referente a abordagem alternativa e o terceiro, o paradigma social, manifestado na abordagem crítica e na abordagem sociocultural ou interacionista. Consideradas mais recentes no campo, a discussão em trabalhos a partir das abordagens críticas e socioculturais, ainda são escassas, tendo em vista a complexidade dessa perspectiva atribuída aos processos informacionais (ARAÚJO, 2009).

Araújo (2015, p.25) destaca algumas questões sobre esses estudos realizados conforme o paradigma social da ciência da informação, em relação aos desafios teóricos e práticos impostos por este novo tipo de pesquisa. Segundo o autor “a realização de tais estudos pelo paradigma social acarreta novos problemas até então pouco discutidos no campo e reforça ainda a característica de ciência humana e social dos estudos de usuários da informação”. Para compreensão das diferenças teóricas tratadas em cada abordagem, é necessário identificar a que propósito respondem, no sentido de evidenciar aspectos igualmente diferentes no processo de formulação de necessidade, busca e uso da informação. Atualmente é possível encontrar no campo, estudos com os três tipos de

abordagem, que identificam diferentes perspectivas de seus objetos.

Ainda nesse sentido, surgem as práticas informacionais, terminologia que será abordada posteriormente, visto que este trabalho a utiliza para investigação de um determinado grupo de usuários, as clientes dos serviços de estética.

2.1.1 Abordagem tradicional ou paradigma físico

Os estudos de usuários que utilizam a abordagem tradicional são caracterizados:

Por um modelo em que a informação é vista como objetiva e os usuários, como processadores de informação; que procura por proposições transituacionais sobre a natureza do uso de sistemas de informação; que faz isso enfocando as dimensões externamente observáveis do comportamento (ARAÚJO,2010a, p.17).

São estudos de caráter quantitativo, mensurável, pois a informação é considerada um objeto externo, passível de mensuração e quantificação.

Ferreira (1995, p.219) afirma que:

A abordagem tradicional coloca a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo. E a mensagem transmitida pelo emissor (serviço de informação, biblioteca, catálogo) para o receptor (usuário) através de um canal, e a mensagem é informativa no sentido de que reduz ambiguidade, ao reduzir simultaneamente o número de mensagens alternativas que poderia ser enviado. Informação, nesse contexto tradicional, existe em um mundo ordenado e é capaz de ser descoberta, definida e medida.

Os estudos de usuários tradicionais são importantes e contribuem para o crescimento da área.

Araújo (2009) destaca que a compreensão da informação aplicada nos estudos da abordagem tradicional tem a perspectiva de se obtê-las para a tomada de decisão, e podem ser encontradas em estudos de perfil, uso, usabilidade, fontes, frequência, resposta de busca de padrões, estudos métricos de produção científica, gestão da informação, fluxo da informação e também nos estudos de usuários. Essa abordagem é insuficiente para explicar os processos informacionais da sociedade atual, o que fortaleceu uma necessidade de criação de novos paradigmas.

Em corroboração com esta afirmação e às críticas direcionadas a essa

abordagem, Ferreira (1995, p.3) considera que a “abordagem tradicional não pode ser indicador relevante do comportamento de busca e uso da informação”, e ainda afirma que os sistemas que utilizam essa perspectiva concentram-se prioritariamente em adquirir e administrar grandes coleções de materiais, sendo que questionar esse sistema é inimaginável. Para completar essa lacuna, surge uma nova forma de estudo, com um enfoque no paradigma cognitivo ou conhecido também por estudo de abordagem alternativa.

2.1.2 Abordagem alternativa ou paradigma cognitivo

Com as críticas direcionadas aos estudos da abordagem tradicional, por uma série de fatores, dentre os quais se destaca o fato de se enxergar o usuário como produtor de sentido, mas como um sujeito que não é central do estudo, começaram a surgir estudos alternativos, com uma nova perspectiva que considera a informação como:

Algo construído por seres humanos e os usuários como seres que estão constantemente construindo, como seres livres na criação de situações. Esse modelo foca sua compreensão no uso da informação em situações particulares, centrando-se no usuário, examinando o sistema somente como este é visto pelo usuário (ARAÚJO, 2010b, p.18).

Ferreira (1995, p.6), baseando-se em Dervin e Nilan (1986)², destaca que a abordagem alternativa tem as seguintes características:

Observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; visualizar holisticamente as experiências do indivíduo; focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; analisar sistematicamente a individualidade das pessoas e empregar maior orientação qualitativa.

Ainda segundo a autora, o paradigma alternativo destaca o uso de diversos modelos de comportamento de busca de informação, dentre eles podemos citar a abordagem *sense-making* de Brenda Dervin, a abordagem dos valores dos usuários de Robert Taylor, o modelo de comportamento informacional de David Ellis, a abordagem

² DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3-33, 1986.

baseada em processo de Carol Kuhlthau e a abordagem do estado anômalo do conhecimento de Belkin e Oddy.

Ferreira (1995, p.6) acrescenta que Dervin (1989)³ considera que essa nova abordagem coloca o sujeito como uma pessoa que apresenta necessidades “cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são parte de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas” e ainda conclui que:

Qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar a visão, necessidades, opiniões e danos desse indivíduo como elementos significantes e influentes que merecem investigação (FERREIRA, 1995, p.7).

Capurro (2003) afirma que essa teoria alega que o início da busca de informação pelo sujeito inicia-se por uma “necessidade (“*need*”) que surge quando existe o mencionado estado de conhecimento anômalo”, de forma que para tentar solucionar um determinado questionamento, o conhecimento que está próximo desse usuário não é suficiente para resolvê-lo.

Nessa teoria os sujeitos são entendidos como cognoscentes, e esses modelos mentais (com elaboração de formas de busca e uso da informação), têm tido bastante importância para os estudos de usuários (ARAÚJO, 2010a, p.2-32).

2.1.3 Abordagem interacionista ou paradigma social

O paradigma social, assim chamado por Capurro, surge na busca de suprir o que o paradigma cognitivo não foi capaz até aquele momento. Para o autor, no paradigma social tem-se “uma integração da perspectiva individualista e isolacionista do paradigma cognitivo dentro de um contexto social no qual diferentes comunidades desenvolvem seus critérios de seleção e relevância” (CAPURRO, 2003). Dessa forma, os estudos de usuários com abordagem do paradigma social consideram:

³ DERVIN, B. User as research inventions: how research categories perpetuate inequities. **Journal of Communication**, v. 39, n. 3, p. 216-32, 1989.

Não mais como feedback para a medição da eficácia dos sistemas ou seres cognoscentes isolados, mas como constantes interações com outros seres, seres produtores de sentido, que se articulam em comunidades diversas, de diferentes naturezas: profissionais, étnicas, religiosas, sexuais, políticas, econômicas etc. O conceito de intersubjetividade, isto é, de sujeitos em interação, torna-se central portanto para o campo de estudos de usuários da informação (ARAÚJO, 2010b, p.24).

A partir desse novo contexto, com o objetivo de compreender o ator social e justificar suas ações, este estudo visou estudar as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, sujeitos que atuam como protagonistas de suas vidas e ações diárias. Este conceito surgiu com o objetivo de suprir essa nova dimensão abordada pelo sujeito.

2.2 Práticas informacionais

No Brasil, conforme dito anteriormente, ao longo dos anos, os estudos de usuários tiveram um crescimento significativo. Uma forma de abordagem desses estudos se fez pelas pesquisas de 'comportamento informacional de usuários' (GASQUE; COSTA, 2010). Porém, nos últimos vinte anos, com o aparecimento do paradigma social, uma nova abordagem foi introduzida com o intuito de ampliar o campo dedicado aos estudos dos sujeitos informacionais e acabar com certas limitações dos estudos de comportamento (ARAÚJO, 2013).

Conforme Araújo (2013, p.2), essa ampliação vem acontecendo:

[...] em parte, pela presença de estudos sobre usuários de informação em outros âmbitos além dos cursos de graduação em Biblioteconomia, tais como a Arquivologia, a Museologia e os Sistemas de Informação. Outro fator é uma mudança nas condições de participação dos sujeitos que, com as possibilidades trazidas pelas novas tecnologias e pela internet, vêm se tornando cada vez mais produtores e disseminadores de informação. Mas o principal motivo que levou a tal ampliação foi o surgimento de perspectivas de pesquisa que buscaram integrar o caráter individual e coletivo do comportamento dos usuários, bem como sua inserção nos contextos socioculturais.

Essa perspectiva, proposta por Savolainen, surge com o nome de práticas informacionais, que são vistas como uma forma de entender os indivíduos como

protagonistas de suas ações, e como eles se relacionam com as coisas do mundo, entre elas a informação, visto que o indivíduo é produto de uma coletividade e a partir daí constrói significados aos objetos e símbolos (SILVA, 2008). O termo “práticas informacionais”, revela o diferencial proposto nessa abordagem que valoriza a prática cotidiana como constituinte dos sentidos e das realizações corriqueiras das pessoas.

Dessa forma, os sujeitos informacionais são agora não só simples seres humanos se relacionando com diversos documentos, mas algo mais é acrescentado à ideia do sujeito.

Estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais. (ARAÚJO, 2013, p.3).

Nesse contexto, tem-se um ator social que tem dúvidas, que busca informação, que recebe a informação, que aceita ou rejeita e que é capaz de construir um conhecimento diante daquele processo que passou. As práticas informacionais conseguem justificar todo esse contexto e compreender melhor o que este ator social realiza nas suas atividades diárias.

Existem perspectivas, que servem como instrumento de pesquisa na abordagem social dos estudos de usuários, e são estudos, com forte caráter qualitativo, que utilizam-se do construtivismo, da fenomenologia, do interacionismo simbólico, do conceito de cultura, do pragmatismo, da hermenêutica, da etnometodologia, entre outros.

O interacionismo simbólico é uma abordagem teórica da Ciência Social que “possibilita a compreensão do modo como os indivíduos interpretam os objetos e as outras pessoas com as quais interagem e como tal processo de interpretação conduz o comportamento individual em situações específicas”(CARVALHO;BORGES;REGO, 2010, p. 148).

Para um indivíduo, o significado de um elemento nasce da maneira como outras pessoas agem em relação a si no tocante ao elemento. Ela se preocupa e empenha em realizar ações que a definam como ser humano. Desta forma, o interacionismo simbólico considera os significados produtos sociais, criações elaboradas em e através das atividades humanas determinantes em seu processo interativo (BLUMER, 1980, p. 121).

A fenomenologia, para Husserl, propõe que “o conhecimento não reside no observador nem tampouco no objeto observado, mas na concepção ou imagem do objeto formulada pelo observador” (MARCIANO, 2006, p.3). Esta perspectiva fenomenológica se concentra na compreensão a partir do cotidiano do sujeito, no seu dia-a-dia (ARAÚJO, 2010c, p.24). Para Marciano (2006, p.7): “talvez a mais importante contribuição da Fenomenologia à Ciência da Informação, bem como a todas as outras ciências, seja a ideia de que não é possível ter uma percepção e uma observação “puras” do mundo”.

Por último, a etnometodologia, que consiste na “pesquisa empírica dos métodos que os indivíduos utilizam para dar sentido e ao mesmo tempo realizar as suas ações de todos os dias: comunicar-se, tomar decisões, raciocinar” (COULON⁴, 1995 *apud* ARAÚJO, 2010a, p.25). Araújo (2010a) ainda acrescenta outras duas ações: buscar e usar essa informação.

Além disso, a Ciência da Informação se utiliza de outras abordagens teóricas como a hermenêutica, o pragmatismo, o construtivismo e ainda do conceito de cultura. Segundo Capurro (2003), como disciplina da hermenêutica, a CI poderia encontrar a fundamentação teórica necessária à sua ampliação de interesses, especialmente focando a pragmática social envolvida nos estudos da informação. Sobre o conceito de cultura, tem-se apropriação da apresentação de Geertz que considera o conceito semiótico, acreditando que ‘o homem é um animal amarrado a teias de significação que ele mesmo teceu’ e assumindo ‘a cultura como sendo essas teias’ (GEERTZ, 1978, p.4; ARAÚJO, 2010c).

Ao estudar e analisar qualquer prática social, “o corpo está no cruzamento de todas as instâncias da cultura, o ponto de atribuição por excelência do campo simbólico” (LE BRETON, 2003, p.31). A cultura apodera-se do corpo material para transformá-lo em termos aceitos socialmente, e assim, transformá-lo em corpo ‘cultural’. A experiência de vida de um sujeito em meio a uma determinada cultura faz com que este tente quase que se camuflar na sociedade em que vive, “tornando-se uma fonte de símbolos, de construção de identidades e de estilos de vida. [...] o corpo é sempre território da cultura” (DANTAS, 2011, p.4).

Além disso, a proposta do modelo de McKenzie (2003) também serviu de base

⁴ COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.

para a análise das práticas informacionais dos sujeitos entrevistados neste estudo. Mckenzie (2003 *apud* ARAÚJO, 2015, p.13) “que propõe que o termo ‘práticas informacionais’ seria mais adequado do que ‘comportamento informacional’ justamente para dar conta da dimensão não-diretiva, isto é, espontânea, casual, das ações das pessoas em relação à informação”.

Esta proposta entra em acordo com o objetivo deste estudo, uma vez que a autora usa o termo de uma das etapas de seu modelo “*by proxy*” que poderíamos traduzir como “procuração”, que se referem a ocasiões em que os participantes descrevem ter feito contato com ou interagido com fontes de informações através de iniciativas de outros sujeitos, ou da própria fonte ou ainda um intermediário (MCKENZIE, 2003).

A autora ainda afirma que uma vez que o sujeito pode ter utilizado qualquer uma das suas outras três etapas (busca ativa, varredura ativa ou monitoramento não-dirigido), a por “procuração” terá características extremamente variadas (MCKENZIE, 2003).

Diante do exposto, os conceitos de práticas informacionais e o culto ao belo na cultura brasileira são utilizados nesse estudo com a finalidade de investigar quais são e como acontecem as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, sendo estas para buscas de tratamentos estéticos com aparelhos da fisioterapia, ou para cirurgias plásticas estéticas.

Além disso, buscou-se entender como as clientes de estética se enxergam e também como se veem perante a sociedade, e ainda, quais as fontes e a maneira como elas foram apropriadas no processo de informação. O conceito de práticas informacionais, pode ser atrelado junto ao de cultura e o social, e entender a representação do eu e o culto ao belo, foram passos importantes e serão apresentados nos tópicos a seguir.

2.3 Estética e imagem: um breve histórico

A palavra *Kalón* pode ser traduzida com o termo ‘belo’, significando: “aquilo que agrada, que suscita admiração, que atrai o olhar” (ECO, 2010). É possível ainda encontrar na literatura significados em que a beleza é tida como algo que cativa o espírito e também

significados que estão atrelados à mulher, como beleza sendo “mulher formosa” (TOLEDO, 2012). O autor ainda afirma que diante de tantos anos e evoluções, o conceito de beleza, ainda traz consigo uma conotação maior para as mulheres, sendo provavelmente algo que contribuiu para uma cobrança delas no que diz respeito a seguir os padrões de beleza que a sociedade impõe e delas próprias.

A nossa cultura contemporânea marcada pela égide do consumo, do individualismo e hedonismo parece entender corpo como sinônimo da boa forma [...] O corpo é o centro do cotidiano de cada pessoa, em suas aspirações de saúde perfeita, juventude eterna e beleza ideal. Além disso, o corpo é palco de paradoxos e conflitos, pois o mesmo corpo que busca sua singularidade é o que tenta negar a diferença e a alteridade. Busca-se no corpo a felicidade plena. (DANTAS, 2011, p.4).

A boa forma passa a ser considerada uma espécie de melhor parte do indivíduo e que, por isso mesmo, tem o direito e o dever de passar por todos os lugares e experimentar diferentes acontecimentos. Mas aquilo que ainda não é boa forma e que o indivíduo considera "apenas" o seu corpo, torna-se uma espécie de mala por vezes incomodamente pesada, que ele necessita carregar, embora muitas vezes ele queira esconder, eliminar ou aposentar. Durante séculos o corpo foi considerado o espelho da alma. Agora ele é chamado a ocupar o seu lugar, mas sob a condição de se converter totalmente em boa forma (SANT'ANNA, 2001, p. 108).

O belo apresenta-se junto com outros adjetivos como gracioso, bonito ou sublime, e são palavras que frequentemente usa-se para expressar algo que agrada ao ser humano. Diante desses significados, criou-se um laço estreito entre o belo e o bom, sendo que considera-se que aquilo que é belo é automaticamente bom. Ainda nesse sentido, busca-se então o belo que é bom não apenas por ser algo que agrada, mas por ser algo que torna-se necessário ter (ECO, 2010).

Japiassú e Marcondes (2001, p.25) definem beleza como:

Caráter do que é belo, podendo aplicar-se a coisas, a pessoas ou a obras de arte. O filósofo considera que o belo é aquilo que desperta nos homens um sentimento particular chamado "emoção estética", e acredita que tal sentimento seja inteiramente desinteressado, muito embora seja parcialmente determinado pelos hábitos e pelos conhecimentos: até mesmo as emoções estéticas que sentimos diante de certos espetáculos da natureza dependem, pelo menos em parte, dos valores culturais do momento.

Portanto, dentre os conceitos de belo (derivado do latim *bellus*) tem-se:

1. Diz-se de tudo aquilo que, como tal, suscita um *prazer desinteressado (uma emoção estética) produzido pela contemplação e pela admiração de um objeto ou de um ser. Ex.: um belo castelo, uma mulher bela. 2. Diz-se de tudo aquilo que apresenta um *valor moral digno de admiração. Ex.: uma bela ação. 3. Conceito normativo fundamental da *estética que se aplica ao juízo de apreciação sobre as coisas ou sobre os seres que provocam a emoção ou o sentimento estético, seja em seu estado natural (urna bela paisagem), seja como produto da arte (pintura, música, arquitetura etc.) Todo belo é o resultado de uma apreciação, de um juízo de gosto subjetivo, isto é, pressupõe que não haja nada para ser conhecido. Kant define o belo como "aquilo que agrada universalmente sem conceito", vale dizer, como objeto de um juízo de gosto que depende da sensibilidade estética, não da inteligência conceitual, referindo-se a um caso particular determinado, mas determinando um acordo universal dos sujeitos (JAPIASSÚ; MARCONDES, 2001, p.25).

Desde a antiguidade, em cada civilização, nota-se que há uma construção do que é belo e uma busca por um padrão ideal de beleza, sendo que a maneira como cada sociedade irá valorizar esse padrão também é passível de mudanças. Eco (2010) cita em seu livro que “nas núpcias entre Cadmo e Harmoniana, em Tebas, as Musas cantaram em honra aos esposos [...]: quem é belo é caro, quem não é belo não é caro”. Dantas (2011, p.3) afirma que no cenário vigente, o corpo torna-se um local de simples “concretização do bem-estar e do parecer bem através da forma e da manutenção da juventude”. Vive-se em uma cultura em que a sociedade quase afirma que para ser feliz a aparência deve estar de acordo com os padrões, em que “o corpo torna-se objeto de constante investimento e preocupação”. Atualmente, esse culto ao corpo se alimenta de uma lógica onde ser belo é aproximar-se de um ideal, sempre determinado de modo universal, distinto do que é cada corpo, enquanto este, por sua vez, é considerado um ente particular e local (SANT'ANNA, 2001).

Vilhena, Medeiros e Novaes (2005, p.112) lembram que:

a imagem de mulher se justapõe com a de beleza e, como segundo corolário, à de saúde e juventude. As imagens refletem corpos extremamente trabalhados, sexuados, respondendo sempre ao desejo do outro ou corpos medicalizados, lutando contra o cansaço, contra o envelhecimento ou mesmo contra a constipação. Implícita está a dinâmica perfeição/imperfeição, buscando atender aos mais antigos desejos do ser humano, conforme narram os mitos, os elixires e fontes de eterna juventude.

O objetivo sempre acaba sendo sentir-se mais jovem e enxergar-se mais jovem, sendo parte assim de uma pequena parcela de uma população feminina ideal.

Diante disso, a imagem ideal buscada pelas mulheres se torna objeto de desejo e ainda sonho de consumo, uma vez que podemos associar hoje o corpo à ideia de consumo. Em muitos momentos este corpo é objeto de valorização exagerada dando oportunidade de crescimento no “mercado do músculo” e ao consumo de bens e serviços destinado à “manutenção deste corpo”, e os indivíduos utilizam de meios mais rápidos como as cirurgias plásticas e procedimentos estéticos não cirúrgicos, que serão abordados posteriormente.

Toledo (2012) discute como o corpo, atualmente, tornou-se um objeto de consumo e desejo. Vem acoplado a um ponto de ancoragem da subjetividade feminina existente na mídia e nos padrões que a sociedade deixa implícito, ou talvez explícito mesmo, como o que é belo ou feio. Além disso, muitas vezes vem segmentado a partes, em que cada órgão, cada membro tem o seu padrão específico.

Esse corpo, que pode se dissolver em diversos fragmentos, é o principal poder desse indivíduo mulher. Através dele, e quase exclusivamente pelo seu uso, a mulher se faz ousada, moderna, sedutora, assumida, etc. O corpo feminino, ao ser fragmentado em múltiplos pedaços, inviabiliza, ao menos em parte, a construção unitária do espaço interno que marca uma dimensão fundamental da individualidade. [...] A representação do corpo fragmentado pode indicar que a ele corresponde uma substância igualmente fragmentada e, com isso, a individualidade não adquire consistência, o plano interno não se sustenta (LÁZARO, 1996, p.220).

Bucci e Kehl (2004 p.158) afirmam que diante da alta escala da comercialização de imagens “o mecanismo das *identificações* é substituído pela tentativa de produção de “*identidade*” pelo sujeito. O sujeito deixa de tentar se identificar com outro sujeito e passa a tentar a vir a ser “uma espécie de imagem de si mesmo apresentada pela televisão como *imagem corporal*”. Como se a mídia fosse capaz de fornecer uma imagem que se torna a ideal para esses sujeitos, e dessa forma a busca pela perfeição ultrapassa barreiras morais, éticas e de saúde.

É sabido mundialmente que o Brasil apresenta estereótipos de culto à beleza, onde uma população cultua o corpo. A mídia tem um papel fundamental para ampliar essa exportação de estereótipo, principalmente quando divulga as cirurgias plásticas,

quando as modelos brasileiras são apreciadas nas passarelas internacionais, além das exportações de biquínis mais sensuais e da promoção de um país tropical com músicas e danças (além do carnaval), dando a entender que a cultura brasileira denota sensualidade (MEDEIROS, 2004).

Diante de tanta procura por essa perfeição e ideal de beleza, as mulheres têm considerado a cirurgia plástica e a fisioterapia dermato-funcional como parceiros para bons resultados estéticos, associando dieta e atividade física (ou não), e dessa forma tentando alcançar seus objetivos (MILANI;JOÃO;FARAH, 2006; LIMA *et al.*, 2015).

2.4 As clientes dos serviços de estética

No Brasil, de acordo com o Sindicato de Esteticistas do Estado de Minas Gerais (SINDESMG, 2014), o mercado de estética teve um fechamento no ano de 2014 com um crescimento de 77%, e Minas Gerais apresentou um crescimento de 70%, ficando atrás apenas de São Paulo e do Rio de Janeiro.

Pesquisas realizadas no setor pela Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC) demonstram que até o ano de 2009 no Brasil, o número de empresas deste segmento não passava de 59 mil, já no ano de 2011 os números foram para mais de 206 mil. O estado de São Paulo é o que lidera o ranking com número de 57.402 mil empresas registradas, liderando não apenas a região, mas também na colocação dos estados que mais se desenvolve no mercado, sendo estas clínicas de estéticas e salões de beleza (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HIGIENE PESSOAL, PERFUMARIA E COSMÉTICOS, 2014).

Observa-se que muitas clientes que procuram esses procedimentos são portadores de uma expectativa que acarreta níveis diferentes de ansiedade, geralmente justificada pela coragem de investir em seu corpo, pela procura da solução para o seu problema, desejando que o resultado do tratamento proposto seja o mais próximo possível do idealizado, e pela repercussão que sua nova imagem corporal causará para si e para os outros (AURICCHIO; MASSAROLLO, 2007).

Ainda segundo Auricchio e Massarollo (2007, p.15), “o perfil dos clientes pode ser

assim descrito: exigente, perfeccionista, determinado em resolver suas necessidades e depositante na equipe de expectativa da resolução ou melhora de um problema”. Ou seja, o perfil da cliente de estética propriamente dito já é diferenciado, e contribui para a tomada de decisão e como ela se comportará diante da sociedade após a realização dos mesmos, exigindo uma representação perante a sociedade e com ela própria.

2.5 Fisioterapia Dermato-Funcional: patologias e procedimentos

Em vista dessa busca pela perfeição do corpo modelado e rosto rejuvenescido pelas mulheres, a Fisioterapia fundamentou-se em seus conceitos de prevenção e tratamentos e criou uma especialização para dar conta dessa dimensão. Essa área recebeu o nome de Fisioterapia Estética, posteriormente modificada para Fisioterapia Dermato-Funcional.

A definição de Fisioterapia, atividade de saúde regulamentada pelo Decreto-Lei 938/69, Lei 6.316/75, Resoluções do COFFITO, Decreto 9.640/84, Lei 8.856/94 dada pelo Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) pelo site oficial do órgão em 2015, diz que fisioterapia:

É uma ciência da saúde que estuda, previne e trata os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistemas do corpo humano, gerados por alterações genéticas, por traumas e por doenças adquiridas, na atenção básica, média complexidade e alta complexidade. Fundamenta suas ações em mecanismos terapêuticos próprios, sistematizados pelos estudos da biologia, das ciências morfológicas, das ciências fisiológicas, das patologias, da bioquímica, da biofísica, da biomecânica, da cinesia, da sinergia funcional, e da cinesia patológica de órgãos e sistemas do corpo humano e as disciplinas comportamentais e sociais.

Segundo Borges (2006, p.23), a fisioterapia dermato-funcional vem se mostrando como uma especialidade bastante procurada pelos fisioterapeutas, sendo responsável por:

Prover a recuperação físico-funcional dos distúrbios endócrino/metabólicos, dermatológicos e músculo-esqueléticos, mas que se apresenta com um caráter assistencial mais amplo em relação ao trabalho puramente 'estético', principalmente no tocante à saúde da mulher.

Estuda-se e trabalha-se com os procedimentos estéticos relacionados ao corpo humano, sendo estes pós- cirúrgicos ou não. Sendo assim, ela é capaz de atender os princípios e objetivos visados pelo COFFITO.

Milani, João e Farah (2006) destaca que a fisioterapia dermato-funcional é uma especialização da fisioterapia que aplica diversos recursos (manuais, eletroterapia, fototerapia, termoterapia) para as mais variadas disfunções estéticas, visando uma manutenção da integridade do sistema tegumentar, incluindo alterações superficiais da pele.

A gama de tratamentos dentro da fisioterapia dermato-funcional se estende, uma vez que o número de clientes aumenta e a busca por tratamentos para essas patologias é cada vez maior. Dentre as patologias estéticas procuradas para tratamentos pelas clientes destacam-se: o fibro edema gelóide, (também conhecido como celulite), atrofia lineares cutâneas (as estrias, que podem ser antigas – brancas – ou recentes – vermelhas), hiperpigmentação orbicular (que recebe o nome informal de olheira), gordura localizada, flacidez cutânea (facial ou corporal), flacidez muscular (facial ou corporal), acne, cicatrizes (pós-cirúrgicas, pós-traumas ou pós-queimaduras), hiperpigmentações (manchas), hipertrichose (excesso de pelo), fibroses (pós-cirúrgicas, pós-traumas ou pós-queimaduras), edema, linfedema (pós-câncer, pós filariose ou idiopático), alopecias (queda de cabelo não genética) e as úlceras que podem ser venosas, de pressão, diabéticas ou pós-traumas (GUIRRO; GUIRRO, 2002; GODOY; GODOY; GODOY, 2011; AGNE, 2013).

Dentre os recursos manuais utilizados na atualidade, encontram-se a drenagem linfática manual (DLM), drenagens utilizando bambu e pedras quentes, massagens para liberação miofascial e massagens relaxantes. As massagens e drenagens têm como objetivo acelerar o processo de recuperação do tecido após um trauma (que pode envolver uma cirurgia plástica) e diminuir uma possível congestão tecidual, no caso de uma estase circulatória, que irá ocasionar em um edema, localizado em um membro do corpo ou global (BORGES, 2006).

A literatura aponta que a DLM é um dos tratamentos mais utilizados pela fisioterapia dermato-funcional (isolado e em conjunto com outras terapias). Ela foi desenvolvida entre 1932 e 1936 pelo biólogo Emil Vodder e sua esposa, Estrid Vodder,

que após uma publicação em Paris no ano de 1936 conseguiram a consagração do método, hoje mundialmente conhecido e renomado (GODOY; GODOY; GODOY, 2011).

A eletroterapia é outro método bastante utilizado pela fisioterapia dermatofuncional na recuperação e manutenção da integridade do corpo. Seus fundamentos datam relatos dos anos 130 a.C. e 50 d.C. respectivamente pelo estudioso Galeno e pelo médico Scribonius Largus, os quais utilizavam da corrente elétrica gerada pelo peixe *Malapterurus electricus* (peixe elétrico) com objetivo de analgesia em pacientes portadores de gota (AGNE, 2013).

Agne (2013) e Borges (2006) apresentam os diversos recursos existentes na eletroterapia. Dentre eles encontram-se para tratamento estético: iontoforese, aparelho capaz de aumentar permeabilidade da membrana celular e facilitar a penetração de ativos na pele (dessa forma, cada ativo químico tem um objetivo, podendo tratar diversas patologias). A microcorrente, recurso terapêutico utilizado para aumentar a produção de adenosina trifosfato (ATP)⁵ e síntese de proteínas, sendo assim bastante indicada para rejuvenescimento, flacidez tissular e fechamento de úlceras. A galvanoterapia, recurso que estimula síntese protéica, estimula produção de colágeno e ATP, sendo indicada para tratamento de estrias e rugas. Eletrolipólise, corrente que estimula a saída da gordura de dentro da célula adiposa, diminuindo assim a gordura localizada. Carboxiterapia é a terapia por injeção de dióxido de carbono (utilizada para tratamento de todas as patologias estéticas citadas anteriormente). Eletroestimulação russa, corrente de média frequência utilizada para um recrutamento de fibras musculares, aumentando a resistência e o tônus muscular. Finalmente, tem-se a endermoterapia, recurso que utiliza o vácuo e consegue tratar todas as patologias citadas anteriormente (peelings físicos são realizados utilizando este aparelho).

Além dos recursos de eletroterapia e manuais, ainda encontram-se recursos fototerápicos, estando entre eles: o laser de baixa potência (utilizado nas úlceras e para rejuvenescimento), lasers para depilação (Lightsheer, Alexandrita, Milesman®,

⁵Adenosina Trifosfato (ATP) é um nucleotídeo responsável pelo armazenamento de energia em suas ligações químicas. A molécula ATP armazena energia proveniente da respiração celular e da fotossíntese, para consumo imediato. A molécula atua como uma moeda celular, ou seja, é uma forma conveniente da transformação da energia. Esta energia pode ser utilizada em diversos processos biológicos, tais como o transporte ativo de moléculas, síntese e secreção de substâncias, locomoção e divisão celular, entre outros.

Soprano® - utilizam espectros diferentes), a Luz Intensa Pulsada (LIP), recurso utilizado para rejuvenescimento, hiperpigmentações, depilação de pelos e cicatrizes. Ainda nesses recursos, atualmente em crescimento tem-se a Emissão de Luz por Diodo (LED), mecanismo de fotomodulação seguro e indolor usado no tratamento de úlceras, alopecias, acne, flacidez cutânea, hiperpigmentações e estrias (GUIRRO; GUIRRO, 2002; AGNE, 2013).

Finalmente, entre tantos recursos, ainda tem-se os recursos termoterápicos. Borges e Scorza (2014) apontam entre estes, o que atualmente tem tido a maior procura pelos clientes do serviço de estética: a criolipólise. A criolipólise é um tratamento que utiliza o vácuo e o frio para gerar apoptose das células adiposas e assim garantir uma diminuição de regiões em que existe presença de gordura localizada. Este tratamento vem sendo utilizado de forma errônea em diversas regiões do Brasil, tendo como complicação queimaduras e manchas na pele.

Além deste recurso, Agne (2013) evidencia a radiofrequência, aparelho que utiliza uma corrente elétrica de média intensidade, que eleva a temperatura tecidual que será escolhida de acordo com o objetivo do tratamento (estrias, celulite, flacidez, fibroses, edema, contraturas musculares ou adiposidade localizada). Por fim tem-se o ultrassom, que na dermato-funcional é utilizado com uma frequência de três megahertz (3Mhz) com produção ou não de calor, e possui diversas variações, sendo indicado para fibroses, celulite, gordura localizada, cicatrizes e úlceras.

2.6 A cirurgia plástica no Brasil

Carreirão, Cardim e Goldenberg (2005) afirmam que a cirurgia plástica é o procedimento cirúrgico mais antigo relatado e existem referências a ela nos papiros de Ebers (3500 a.C), de Edwin Smith (2200 a.C.), nas descrições de Sushruta na Índia (1750 a.C.), Hipócrates (V séc. a.C.), Celsus (I séc. d.C.), Galeno (II séc. d.C.), etc. É entendível que tenha sido dessa forma, já que o trauma, naturalmente, atingiu o ser humano desde o princípio (batalhas e guerras) e, o ferimento por ele provocado gera necessidades de cuidados no corpo.

A *International Society of Aesthetic Plastic Surgery* (ISAPS) realizou um levantamento em 2009 e constatou que o Brasil ocupa o terceiro lugar em número de cirurgias plásticas estéticas, atrás apenas dos Estados Unidos e da China (NEVES *et al.*, 2012), demonstrando que o Brasil está entre os cinco países em que mais realizam cirurgias plásticas no mundo.

A cirurgia plástica estética tem sua história entrelaçada com a da cirurgia plástica para fins reconstrutivos, uma vez que as técnicas são similares, mas por muito tempo foi considerada fútil e imoral pelos próprios cirurgiões plásticos (POLI NETO;CAPONI, 2007). As publicações que estão entre as datas de 1842 e 1929 são principalmente sobre cirurgias plásticas reconstrutivas (lábios leporinos, queimaduras, enxertos, paralisias do nervo facial, queloides, etc), e não se tem registros anteriores a essa data sobre procedimentos cirúrgicos plásticos (LOEB, 1993).

Gonçalves (2001, p.78) afirma que a cirurgia plástica seria “uma forma de alívio para o sofrimento internalizado de não corresponder às expectativas corporais ideais da sociedade”. A cirurgia plástica no Brasil atua em diversas áreas e situações, podendo ser classificada como estética ou reparadora. A cirurgia plástica estética apresenta um contexto relacionado aos conceitos de beleza e melhora da aparência. Já aquela cujo conteúdo é referente apenas à recuperação de funcionalidade, ou em que há citação de procedimentos considerados reparadores, é classificada como reparadora como nos casos de cicatrizes de queimaduras, pós câncer de mama, tratamento de feridas e após tratamentos oncológicos (LIMA *et al.*, 2015).

Segundo Loeb (1993), em 1940 a Cirurgia Plástica Brasileira entrou em uma fase ‘contemporânea’, pois começou a ter destaque no cenário mundial e dois cirurgiões foram os grandes responsáveis por este processo evolutivo. Estes mesmos dois cirurgiões foram responsáveis pela criação da Sociedade Latino-Americana de Cirurgia Plástica em 1941 e, no ano de 1949, o dr. José Rebello Neto criou a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (SBCEP), eventos que são considerados marcos principais na história da cirurgia plástica no Brasil.

Dessa forma, “a Cirurgia Plástica Estética passa de uma prática marginal, sem espaço para divulgação, antes da década de 1950, para uma especialidade reconhecida, regulamentada, e cada vez mais procurada pelos médicos” (POLI NETO; CAPONI,

2007, p.571). Cada estado brasileiro tem uma história diferente dentro do âmbito da cirurgia plástica. O estado de São Paulo teve um destaque maior, uma vez que foi o local da criação das Sociedades Latino-Americana e Brasileira de Cirurgia Plástica, mas os congressos da área aconteciam em todo o território brasileiro, e o crescimento das cirurgias era cada vez mais nítido (LOEB, 1993).

Carreirão, Cardim e Goldenberg (2005) afirmam em seu livro que a partir dos anos 1960 e 1970, o Brasil já era conhecido como o melhor país em cirurgia plástica do mundo. Diversos hospitais e clínicas foram criados, específicos em cirurgia plástica estética, e pessoas de todas as partes do mundo começam a viajar para o Brasil em busca de serviços de qualidade dos cirurgiões brasileiros. Ao mesmo tempo, cirurgiões plásticos de diversos países procuram médicos brasileiros para realizar uma formação com excelência. Nos anos 1980, a SBCP julga necessário aumentar o tempo da especialização da área com dois anos em cirurgia geral e três anos em cirurgia plástica.

Loeb (1993) faz uma divisão e analisa a história da cirurgia plástica de cada estado brasileiro. Em Minas Gerais, local em que esta pesquisa foi realizada, a especialidade 'cirurgia plástica' foi definida no ano de 1951 e era realizada de forma exclusiva pelo pioneiro dr. Fábio Rabello. Além de se dedicar exclusivamente à cirurgia plástica, o dr. Fábio Rabello ainda treinava outros cirurgiões que estavam em busca de se especializarem na área, considerada promissora na época. Em 28 de Junho de 1969, foi instalada a regional mineira da SBCP.

Antes fundada com onze cirurgiões, a SBCP apresenta atualmente aproximadamente 5.500 cirurgiões plásticos cadastrados, entre titulares, membros e aspirantes a membros e Minas Gerais conta com 512 médicos cirurgiões plásticos cadastrados (ANUARIO ABIHPEC, 2014; SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA, 2015).

2.7 Representação do eu e o culto ao belo

Goffman (2011) afirma que o termo 'representação' refere-se a qualquer atividade de um sujeito em um determinado período em que existe uma presença contínua de

observadores e que tem-se sobre estes alguma influência. O autor sugere que os movimentos que o indivíduo realiza na vida cotidiana, perante a sociedade em que está inserido, manifestam a forma como ele quer ser visto. O ser humano busca agir sempre “para outrem”, calculando suas ações (performances) como um ator, uma vez que na vida cotidiana existe um entendimento claro de que impressões, e principalmente, primeiras impressões são muito importantes.

As mulheres são diariamente persuadidas a alcançar uma aparência considerada ‘esteticamente bela’ pela sociedade em que vivem (DANTAS, 2011). O ideal estético visado por cada uma delas é um em que seja possível pertencer a esse padrão cultural (de comportamento, de honestidade, de moral e, também, de beleza) e na maioria das vezes para conseguir realizar esse objetivo elas se tornarão atrizes perante a sociedade.

Para a realização desta pesquisa, foi de suma importância a contribuição de Goffman (2011), com a sua proposta da ‘representação do eu na vida cotidiana’. O autor aprofunda em algo que ele chama de uma ‘perspectiva sociológica’ a partir da qual é possível estudar a vida social. Os atores sociais irão agir conforme acreditam ser a melhor forma para serem aceitos dentro de uma sociedade e, diante disso, em determinadas situações, podem ou não fingir, ou melhor dizendo, agir como atores, simulando, para então buscar aceitação e maior organização social e, dessa forma, a busca da beleza é essencial para aceitação nos padrões da sociedade.

Por exemplo, as “verdadeiras” ou “reais” atitudes, crenças e emoções de um indivíduo podem ser apuradas apenas indiretamente, através de suas afirmações ou através do que parece ser um comportamento expressivamente involuntário. [...] o indivíduo terá que agir de forma que voluntariamente ou involuntariamente expresse ele mesmo e os outros, em troca, terão que ficar impressionados de alguma forma por ele (GOFFMAN, 2011, p.136).

Os valores reconhecidos pela sociedade, bem como os padrões de beleza, são incorporados, interiorizados, pelos sujeitos. A aparência a ser buscada pelo indivíduo que se preocupa em fazer parte desse padrão que as pessoas dizem ser o ideal, será aquela que aos olhos dessas pessoas é esteticamente perfeita. Essa mulher, encrustada dos valores dessa sociedade, fará uma representação diante dessas pessoas na tentativa de ser aceita.

Assim, quando o indivíduo se apresenta diante dos outros, seu desempenho tenderá a incorporar e exemplificar os valores oficialmente reconhecidos pela sociedade e até realmente mais do que o comportamento do indivíduo como um todo (GOFFMAN, 2011, p.41).

Diante disso, torna-se interessante aprofundar neste conceito para analisar as questões das clientes dos serviços de estética, visto que estas buscam sempre, de alguma forma, representarem para fazer parte dessa sociedade que busca algum ideal estético.

Nota-se, na prática clínica, um grande número de clientes que não informam ter realizado algum tipo de procedimento estético anteriormente, tentando dessa forma, fazer parte de um seleto grupo que ainda não realizou nenhum tipo de tratamento para as patologias estéticas existentes. O objetivo principal do sujeito em questão será manter a coerência e se ajustar às situações que lhe são impostas no cotidiano. Grande parte desse processo acontece pela exigência e processo cultural que o sujeito vive diante da estética e do belo na sociedade em que vive.

Foucault (2004, p.6) afirma que “é preciso que te ocupes contigo mesmo, que não te esqueças de ti mesmo, que tenhas cuidado contigo mesmo”. O autor utiliza Platão, no diálogo Alcíbiades, para evidenciar que Sócrates é apresentado como alguém que incentiva os outros a se ocuparem consigo mesmos, ou seja, assume o papel de despertar nos outros sujeitos que eles se cuidem.

O significado de cuidado de si mesmo (epiméleia heautoû) no período socrático-platônico remete ao cuidado como uma espécie ou aplicação concreta, precisa e particular da regra que vinculava todo o cuidado de si mesmo (BOLSONI, 2012, p.39).

Cada cultura “modela” ou “fabrica” à sua maneira um corpo humano. Toda sociedade se preocupa em imprimir no corpo, fisicamente, determinadas transformações, mediante as quais o cultural se inscreve e se grava sobre o biológico. Arranhando, rasgando, perfurando, queimando a pele, apõem-se nos corpos cicatrizes- signos, que são formas artísticas ou indicadores rituais de posição social (ROCHA; RODRIGUES, 2013, p.16).

Hoebel (1966, p. 212) fala da existência de uma norma de comportamento, conceituando-a como sendo algo que acontece quando há uma maior frequência de um determinado comportamento, sendo considerado algo ‘da moda’ entre formas variáveis,

ou ainda algo que seja mais próximo do comum (média entre variáveis), ou ainda algo que esteja no mediano (entre os extremos dos comportamentos existentes naquela sociedade). Dessa forma, a cultura seria desenvolvida a partir de uma série de “padrões integrados de comportamento, desenvolvidos a partir de hábitos de massa”.

Pareyson (2001) afirma que o culto ao belo remonta aos gregos, que viam a beleza física como um reflexo da saúde do corpo, e acreditavam que a estética e o físico eram tão importantes quanto o intelecto na busca pela perfeição. Para eles a beleza do corpo não se resumia à estética, mas também era capaz de revelar o modo de vida do indivíduo. A população grega vivia diante de uma cultura em que ter o corpo esculpido tornou-se status e um desejo de todos.

O culto ao belo é uma herança clássica, essa preocupação com o corpo, a busca pela perfeição e a preocupação com a aparência, são hábitos que vieram da Grécia antiga.

No Ocidente moderno, somos bombardeados com imagens do corpo. Os olhos do cidadão da Grécia clássica, assim como os espaços públicos e privados da cidade, também foram extraordinariamente inundados com imagens. Quando um ateniense passeava pelo mercado, as construções que o rodeavam eram todas decoradas com imponentes pinturas, financiadas pelo Estado, de guerreiros e batalhas do passado (GOLDHILL, 2004, p.19).

O comportamento de cada indivíduo é grandiosamente influenciado e modificado pelos padrões vivenciados na cultura em que habita. Porém, a natureza de cada sujeito é individual e exclusiva, de acordo com a história e as experiências que aquele determinado sujeito vivenciou. Independente deste caráter diferenciado de cada pessoa, o tipo de personalidade buscada pelo sujeito em questão sempre será aquele ‘bem visto’ pela sociedade em que está inserido. A individualidade do homem não pode ser modificada por cultura alguma (HOEBEL, 1966).

O termo cultura vem sendo discutido dentro de diversas áreas de estudo. A palavra cultura (do latim colere, que significa cultivar) é um conceito de várias acepções, sendo uma delas genérica formulada por Edward B. Tylor, segundo a qual cultura é:

Todo aquele complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e todos os outros hábitos e capacidades adquiridos pelo homem como membro da sociedade (WILLIAMS, 1992, p.22).

Definir cultura é algo extremamente delicado diante de tantos processos de significações das áreas diversas que a estudam. Williams (1992) afirma que a primeira noção vinculada ao termo “cultura” se relacionava com o cultivo ou criação de algo (vegetais e animais, respectivamente), e conseqüentemente como um “cultivo ativo da mente humana”.

A partir disso, evoluiu para um conceito empregado por Edward Tylor no início do século XIX, em que:

Cultura abrange todas as realizações materiais e os aspectos espirituais de um povo. Ou seja, em outras palavras, cultura é tudo aquilo produzido pela humanidade, seja no plano concreto ou no plano imaterial, desde artefatos e objetos até ideias e crenças. Cultura é todo complexo de conhecimentos e toda habilidade humana empregada socialmente. Além disso, é também todo comportamento aprendido, de modo independente da questão biológica (TYLOR apud SILVA; SILVA, 2009).

O conceito de cultura surgiu através dos estudos antropológicos sendo que a antropologia tem a pretensão de analisar o agir singular, limitado, específico, da contenção e do foco, reduzindo a dimensão do que é peculiar ao indivíduo sem, no entanto, debilitá-lo. Geertz (1978, p.15) defende um conceito semiótico baseado em Max Weber de que teias amarram o homem a significados que ele mesmo tecer, formando um “arsenal cultural”, matéria-prima para análise e interpretação, a fim de descobrir os significados Geertz (1973, p.9) afirma:

A cultura é pública porque o significado o é. Você não pode piscar (ou caricaturar a piscadela) sem saber o que é considerado uma piscadela ou como contrair, fisicamente, suas pálpebras. [...] A falácia cognitivista — de que a cultura consiste (para citar um outro porta-voz do movimento, Stephen Tyler) "em fenômenos mentais que podem (ele quer dizer "poderiam") ser analisados através de métodos formais similares aos da matemática e da lógica" — é tão destrutiva do uso efetivo do conceito como o são as falácias "behaviorista" e "idealista", para as quais ele é uma correção mal concluída. Como seus erros são mais sofisticados e suas distorções mais sutis, talvez seja ainda mais do que isso.

Marteletto (1995, p.3) alega que:

A cultura e a informação são conceitos / fenômenos interligados pela sua própria natureza. A primeira – funcionando como uma memória, transmitida de geração em geração, na qual se encontram conservados e reproduzíveis todos os artefatos simbólicos e materiais que mantêm a complexidade e a originalidade da

sociedade humana – é a depositária da informação social.

A autora afirma que a cultura é o primeiro instante de construção do conceito da informação, “como artefato, ou como processo que alimenta as maneiras próprias de ser, representar e estar em sociedade” (MARTELETO 1995, p.2).

Tendo em vista que a produção, a reprodução dos artefatos culturais se realiza pelo modo informacional, pelo menos nas sociedades históricas, pode-se afirmar que, nestas sociedades, toda prática social é uma prática informacional – expressão que se refere aos mecanismos mediante aos quais significados, símbolos e signos culturais são transmitidos, assimilados ou rejeitados pelas ações e representações dos sujeitos sociais em seus espaços instituídos e concretos de realização (MARTELETO, 1995, p.91).

Goffman (2011, p.42) fala sobre os signos, significados e como o sujeito usa artifícios para manipulá-los da forma que for mais adequada para seu encaixe na sociedade, e ainda, como esses significados irão variar de acordo com o grupo em que o sujeito se encontra.

É possível que haja signos cujo significado varie de um grupo para outro, ou seja, que a mesma categoria seja diferentemente caracterizada. Por exemplo, as ombreiras que os funcionários da prisão exigem que os presidiários que desconfiam que possam fugir usem, podem ter um significado em geral negativo para os guardas e, ao mesmo tempo, serem para o portador um sinal de orgulho frente a seus companheiros de prisão (GOFFMAN; 2011, p.42).

Diante disso, devemos entender o culto ao belo no Brasil e como a produção de significados da beleza acontece pelas clientes do serviço de estética que aponta para duas questões, intimamente entrelaçadas, que se destacam nesse olhar panorâmico sobre a cultura contemporânea. A primeira refere-se aos valores veiculados nessa cultura, ideais de prazer e bem estar imediatos e contínuos. A segunda, ao modo como esses valores são difundidos e Garcia e Coutinho⁶ (1999 *apud* VILHENA;MEDEIROS;NOVAES, 2005, p.116) apreendidos prioritariamente através de imagens, principalmente diante de uma atuação midiática tão expressiva.

A cultura atual valoriza uma aparência jovem, “descansada”, com corpos magros e esculpidos, dentro de um padrão dentro que a sociedade julga perfeito. Não se pode

⁶ GARCIA, C.; COUTINHO, L. G. **Tribos, consumo e desamparo**: Uma analogia contemporânea. Rio de Janeiro, 1999. (Não publicado).

negar que as culturas se aproveitam dos sentidos para codificar o mundo (ROCHA; RODRIGUES, 2013). Cada cultura constrói sua imagem de corpo e essas imagens se instituem como maneiras próprias de ver e de viver o corpo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho apresenta caráter exploratório e buscou analisar como as clientes femininas dos serviços de estética adquirem a informação e tomam as decisões para a realização de tratamentos estéticos fisioterapêuticos não cirúrgicos e cirurgias plásticas e ainda, identificar os meios em que a decisão é tomada. Foi adotada uma pesquisa qualitativa para tentar responder essas questões.

Segundo Ponte *et al.* (2006), a pesquisa exploratória tem enfoque na maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a facilitar a construção de hipóteses e tem como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições e novas ideias. Segundo Baptista e Cunha (2007) e Cunha (1982), esse tipo de pesquisa apresenta uma maior flexibilidade quanto aos procedimentos de coleta de dados e tamanhos das amostras.

Piovesan e Temporini (1995, p.320) apontam um importante fundamento em relação a este método de pesquisa, ao afirmarem que:

A pesquisa exploratória apóia-se em determinados princípios bastante difundidos: 1) a aprendizagem melhor se realiza quando parte do conhecido; 2) deve-se buscar sempre ampliar o conhecimento e 3) esperar respostas racionais pressupõe formulação de perguntas também racionais.

Ainda segundo Ponte *et al.* (2006), a pesquisa exploratória é extremamente flexível, de modo que quaisquer aspectos relativos ao fato estudado têm importância. Grande parte das pesquisas do tipo envolve levantamento bibliográfico, documental e entrevista ou questionário com pessoas que tiveram alguma experiência com o problema. As pesquisas exploratórias, em conjunto com as descritivas, são as mais utilizadas nos estudos sociais por representarem atuações práticas (BERTI, 2014).

Para atingir o objetivo deste trabalho, optou-se por um método com natureza qualitativa, através da obtenção de dados por entrevista semiestruturada. Araújo e Oliveira (1997) sintetizam a pesquisa qualitativa como um estudo que:

[...] se desenvolve numa situação natural, é rico em dados descritivos, obtidos no

contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto, se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes, tem um plano aberto e flexível focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada (ARAUJO; OLIVEIRA, 1997, p.11).

Ponte *et al.* (2006) ainda ressaltam que a pesquisa qualitativa vem crescendo desde a década de 1970, e com isso, assume uma grande importância no campo das ciências sociais. Geralmente, esse tipo de pesquisa analisa pequenas amostras não necessariamente representativas da população, procurando entender os problemas e as coisas em geral ao invés de mensurá-las, e ainda dentro de uma perspectiva compreensiva, entender os significados atribuídos pelos sujeitos.

As práticas informacionais envolvem o reconhecimento das necessidades de informação pelos sujeitos e as ações de busca e uso de informação, e este processo contribuiu para o entendimento do universo das clientes dos serviços de estética.

Os dados foram obtidos através de um roteiro de entrevista semiestruturada, realizadas e gravadas para a coleta de dados com as clientes dos serviços de estética. Para Triviños (1987, p.146):

A entrevista semi-estruturada tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa. Os questionamentos dariam frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes.

O conteúdo dessas entrevistas semiestruturadas possibilitou a obtenção de informações acerca das práticas informacionais desses sujeitos, das fontes de informação mais frequentes e consideradas de maior confiabilidade por elas, os critérios de escolha dessas fontes de informação e ainda como acontece a tomada de decisão por parte de cada entrevistada.

De acordo com Boni e Quaresma (2005, p. 75), nas entrevistas emiestruturadas:

O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal. O entrevistador deve ficar atento para dirigir, no momento que achar oportuno, a discussão para o assunto que o interessa fazendo perguntas adicionais para elucidar questões que não ficaram claras ou ajudar a recompor o contexto da entrevista, caso o informante tenha 'fugido' ao tema ou tenha dificuldades com ele.

Todas as participantes deste estudo assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, APÊNDICE A). A escolha dos sujeitos da pesquisa aconteceu de forma aleatória, e foram ouvidas as pessoas que se dispuseram a dar seus depoimentos. Foi observada pela pesquisadora uma resistência por parte de algumas pessoas para participar da pesquisa. Muitas negaram por afirmar medo de outras saberem que algum procedimento já havia sido realizado. Uma delas afirmou que o marido não havia ciência da cirurgia, e que preferia não correr o risco dele descobrir.

A amostra foi composta por doze mulheres de oito clínicas de estética diferentes da cidade de Belo Horizonte, definida por saturação empírica, uma vez que a quantidade de respostas foi suficiente para a análise do tema (FONTANELLA;RICAS;TURATO, 2008).

Fontanella *et al.* (2011), caracterizam a saturação da seguinte forma:

Se não houve fechamento por exaustão (abordando todos os sujeitos elegíveis), deve-se justificar por que se interrompeu o processamento de novas observações e o recrutamento de novos participantes. Uma das maneiras de fazê-lo corresponde ao processo de amostragem por saturação empírica: interrompe-se a coleta de dados quando se constata que elementos novos para subsidiar a teorização almejada (ou possível naquelas circunstâncias) não são mais compreendidos a partir do campo de observação (FONTANELLA *et al.*, 2011, p. 389).

As participantes foram divididas em dois grupos diferentes: grupo A, constituído por seis clientes de procedimentos estéticos não cirúrgicos e grupo B, constituído por seis clientes de procedimentos de cirurgia plástica. A intenção dessa divisão dos grupos foi observar a diversidade na tomada de decisão e na representação do eu perante a sociedade e com elas próprias, em relação aos procedimentos estéticos cirúrgicos e não cirúrgicos, e ainda, analisar se as práticas informacionais se modificam por este motivo.

Gaskell (2007) ressalta a importância do papel do pesquisador em uma pesquisa qualitativa, uma vez que é necessário o uso de uma imaginação social científica para montar o grupo de entrevistados. “A utilização da “imaginação sociológica” se fundamenta na necessidade de conhecer o sentido social e histórico do indivíduo na sociedade e no período no qual sua situação e seu ser se manifestam”. (MILLS, 1969, p. 14)

O objetivo da pesquisa qualitativa é apresentar uma amostra do espectro dos pontos de vista. Diferentemente da amostra do levantamento, onde a amostra probabilística pode ser aplicada na maioria dos casos, não existe um método para selecionar os entrevistados das investigações qualitativas. Aqui, devido ao fato de o número de entrevistados ser necessariamente pequeno, o pesquisador deve usar sua imaginação social científica para montar a seleção dos respondentes (GASKELL, 2007, p. 70).

A seguir, segue uma breve apresentação das entrevistadas.

QUADRO 1 - Participantes da pesquisa, composto por clientes dos serviços de estética

Participantes	Idade	Profissão	Escolaridade
P1 - Paola	29 anos	Advogada	Pós-graduação
P2 – Mariana	53 anos	Consultora e Escritora Pedagógica	MBA
P3 – Isabela	55 anos	Empresária	Superior completo
P4 - Tatiana	32 anos	Relações Públicas	MBA
P5 – Clara	31 anos	Administradora	Superior Completo
P6 – Letícia	71 anos	Escritora Pedagógica	Doutora
P7 – Ana	30 anos	Dentista	Pós-graduação
P8 – Carla	66 anos	Empresária	Superior completo
P9 – Luana	30 anos	Nutricionista	Superior completo
P10 – Erica	30 anos	Designer	Superior completo
P11 – Marisa	27 anos	Analista	Pós-Graduação de Desenvolvimento de Produtos
P12 – Laura	34 anos	Psicóloga	Superior completo

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: Todos os nomes utilizados nesse quadro e na análise dessa pesquisa são fictícios, para garantir a privacidade das entrevistadas.

O motivo da amostra deste estudo ter sido composta exclusivamente por mulheres é o fato de representarem a maioria na realização dos procedimentos cirúrgicos estéticos e estéticos não cirúrgicos no Brasil, constituindo 87,5% do grupo segundo a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica (2105). Nota-se no campo, uma maior demanda pelo grupo feminino em todos os tipos de procedimentos, principalmente por uma ‘cobrança’ da sociedade por um rosto jovem e um corpo que segue padrões ideais.

As entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado e foram realizadas com doze participantes, gravadas e totalmente transcritas. Após a realização das doze entrevistas observou-se que o material (relatos) era rico o suficiente para proceder ao tipo de análise proposta.

As perguntas do roteiro foram desenvolvidas com o intuito de entender as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, tanto daquelas que realizaram

procedimentos cirúrgicos quando das que realizaram procedimentos estéticos não cirúrgicos. Observou-se uma dificuldade por parte dos participantes em falar sobre os assuntos abordados.

Todas as entrevistas foram marcadas nos locais de preferência das entrevistadas e previamente foi explicado que elas seriam gravadas, e depois transcritas para análise. A maioria das participantes relatou certa timidez ao saber que seriam gravadas, mas após o início das entrevistas pareciam não se importar mais com este fato. As perguntas seguiram uma ordem que tinha o intuito de conduzir melhor e deixar a entrevistada mais a vontade para as perguntas mais pessoais que vieram ao final da entrevista.

Todas as entrevistas foram feitas seguindo o roteiro, de forma que algumas perguntas poderiam ser inseridas entre as perguntas existentes no roteiro, e sua ordem alterada, de acordo com a necessidade de informação sentida pela pesquisadora. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas e uma análise do conteúdo obtido foi realizada.

A análise foi realizada baseando-se em eixos definidos pela pesquisadora, seguindo observando-se as falas das entrevistadas e como elas se encaixavam nos eixos da pesquisa. Diante do objetivo principal deste estudo, o eixo principal em que a autora se baseou foi o das fontes de informação utilizadas pelas entrevistadas, de forma a entender as práticas informacionais desses sujeitos. Outro eixo analisado foi o do belo no valor coletivo e a apropriação deste para cada participante.

A seguir será apresentada a análise dos dados das entrevistas realizadas, com integração dos eixos escolhidos pela pesquisadora. Foram utilizados, ao longo do texto, trechos dos depoimentos das clientes dos serviços de estética. Para a identificação das falas, foram utilizados caracteres em itálico, acompanhados de nome⁷, idade, profissão e grupo das entrevistadas (grupo A como as participantes que realizaram procedimentos estéticos não cirúrgicos e grupo B como as participantes que realizaram procedimentos cirúrgicos).

Todas as participantes concordaram com a divulgação de suas declarações e dados pessoais (idade e profissão, mantendo a identidade em sigilo), conforme termo de

⁷ Todos os nomes utilizados na pesquisa são fictícios, para garantir a privacidade das entrevistadas.

consentimento em anexo. Questões feitas durante a entrevista que eventualmente aparecem junto aos relatos foram marcadas em negrito com a identificação “P” (pergunta).

4 ANÁLISE DOS DADOS

Os grupos entrevistados foram diferenciados entre grupos A e B, sendo o grupo A aquele em que as entrevistadas realizaram procedimentos não-cirúrgicos e o grupo B aquele em que as participantes realizaram procedimentos cirúrgicos.

4.1 Valor coletivo, apropriação de valor do belo e padrões

Notou-se que alguns detalhes eram semelhantes em ambos os grupos, principalmente no que concerniu a questão dos valores embutidos e atribuídos à beleza e da importância da beleza para cada uma delas.

Beleza, eu acho que a beleza é se sentir bem, tem pessoa que ela se sente bem e ela brilha, ela fica feliz, ela brilha e conseqüentemente fica mais bonita. **(Paola, 29 anos, advogada, grupo A)**

(pausa) beleza, a beleza pra mim é você se sentir bem com você mesma entendeu? Se você tem alguma coisa que te incomoda e você quer mudar, eu sou a favor que você mude. O importante é você se sentir bem sabe, aí você vai se sentir bonita também. **(Laura, 34 anos, psicóloga, grupo B)**

(pausa) Bom, nossa que pergunta difícil (risos), deixa eu pensar... hoje em dia o padrão de beleza está muito diferente do que era antigamente né? Eu acho assim, que a pessoa não tem que se sacrificar, ficar passando fome, ficar neurótica, por exemplo, a celulite que me incomodava, eu fazia o tratamento, mas ao mesmo tempo eu não deixava de comer um chocolate, não deixava de tomar um vinho com meus amigos, eu acho que o padrão de beleza, beleza, é você se sentir bem com você mesma. Você não tem que ficar sarada igual mulher de academia, do Instagram, da revista ou igual uma modelo.

Acho que a partir do momento que você se aceita como você é, você se sente bem com você mesma, já existe beleza nisso! Independente se tem uma celulite que te incomoda, uma estria que está ali, acho que você tem que se sentir bem com você mesma e se sentir bonita! **(Tatiana, 32 anos, relações públicas, grupo A)**

Apesar das entrevistadas afirmarem o fato de que beleza é sentir-se bem consigo mesma, todas realizaram algum tipo de procedimento estético para tentar de alguma forma se adequar aos padrões de beleza que consideram ideais. Essa situação é complexa, pois para sentir-se verdadeiramente bonita, e dessa forma bem consigo

mesma, a cliente de estética talvez acredite que é necessário realizar tratamentos de beleza ou cirurgias, a beleza propriamente dita deixa de ter esse caráter simplista. Sentir-se bem, sentir-se bela passa a ser um conjunto de procedimentos, tratamentos e uso de cosméticos como meios de um resultado estético físico.

Essa busca e tentativa de perfeição dentro do padrão estabelecido por essa sociedade em que se está inserido, torna-se algo como parte de um processo inconsciente. Ela fica interiorizada como algo que tem que ser feito para que então ela possa ser vista como alguém que é bonita, mas aqui, essa beleza é exteriorizada.

Existe uma certa resistência, por parte das entrevistadas, em defender a busca pelo padrão de beleza, um pouco numa linha de que isso é algo superficial, externo, e de que o importante é “o interior” das pessoas. São falas que tentam quase que “justificar”. Mas demonstram como as entrevistas atuam sobre um duplo conjunto de valores. Por um lado, no plano “voluntário/racional”, dizem que não é tão importante a beleza externa. Porém, foi através de intervenções estéticas exteriores que elas foram escolhidas para fazer parte dessa pesquisa. Se uma mulher se aceita como é, e acredita ter uma beleza interior, por qual motivo teria realizado um procedimento que modifica a beleza exterior?

Goffman (2011, p.32) afirma que “evidentemente, aparência e maneira podem se contradizer uma à outra”. Um indivíduo pode aparentar ser superior por alguém que o vê, mas agir de forma humilde e igualitária, sendo esta, uma atitude que será inesperada pelo outro. Da mesma forma, uma pessoa pode se vestir com roupas caras e agir como alguém de condição elevada, e não ser dessa classe.

Além da esperada compatibilidade entre ambiente, aparência e maneira, esperamos naturalmente certa coerência entre ambiente, aparência e maneira. Tal coerência representa um tipo ideal que nos fornece o meio de estimular nossa atenção e nosso interesse nas exceções (GOFFMAN, 2011, p.32).

Uma mulher que busca fazer parte do padrão estético vai ser coerente com essa busca, e vai apresentar falas coerentes com o que ela quer, mas ao participar de uma entrevista, em que suas falas serão analisadas, irá representar, na tentativa de manter a aparência de que ser belo é ter beleza interior. Uma das participantes afirma que beleza é sentir-se bem consigo mesma, porém para sentir-se bonita sente a necessidade em se enxergar como uma pessoa magra.

P.: O que você entende como beleza?

(pausa) Bom...eu entendo como beleza quando a pessoa se sente bem com ela mesma né? Ela se aceita e se gosta do jeito que é. Assim, eu entendo que a beleza é para cada um e não algo mais generalizado. O que é bonito para um pode não ser para o outro. Acho que a beleza é o que te encanta e te faz sentir bem né?

P.: É importante ser bonita?

Sim, se isso for um fator predominante pra felicidade. Pra você sentir melhor aceita, se gostar mais, sim!

P.: Como você se enxerga no espelho?

(pausa) Hoje eu me gosto! To magrinha! Eu me sinto bonita.

P.: Como você acha que as pessoas enxergam você? Bem...uma pessoa magrinha, com tudo no lugar! (Marisa, 27 anos, analista de desenvolvimento de produtos, grupo B)

As participantes parecem ter medo em simplesmente falar que ser bela é ter atributos físicos belos, e dessa forma exploram um conceito que envolve o bem estar e a aceitação com o corpo. Exploram um conceito em que a beleza é subjetiva, deixando de envolver os padrões existentes que elas próprias também afirmam conhecer ao falarem dos estereótipos que a mídia e a sociedade tanto cobram da mulher.

De certa forma, é possível entender que existe um desejo próprio em se aceitar e se enxergar como uma pessoa bela, mas o desejo de que o outro também a ache bonita é evidente quando se quer fazer parte de um padrão existente em uma determinada sociedade. Por isso que o conceito de práticas sociais é da ordem do intersubjetivo, pois envolve uma série de “atos encobertos praticados pelos indivíduos”, enquanto o de comportamento informacional só vê as dimensões subjetivas da ação humana em relação à informação, apreende-se o que é externo e observável. (SILVA, 2008, p.58)

Goffman (2011) abrange este tema em suas reflexões afirmando que todo indivíduo necessita de sinais para então construir uma representação de sua atividade e de sua imagem. Porém, mesmo diante deste cuidado, este percurso pode ser alterado por rupturas a que estas impressões estão sujeitas.

As clientes entrevistadas demonstram conhecer e saber dos riscos dos procedimentos estéticos, e, mesmo sabendo das possibilidades das complicações, afirmam que foram e seriam capazes de realizá-los. As experiências mal sucedidas, muitas vezes vividas por amigos ou familiares não são suficientes para deixar de realizar ou buscar uma melhora do que incomoda utilizando os recursos existentes. Há uma

espécie de comparação entre as fontes de informação existentes. Existe uma avaliação, diante da comparação dos procedimentos já realizados pelos médicos em amigos ou familiares, mas essa avaliação é condicionada pelo interesse da pessoa em fazer o procedimento, que muitas vezes é tão grande que os riscos desaparecem!

P.: Diante de tudo que você já fez esteticamente, os procedimentos não cirúrgicos, você ficou satisfeita?

A maioria fiquei, mas o Botox que eu fiz em uma clínica com o Dr. (nome do médico) eu fiquei muito satisfeita, mas o último Botox que eu fiz com uma dermatologista eu não fiquei. Aliás, nem sei se faço de novo!

P.: Mas por que?

Deu uma diferença na minha sobrancelha, às vezes dá né? Uma fica mais alta que a outra, mas é com uma pessoa que eu conheço há anos, e a resposta dela quando eu voltei lá para a correção disso foi péssima. Então com ela eu não vou fazer mais!

P.: Mas você pensa em fazer de novo?

(risos) Sempre né?

P.: Você conhece alguma história negativa de procedimentos? Nossa menina! (risos) Antes de ontem eu estava vendo na internet, eu não sei porque eu estava vendo um vídeo de uma coisa que não tinha nada a ver, mas daí apareceu umas propagandas sobre cirurgia plástica e eu de curiosidade entrei. Eu fiquei horrorizada Paula! Os dez maiores erros em pessoas conhecidas, claro! Horríveis! Coisas que não tem solução, pessoas injetando silicone nela mesma, assim deformações horríveis, ou quando ficava cicatrizes, feridas ou ainda morria!

E quando você vê esses procedimentos errados, que tem complicações, você fica com medo de realizar o procedimento estético ou não?

Não, com bons profissionais com certeza não! (Isabela, 55 anos, empresária, grupo A).

As mulheres que buscam esse tipo de serviço conhecem os riscos e complicações que os mesmos podem causar, muitas vezes passam por situações e vivenciam essas complicações após determinados procedimentos, e mesmo assim ainda se submetem a novos tratamentos e cirurgias. A confiança no profissional (advinda muitas vezes de uma indicação) aparenta ser um fator essencial para a tomada de decisão nesse processo.

Eu comecei os procedimentos estéticos com 27 anos, em 2013 antes de casar, porque eu estava querendo um resultado para o casamento né? Emagrecer mesmo. Daí, eu comecei a fazer drenagem linfática e endermo, e depois a gente fez carboxiterapia. Depois do casamento eu continuei só com a drenagem.

P.: Você conhece alguma história negativa de procedimentos estéticos não

cirúrgicos?

Sim, conheço. De gente que fez aquela que congela, criolipólise né? E disse que as medidas aumentaram ao invés de diminuir.

P.: Diante disso, você faria esse procedimento?

Se eu pudesse eu faria, mas não é indicado para quem já teve colesterol alto né? **(Paola, 29 anos, advogada, grupo A)**

Já fiz lipoaspiração e mamoplastia de redução duas vezes com implante de prótese e silicone há 7 meses. A mamoplastia eu fiz a primeira com 18 anos, mas não gostei do resultado e resolvi fazer outra.

P.: Quem te indicou o médico?

O último foi uma menina que conheço na minha cidade, foi indicação. O primeiro também foi indicação, mas eu não gostei.

P.: Você conhece alguma história negativa de cirurgia? Conheço, a minha primeira né? Eu não fiquei satisfeita. E tem a minha mãe que já fez abdominoplastia e não ficou tão legal. Ficou bom, mas poderia ter ficado melhor né, pelo o que a gente vê. **(Marisa, 27 anos, Analista de Desenvolvimento de Produtos, grupo B)**

Mckenzie (2003) afirma que as conexões por procuração ocorrem exatamente dessa forma. Quando um agente, diferente do agente primário de busca da informação, engaja em uma busca ativa ou faz um escaneamento das informações a favor do agente primário. São informações que chegam até o sujeito por terceiros. Como visto na fala de Marisa e de outras diversas participantes desse estudo.

P.: Como você chegou até esse médico?

Ele já tinha operado a minha mãe 10 anos antes mais ou menos. Ele já tinha feito uma lipo na minha mãe, e ele é um médico muito conhecido. Ele é amigo dos meus pais há muitos anos, aí a gente já conhece, sabe do nome que ele tem, de como trabalha. **(Erica, 30 anos, designer, grupo B)**

P.: Como você chegou até esse médico?

Através de indicação de uma amiga minha que é fisioterapeuta especialista em dermato-funcional.

P.: Você chegou a pesquisar o nome dele na internet?

Não, foi por indicação mesmo. Outras pessoas que já tinham realizado a cirurgia, mas eu vi que ele era um cirurgião especialista, registrado e tudo bonitinho. **(Ana, 30 anos, dentista, grupo B)**

Para sentir-se bonita, a mulher aceita riscos e os valores modificam-se, de forma que sacrifícios, esforços e riscos são assumidos por elas (MEDEIROS, 2004). Quando questionadas sobre a importância de ser bonita, algumas entrevistadas relataram a existência de um estereótipo dessa beleza que é buscada por tantas mulheres brasileiras

atualmente.

Acho que é importante você se sentir bem, se cuidar né, estar à vontade com sua aparência. Não acho que seja tão importante a aparência física, acho que é supervalorizado, é uma loucura hoje, uma obsessão, acho que está virando uma neurose.

P.: De onde vem essa supervalorização?

Essa supervalorização eu acho que vem muito da cultura americana que a gente continua imitando né, absorvendo. Então essa supervalorização de coisas externas, de ter coisas, aparentar coisas que você não é né.

P.: Como você se enxerga no espelho?

(pausa) Com microscópio! (risos) Eu tenho um espelho que aumenta 10 vezes, 20 vezes e eu fico deprimida (risos), isso é um erro ne? **(Isabela, 55 anos, empresária, grupo A)**

Acho que pra mim o principal é ser saudável, mais do que magra e definida, eu acho que é estar saudável, mas existe um estereótipo de beleza.

P.: Você acha que ele vem de onde?

A cada dia com a internet e as mídias sociais, a cada semana o padrão de beleza muda, eu acho que nunca vi uma coisa tão efêmera igual tem acontecido agora, mas o meu padrão de beleza sempre foi o corpo que eu tenho agora, por isso mantenho o mesmo peso há anos.

P.: Como você se enxerga no espelho?

(pausa) Bem...mas pode melhorar! **(Erica, 30 anos, designer, grupo B)**

Rocha e Rodrigues (2013, p.13) afirmam que:

Pela cultura o mundo passa a depender em larga medida das convenções sociais, variáveis de sociedade para sociedade, de grupo para grupo, de tempo para tempo - o que vale também para os sentidos, por instrumento dos quais em cada lugar e em cada tempo os homens se relacionam com o mundo.

Nota-se neste estudo que as mulheres sentem uma necessidade em estarem bem com seus corpos, com suas faces. Mesmo afirmando que o importante é ser saudável, a participante ainda acredita que pode melhorar quando se olha no espelho e para isso usa os recursos que estão a seu alcance. Ao se olhar no espelho, o sujeito vê o físico, o externo e dessa forma, ao longo de sua vida cria valores e representações.

Ser uma determinada espécie de pessoa por conseguinte não consiste meramente em possuir os atributos necessários, mas também manter os padrões de conduta e aparência que o grupo social do indivíduo associa a ela. O irrefletido desembaraço com que os atores desempenham essas práticas habituais conservadoras dos padrões não

nega que tenha havido representação, mas apenas que os participantes tenham tido consciência dela (GOFFMAN, 2011, p.74).

Há uma negociação entre valores, o valor de “beleza interior” e o valor de “ser bonita, ser magra, para ser mulher”. A mulher quer que as pessoas acreditem que para ela o importante é ter a beleza interior e esconde o valor da beleza exterior estética. O corpo no seu contexto mais real, externo, entra nos padrões estéticos que a sociedade e a mídia impõem, mas estes valores também são interiorizados pela mulher. Na verdade, a ação de cada pessoa, diariamente, é o que alimenta essa imposição por parte da sociedade. O conteúdo da mídia também é resultado de um diálogo, de uma interação.

O estereótipo mais ouvido pelas mulheres é de um corpo magro, modelado, sem gorduras, seios avantajados, dentes brancos, pele jovem e cabelos bem cuidados. Um corpo que aparece nas revistas, encartes de eventos de estética e saúde, sempre com profissionais da área da saúde ensinando como ficar mais magra, e dessa forma mais saudável e conseqüentemente, mais bonita (RIBEIRO;SILVA;KRUSE, 2009).

Eu acho bonito (pausa), um corpo magro, mostrando peitos e cintura fina, bunda grande, o rosto bonito, harmônico e dentes bonitos.

P.: De onde você tirou esse estereótipo?

(pausa) A gente busca né?

P.: Como você se enxerga no espelho?

Hoje...bonita! (risos)

P.: Dentro desse padrão que você descreveu pra mim?

Sim! (risos) **(Ana, 30 anos, dentista, grupo B)**

(pausa) (risos) Ah! Eu acho que beleza, sei lá, primeiro pra mim é estar magra, sentir bem, ter a pele bonita, dentes bonitos, estar feliz, mas acho que tudo faz parte. Estar bem vestida e cabelos bem cuidados!

P.: De onde você tirou esse estereótipo?

Existem vários estereótipos, mas por exemplo, existe mulher baixinha bonita, mulher alta bonita, mulher peituda bonita, mulher sem peito bonita, mas não existe, eu acho muito difícil vamos supor, uma mulher gorda, muito gorda bonita. Não sei, eu acho que tem um padrão ali que tem que ser!

P.: Você já ouviu alguma coisa negativa ao seu respeito que te fez procurar o procedimento e alcançar esse padrão?

Já! Quando eu engordo a minha mãe fala comigo: Você está gordinha! Para de comer! Minha mãe é uma das que sempre fala comigo. **(Clara, 30 anos, administradora, grupo A)**

Sabe-se que, no geral, existe uma pressão por parte das mulheres para terem corpos adequados ao padrão estabelecido e considerados adequados pela sociedade, diante disso, entende-se que provavelmente uma pessoa ao ouvir de um familiar próximo, como a mãe, que está acima do peso, pode sentir-se mais pressionada em tentar mudar.

As experiências de vida são diferenciadas, as personalidades distintas e, dessa forma, a visão do corpo torna-se diferente. O que para uma participante é experiência de vida, para outra é envelhecimento e deve ser modificado de forma mais radical. A cliente de estética demonstra tranquilidade para realizar procedimentos mesmo após ter sentido na pele os efeitos de um procedimento anterior já realizado. Por exemplo, a dor deixa de ser um empecilho para uma futura intervenção estética.

A primeira cirurgia que eu fiz foi um peeling profundo médico, pois eu era ruiva, não sou mais (risos), e eu era bem sardenta! Então conheci um médico que fez esse peeling cirúrgico, e tirou toda a sarda do meu rosto, menos do nariz. Assim até hoje eu achei que foi um resultado muito bom, mas sempre fui atrás da estética, juventude, da vaidade, da beleza, né? É o que a mulher procura nela né?

P.: Você já realizou quantas cirurgias?

Já fiz abdominoplastia, lifting facial, peeling cirúrgico e reconstrução da mama, pois tive um câncer de mama.

P.: Você já programou um novo procedimento?

Assim, eu me sinto jovem para 66 anos, todo mundo diz que sou jovem, mas acontece que a gente sempre quer dar um retoque né? Ano que vem eu faço! **(Carla, 66 anos, empresária, grupo B)**

Muito bem, eu penso assim, poxa como você foi feliz garota! Porque as rugas são sinais da vida, as rugas do sorriso, por exemplo, (eu sempre fui muito alegre, muito sorridente), essa forma de me expressar facialmente, deixa marcas. Essas marcas elas são entendidas por mim como parte da vida, e são bem vindas! Eu vivi! Eu estou vivendo! **(Letícia, 71 anos, escritora pedagógica, grupo A)**

As rugas são um sinal de envelhecimento, mas a participante as considera como marcas que demonstram as experiências vividas por ela (alegrias, sofrimentos, batalhas, etc). Porém, mesmo com esse significado, ela realiza procedimentos estéticos frequentemente nos últimos quatro anos com o intuito de prevenir rugas e retardar o aparecimento dessas marcas.

As clientes do serviço de estética buscam a jovialidade, e utilizam de todos os artifícios para conseguir alcançar seus objetivos, e de preferência, de forma rápida.

Com certeza eu acreditei na radiofrequência, achei que realmente foi um “up” que deu na minha aparência facial. Sinto que apesar de ter quase 72 anos, eu ainda tenho uma expressão facial ainda preservada de envelhecimentos precoces que eu vejo em algumas amigas até mais novas do que eu.

P.: Você faria mais tratamentos?

Com certeza! **(Letícia, 71 anos, escritora pedagógica, grupo A)**

Fiz lipoescultura com 21 anos e coloquei prótese de silicone aos 17 anos de idade.

P.: Você faria tudo de novo?

Não sei, é uma resposta muito difícil, assim, a minha cirurgia de silicone foi super tranquila, mas o processo pós cirúrgico da lipo foi massacrante pra mim. Fazer a drenagem eu falava que era bater em gente que foi atropelada, porque eram muito dolorosas. Foi o procedimento mais doloroso que eu tive na vida, acho que chorei em todas as sessões de drenagem, sem exceção!

P.: Você pensa em realizar algum outro procedimento cirúrgico?

Sim, penso daqui a alguns anos. Eu vou procurar. Eu faria o rosto. **(Érica, 30 anos, Designer, grupo B)**

P.: Você faria alguma cirurgia plástica?

Ah! Acho que faria muitas! Faria lipoaspiração, colocaria silicone, colocaria boca, sei lá, acho que faria botox, botox não é plástica né? Mas se eu tiver ruga mais pra frente eu faria plástica no rosto. **(Clara, 31 anos, administradora, grupo A)**

A cliente que busca os serviços de estética, sendo ele por meio de procedimentos cirúrgicos ou não cirúrgicos projeta em si valores e cria uma representação, como forma de ser vista e incorporar o padrão que acredita ser o ideal. Ocasionalmente, a região de fundo de uma representação de um determinado sujeito é aquela em que ninguém pode interferir, dessa forma, até dentro das representações existem passagens protegidas (GOFFMAN, 2011).

O corpo, pela visão do homem, é mais do que algo intrinsecamente organizado, de forma que existe um propósito específico para ele, como parte de um universo. Os contextos culturais fazem não só as representações sociais do corpo mudarem, mas “o próprio corpo como coisa material”, as concepções sobre este corpo modificam-se de acordo com cada cultura, de forma que as representações sobre este corpo também irão ser diferentes. Ou seja, mudam-se os gostos, as patologias existentes na sociedade, as atenções às partes corporais, entre outros (ROCHA; RODRIGUES, 2013).

Diante disso, conseguiremos entender melhor como a informação participa do processo de tomada de decisão dessas clientes e partiremos para a análise das práticas informacionais no ambiente estético.

4.2 Relação das fontes de informação

Durante o processo de análise sobre a relação das fontes de informação, e as práticas informacionais das clientes de estética, foi possível observar que todas as entrevistadas chegaram aos médicos ou fisioterapeutas através de indicações, sendo estas de amigos próximos ou familiares.

P.: Você já realizou alguma cirurgia plástica?

Já!

P.: Qual?

A facial.

P.: E como você chegou ao seu médico?

Indicação **(Isabela, 55 anos, empresária, grupo A)**.

P.: Como você escolheu o médico para realizar a sua cirurgia?

Eu procurei indicações né? Com pessoas que já tinham feito e com uma tia minha que é médica, daí tive indicações muito boas do (nome do médico) e optei por ele.

P.: Você acha que faltou algum tipo de informação sobre a cirurgia que você realizou?

Não, não acho. **(Laura, 34 anos, psicóloga, grupo B)**

Eu fiz uma lipoescultura, era um sonho que eu tinha de fazer, pois as gorduras localizadas não acabam na academia.

P.: Como você chegou até o médico?

Através de indicação de uma amiga minha que é fisioterapeuta especialista em dermato-funcional. **(Ana, 30 anos, dentista, grupo B)**

P.: Esses procedimentos médicos que você realizou, você chegou a pesquisar antes de fazer?

Não, foi indicação mesmo.

P.: Então você confiou e fez?

Assim, eu fui perguntando para as pessoas que tinham feito e daí decidi. **(Isabela, 55 anos, empresária, grupo A)**

Através das entrevistas foi possível notar que as participantes buscam informações tanto sobre os procedimentos que desejam realizar quanto sobre os profissionais que realizam os procedimentos desejados com amigos e familiares. A confiança nessas pessoas próximas é tamanha, que as participantes deixam de procurar outros profissionais ou até mesmo de realizar pesquisas sobre o que irão submeter-se. Observa-se que elas não realizam buscas em serviços e sistemas de informação, e sim,

quase que exclusivamente com outras pessoas.

Amaral e Souza (2011) afirmam que alguns fatores irão influenciar o sujeito na tomada de decisão, entre eles (1) as intenções estratégicas, que são construídas nas vontades, nos sonhos e nas motivações pessoais; e (2) os valores, que se baseiam nas crenças e princípios morais que estão determinados e alojados na mente (são capazes de direcionar e limitar o comportamento de um determinado sujeito).

Interessante pensar que um indivíduo irá basear uma decisão de modificação em seu corpo ou rosto em apenas uma indicação. Essa indicação não é suficiente para retirar os riscos que a cirurgia ou o procedimento apresentam, mas as intenções estratégicas do sujeito (o desejo em ser mais jovem; o sonho de ser desejada por possuir um corpo mais magro), as motivações desse indivíduo, irão fazê-lo marcar uma consulta com o médico ou fisioterapeuta indicado, programar-se financeiramente (atualmente está cada vez mais acessível realizar procedimentos estéticos, visto que a facilidade de pagamentos é cada vez maior) e realizar a cirurgia ou procedimento tão sonhado.

Todas as participantes dessa pesquisa revelaram que fariam os procedimentos novamente e não se arrependiam em realizá-los, inclusive aquelas que tiveram que submeter-se a retoques nos procedimentos cirúrgicos. Além disso, nove das doze participantes dessa pesquisa já haviam realizado pelo menos uma cirurgia plástica e algum tipo de tratamento estético não cirúrgico. Apenas três participantes haviam realizado apenas procedimentos estéticos não cirúrgicos

P.: O que você tira de conclusão sobre a decisão de ter realizado este procedimento?

Foi ótimo! Faria tudo de novo, se fosse hoje, como eu quero fazer! Faria tudo de novo, pois na época foi a melhor coisa que eu fiz na vida. Você melhora sua autoestima, tudo melhora! **(Luana, 30 anos, nutricionista, grupo B)**

P.: O que você tira de conclusão sobre a decisão de ter realizado este procedimento?

Ah eu achei ótimo! Eu tiro que foi uma experiênciarealmente que valeu a pena, eu faria de novo! Foi muito bom, e se eu pudesse voltar atrás eu não mudaria nada! **(Laura, 34 anos, psicóloga, grupo B)**

P.: O que você tira de conclusão sobre a decisão de ter realizado este procedimento?

Eu acho que me tornei uma mulher mais segura, pois a acne tira muito a segurança de uma mulher, principalmente naquela fase que todo mundo começa a namorar, paquerar. Você se sente inferior então isso me trouxe maior segurança, me senti mais mulher, mais bonita e faria tudo de novo! **(Mariana, 53**

anos, consultora e escritora pedagógica, grupo A)

As entrevistadas, em unanimidade, relataram uma melhora da autoestima com a realização dos resultados. Sendo que a maioria relatou ter vontade em realizar um novo procedimento. Nenhuma das entrevistadas desta pesquisa aceitou explicitar suas rendas mensais e os valores que pagaram para realizar a cirurgia ou o tratamento estético em questão. Uma delas, que já realizou uma cirurgia plástica e alguns tratamentos estéticos não cirúrgicos, ao final da entrevista falou baixinho: “Foi o preço de um carro popular (risos), mas não conta pro meu marido!”.

Essa questão da autoestima mostra o quanto existe de gratificação quando um membro da sociedade adere aos padrões, obedece às interpelações feitas – são os ganhos por ser adequadamente socializado. E é esse tipo de comportamento que alimenta os padrões e os fazem incidir com ainda mais força sobre cada uma das pessoas.

Além desses aspectos, nota-se que todas as clientes do grupo B não tiveram interesse em buscar informações sobre os procedimentos cirúrgicos aos quais iam ser submetidas. Elas relataram ter tido tranquilidade e confiança nos médicos e que os próprios foram capazes de responder aos questionamentos relativos aos procedimentos. Em contra partida, apenas uma participante do grupo A não buscou informações na internet sobre os tratamentos estéticos que iria realizar por sentir confiança na fisioterapeuta dermatofuncional que a atendeu, porém foi através de uma rede social que sentiu interesse em procurar a amiga que atua na área de estética, para então começar os procedimentos.

P.: Quem te indicou a profissional que você realizou os procedimentos estéticos?

Eu tenho uma amiga de muitos anos, e aí, eu vendo publicações dela no Facebook as coisas, achei legal e cheguei até ela assim.

P.: Você procurou em algum outro veículo informações sobre os procedimentos que ela te indicou?

Não, eu pergunto tudo pra ela normalmente quando eu tenho dúvida de qualquer coisa. **(Paola, 29 anos, advogada, grupo A)**

P.: Você chegou a olhar na internet sobre esses tratamentos que você fez?
Pesquisei sim! Criolipólise e pesquisei carboxiterapia também.

P.: Em algum momento você teve medo de realizar esses procedimentos?

Não! Não porque eu conversei muito com a profissional sobre o procedimento, perguntei tanto da criolipólise quanto da carboxiterapia né? Para tirar todas as minhas dúvidas, então quando eu fui fazer, já estava bem segura do que eu ia fazer e tudo mais.

P.: Então a profissional te forneceu todos os dados que você julga importante sobre os procedimentos que realizou?

Forneceu sim! (Tatiana, 32 anos, relações públicas, grupo A)

P.: Você procurou informações sobre esse procedimento em outro local?

Muita, muita, na internet principalmente. (Clara, 31 anos, administradora, grupo A)

Essa situação é bastante paradoxal. O grupo com intervenções mais invasivas, em que explicitamente ocorrem mais complicações, e os riscos são mais eminentes, foi o grupo que menos procurou informação. É possível pensar que, nesse caso, a confiança no médico foi o que determinou essa situação e diferença entre as participantes. Por serem leigas no assunto, confiam que o profissional será capaz de responder todas as perguntas e isso é suficiente para marcar e realizar o procedimento.

As entrevistadas deste estudo relataram tranquilidade em realizar os procedimentos, mesmo quando conheciam histórias negativas a respeito dos mesmos. Além disso, apesar da maioria não fazer parte do grupo profissional da área da saúde, elas demonstram conhecer os termos técnicos e os nomes corretos dos procedimentos que realizaram ou desejam realizar.

Já fiz criolipólise.

P.: Quem te indicou?

Minha dermatologista.

P.: Por que você realizou esse procedimento?

Fiz porque minha barriga me incomodava muito.

P.: Você procurou informações sobre esse procedimento em outro local?

Muita, muita, na internet principalmente.

P.: O que você viu sobre esse procedimento na internet? Nossa!!!! Uns trechos horrorosos, credo só vi coisa ruim! (risos) P.: E mesmo assim você quis fazer?

Não, eu quis fazer porque assim, claro que eu vi nas clínicas que faziam coisas boas, os resultados e tudo mais, mas eu vi muitas reclamações de gente que deu errado e vi muitas fotos, que é o pior né? De gente queimada, aí vi a importância maior ainda de fazer num lugar bom, então foi por isso que eu preferi pagar bem mais caro para fazer no lugar indicado pela minha dermatologista. (Clara, 31 anos, administradora, grupo A)

P.: Antes da cirurgia você tentou algum procedimento estético não cirúrgico para gordura localizada?

Tentei sim, o Velashape®.

P.: Você conhece alguma história negativa de cirurgia plástica?

Várias, várias!

P.: Essas histórias negativas contribuíram de alguma forma para que você repensasse se faria o procedimento ou não?

Não! Eu sou saudável. Acho que a gente pensa que nunca vai acontecer com a gente. **(Ana, 30 anos, dentista, grupo B)**

P.: Como começou esse processo de procurar procedimentos estéticos?

Foi nos últimos quatro anos, quando eu fiz com uma fisioterapeuta dermatofuncional a radiofrequência, peeling de diamante e limpeza de pele [...]. **(Letícia, 71 anos, escritora pedagógica, grupo A)**

P.: Além da carboxiterapia você já realizou algum outro procedimento?

Sim, eu já fiz criolipólise nos flancos.

P.: Você conhece alguma história negativa de procedimentos não cirúrgicos?

Não, graças a Deus!

P.: Se você conhecesse você acha que isso te impediria a fazer?

Não me impediria, mas talvez eu pesquisaria mais. **(Tatiana, 32 anos, relações públicas, grupo A)**

Nesse sentido, podemos perceber diante das falas das clientes do serviço de estética, algumas questões previstas no modelo de McKenzie (2003) uma vez que a maioria das informações recebidas por elas acontece dentro da etapa “procuração” (*by proxy*), onde as participantes obtêm a informação sobre o procedimento por uma pessoa, geralmente próxima (intermediário), e a partir disso vão em busca do profissional para realizar os procedimentos.

P.: Você pesquisou sobre esses procedimentos em outro local?

Não!

P.: Você acha que faltou alguma informação a respeito de algum procedimento que você realizou?

Não!

P.: Os médicos te passaram tudo que você queria saber?

Passaram as informações, mas é interessante que cada médico tem uma forma de procedimento com seu paciente né? Uns exigem massagem, drenagem, outros já acham que não precisa usar cinta, então assim, você sempre tem uma dúvida com relação a isso. **(Carla, 66 anos, empresária, grupo B)**

Como observado nessa pesquisa, a maioria das participantes não buscou informações na *internet*, em revistas, ou livros sobre os procedimentos que iriam realizar. Mas sim, deixaram que os profissionais da área de saúde (indicados por seus médicos de confiança, amigos ou familiares, ou ainda amigos de familiares) tirassem as dúvidas sobre os mesmos. As práticas informacionais dos sujeitos dessa pesquisa estão claras diante desse comportamento. Elas chegam até o profissional em questão por uma indicação e confiam que o mesmo irá conseguir responder a todos os seus questionamentos.

A cliente atribui a responsabilidade ao profissional de saúde, provavelmente por considerar, como dito por uma das entrevistadas, que nunca irá acontecer nenhuma complicação com elas e, ainda, é provável que a preocupação com os riscos e complicações seja menor do que o desejo em realizar o procedimento. Muitas clientes dos serviços de estética passam anos juntando recursos financeiros para conseguir realizar os procedimentos e alcançar seus objetivos e os padrões que consideram ideais.

A busca de informação sobre novas tecnologias e procedimentos acontece, talvez por isso tenha se dado a diferença entre os grupos. O grupo que busca procedimentos estéticos não cirúrgicos tenta encontrar aquele recurso que terá um resultado efetivamente positivo, mesmo que para isso tenha que pagar mais caro, conforme visto anteriormente por uma das participantes. A cliente foi até a clínica indicada pela dermatologista, e acreditou que teria o resultado esperado, que no caso dessa especificamente não aconteceu.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maioria das clientes dos serviços de estética indicam os tratamentos para amigas e familiares, e a indicação foi o fator predominante para que a tomada de decisão acontecesse e as clientes procurassem os médicos e fisioterapeutas responsáveis para realizar os procedimentos que desejavam.

A busca pela fonte da juventude é eterna! E cada vez que novos produtos e procedimentos surgem, as clientes de estética são as primeiras a experimentarem. Muitas vezes esses aparelhos ainda não foram autorizados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), ou ainda, os estudos experimentais não estão avançados o suficiente para compreender complicações imediatas ou futuras, mas mesmo assim, a confiança nos profissionais (médicos e fisioterapeutas, principalmente) e as indicações dos mesmos ainda são os fatores primários para a tomada de decisão de um determinado método.

As participantes desta pesquisa demonstraram não sentir tanta necessidade em buscar informações em outras fontes, como por exemplo: *internet*, livros e revistas. Pelo contrário, ficou claro que a confiança nos profissionais foi o que determinou se elas fariam ou não um determinado procedimento. Além disso, a busca informacional não aconteceu em sistemas e serviços de informação, mas sim através de amigos e familiares que já haviam se submetido aos procedimentos.

Além disso, mesmo após serem informadas pelos profissionais sobre os riscos dos procedimentos e muitas vezes ficarem sabendo de complicações em amigos e familiares, as mulheres não têm medo em realizar os procedimentos, pois acreditam que os profissionais indicados são capacitados para realizá-los sem que alguma complicação aconteça.

Algumas participantes ainda citaram que realizaram procedimentos anteriormente e obtiveram resultados ruins, mas procuraram novos profissionais na tentativa de melhorar os aspectos que incomodavam ou ainda para realizarem um retoque naquele local já modificado. A lembrança da dor e dos procedimentos de pós-operatórios para essas participantes não foi um empecilho para a realização de um novo procedimento

cirúrgico.

As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética indicam as suas ações e interações cotidianas. O uso de informação pelos indivíduos acontece como forma de dar sentido à essas ações e atitudes. Os dois eixos de análise desta pesquisa referem-se aos valores de apropriação da imagem e do que é belo e na interação dessas informações com o processo de tomada de decisão.

Tornam-se necessário novos estudos na área e um aprofundamento no que concerne os valores e padrões adotados pelas clientes do serviço de estética. O público estudado é delicado e demonstrou-se difícil em aceitar participar de um estudo que pudesse expor suas cirurgias e cuidados estéticos.

Para concluir destacamos a importância dos estudos de cunho social na Ciência da Informação. A Ciência da Informação é uma ciência social, que vem evoluindo em seu campo, inclusive nas pesquisas de caráter sociológico e antropológico. As práticas informacionais existem em ambientes diversos, como no que foi explorado nesta pesquisa, e não somente em um ambiente organizacional, empresarial. As clientes dos serviços de estética apresentam uma maneira de enxergar aspectos que é diferenciada de grupos geralmente estudados, portanto é importante para a Ciência da Informação desenvolver pesquisas com grupos pouco ou nunca explorados na área em questão.

REFERÊNCIAS

AGNE, J. E. **Eletrotermofototerapia**. Santa Maria, RS: O Autor, 2013.

ALMEIDA, M. E. B. Educação à distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.29, n.2, p.327-340, 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022003000200010&lng=en&nrm=iso. Acesso em 16 fev. 2017.

AMARAL, S. A; SOUSA, A. J. F. P. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.16, n.1, p.133-146, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362011000100008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 16 fev 2017.

ANUARIO ABIHPEC. Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos. **Anuário 2014**. Disponível em: <<http://abihpec.org.br/anuario-2014/>>. Acesso em: 08/01/2016.

ARAÚJO, C. A. A. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.192-204, 2009.

ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.4, n.2, p. 2-32, 2010a. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3856/3403>>. Acesso em: 15/04/2015.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.2, p.23 - 39, 2010b. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informação/article/view/6485>> Acesso em: 15/04/2015.

ARAÚJO, C. A. A. O conceito de informação na ciência da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.20, n.3, p. 95-105, 2010c. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/6951/4808>> Acesso em:

15/04/2015.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma Social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.22, n.1, p.145-159, 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em 16 fev 2017.

ARAÚJO, C. A. A. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In.: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XIV, 2013, Florianópolis, **Anais...** Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2013. GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação- Comunicação Oral. Disponível em: enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/view/4181/3304. Acesso em 16 fev. 2017.

ARAÚJO, C. A. A. Imaginação e sociabilidade: novos conceitos para o estudo de usuários da informação. In.: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, XVI, 2015, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia. 2015. GT 3 – Mediação, circulação e apropriação da informação Comunicação Oral. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/2981/1045>. Acesso em 16 fev. 2017.

ARAÚJO, A. O.; OLIVEIRA, M. C. **Tipos de pesquisa**.1997 (Trabalho de conclusão da disciplina Metodologia de Pesquisa Aplicada a Contabilidade) - Departamento de Controladoria e Contabilidade, Univerisdade de São Paulo, São Paulo: 1997.(Mimeografado).

AURICCHIO, A. M; MASSAROLLO, M. C. K. B. Procedimentos estéticos: percepção do cliente quanto ao esclarecimento para a tomada de decisão. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, São Paulo, v.41, n.1, p.13-20, 2007. Disponível em :<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342007000100002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 fev 2017.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso. Acesso em 16 fev. 2017.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.122-127, 1998.

BARROS, F. B. M. Autonomia Profissional do Fisioterapeuta ao longo da história. **Revista FisioBrasil**, n. 59, p.20-31, 2003.

BERTI, I. C. L. W. **Comportamento informacional de pais de crianças com síndrome de down**. 2014. 138p. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2014.

BETTIOL, E. M. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.

BLUMER, H. A natureza do interacionismo simbólico. In: MORTENSEN, C. D. **Teoria da comunicação: textos básicos**. São Paulo: Mosaico, 1980.

BOLSONI, B. V. **Cuidado de si e consciência corporal: aportes foucaultianos para uma educação física escolar não mecanicista**. 2012. 97 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade de Passo Fundo 2012. Disponível em : <http://perguntaserespostas.com.br/ppgedu/images/stories/defesa-dissertacao-betania-vicensi-bolsoni.PDF>. Acesso em 16 fev 2017.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Santa catarina, v.2, n.1/3, p.68-80, 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/viewFile/18027/16976> >. Acesso em: 10/12/2015.

BORGES, F. S. **Modalidades Terapêuticas nas Disfunções Estéticas**. São Paulo: Phorte, 2006.

BORGES, F. S.; SCORZA, F. A. Fundamentos de Criolipólise. **Fisioterapia Ser**, v.9, n.4, 2014. Disponível em : <http://www.proffabioborges.com.br/wp-content/uploads/2015/02/Criolipolise-FisioSer-36-2014.pdf>. Acesso em 16 fev. 2017.

BUCCI, E.; KEHL, R. **Videologias: ensaios sobre televisão**. São Paulo:Boitempo, 2004.

CABRAL, A. M. R.; REIS, A. S. Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas. In: ARAÚJO, C. A. A. **Estudos de Usuários: uma abordagem na linha ICS**. Belo Horizonte:Novatus, 2007a.

CABRAL, A. M. R.; REIS, A. S. Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas. In: SIRIHAL, A. B. **Informação, Sociedade e Inclusão Digital**. Belo Horizonte:Novatus, 2007b.

CAMPANA, A. N. N. B.; FERREIRA, L.; TAVARES, M. C. G. C. F. Associações e diferenças entre homens e mulheres na aceitação de cirurgia plástica estética no Brasil.**Revista Brasileira de Cirurgia Plástica**, São Paulo, v.27, n.1, p.108-114, 2012.Disponível em : http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-51752012000100018&lng=en&nrm=iso. Acesso em 16 fev. 2017.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, V, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.Disponível em : http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em 16 fev 2017.

CARREIRÃO, S.; CARDIM, V.; GOLDENBERG, D. **Cirurgia Plástica: para a formação do especialista**. São Paulo: Atheneu, 2005.

CARVALHO, V. D.; BORGES, L. O.; REGO, D. P. Interacionismo simbólico: origens, pressupostos e contribuições aos estudos em Psicologia Social. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v.30,n.1, p. 146-161, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v30n1/v30n1a11.pdf>>. Acesso em: 05/10/2010.

CHAUÍ, M. A Cultura. In: CHAUÍ, M.**Convite à Filosofia**. 13.ed. São Paulo: Ática, 2005. cap. 1, p.242-252.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL - COFFITO – **Definição fisioterapia**. Disponível em: <<http://www.coffito.org.br/site/index.php/fisioterapia/definicao.html>. Acesso em: 10/04/15.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.

DANTAS, J. B. Um ensaio sobre o culto ao corpo na contemporaneidade. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v.11, n.3,p.898-912, 2011. Disponível em : <http://www.revispsi.uerj.br/v11n3/artigos/pdf/v11n3a10.pdf>. Acesso em 16 fev. 2017.

ECO, U. **História da beleza**. Rio de Janeiro:Record, 2010.

ECO, U. **Em defesa da sociedade**: curso no College de France (1975-1976). São Paulo: Martins Fontes, 1999.

FERNANDES, M. H. **Corpo**: Clínica Psicanalítica. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 1-10, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Estudos de usuários. In: FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. cap.1, p.7-19, cap.5, p.65-85.

FIGUEIREDO, N. M. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de Bibliotecários, 1990.

FÖLDI, M. Lymphology today. **Angiology**, New York, v.34, n.2, p.84-90. 1983.

FONTANELLA, B.J.B.; *et al.* Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 27, n. 2, p. 388-394, fev. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2011000200020&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 de fev 2017.

FONTANELLA, B.J.B.; RICAS, J.; TURATO, E.R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 24, n. 1, p. 17-27, Jan. 2008. Disponível em : <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 de fev 2017..

FOUCAULT, M. A Ética do Cuidado de Si Como Prática da Liberdade. In: FOUCAULT, M. **Ética, sexualidade, política**: Col. Ditos e Escritos. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis:Vozes, 2007. p. 64-89.

GASQUE, K.C.G.D.; COSTA, S.M.S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, p. 21- 32, 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>>. Acesso em: 10/05/2015.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

GODOY, M. F. G.; GODOY, A. C. P.; GODOY, J. M. P. **Drenagem Linfática Global**: Conceito Godoy & Godoy. São Paulo:THS, 2011, 176p.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis:Vozes, 2011.

GOLDHILL. S. **Amor, Sexo e Tragédia**: Como o mundo antigo influencia nossas vidas. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.

GONÇALVES, I. L. **Cortes e costuras**: um estudo antropológico da cirurgia plástica no Rio de Janeiro. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2001.

GONZÁLEZ-TERUEL, A. G. **Los estudios de necesidades y uso de la información**: fundamentos y perspectivas actuales. Espanha:Trea, 2005.

GUIRRO, E.; GUIRRO, R. **Fisioterapia dermato-funcional**: fundamentos, recursos, patologias. 3. ed. São Paulo:Manole; 2002.

HALL, S. A centralidade da cultura: notas sobre as revoluções culturais do nosso tempo. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v.22, n.2, p.15-46, 1997.

HOEBEL, L.E.A. A natureza da cultura. In: SHAPIRO, H. L. **Homem, cultura e sociedade**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura S.A., 1966, cap. 7, p. 208-222.

JAPIASSÚ, H., MARCONDES, D. **Dicionário básico de filosofia**. 3.ed. Revista e Ampliada. Rio de Janeiro:Zahar, 2001.

LÁZARO, A. **Amor do Mito ao Mercado**. São Paulo:Vozes, 1996.

LE BRETON, D. **Adeus ao corpo**: antropologia e sociedade. Campinas:Papirus, 2003.

LEDUC, A.; LEDUC, O. **Drenagem Linfática Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo:Manole, p.3-15, 2000.

LIMA, D. S. C.; *et al.* A cirurgia plástica na mídia: o conceito da especialidade veiculado pelos meios de comunicação impressos no Brasil. **Revista Brasileira de Cirurgia Plástica**, São Paulo, v.30, n.1, p.93-100, 2015.

LOEB, R. **História da Cirurgia Plástica Brasileira**: 150 anos de evolução. São Paulo:Medsi, 1993. 289p.

MARCIANO, J.L.P. Abordagens epistemológicas à ciência da informação: fenomenologia e Hermenêutica. **Transinformação**, Campinas , v. 18, n. 3, p. 181-190, Dec. 2006 . Disponível em : <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862006000300002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 fev. 2017.

MARTELETO, R. M. Cultura informacional: construindo o objeto informação pelo emprego dos conceitos de imaginário, instituição e campo social. **Ciência da informação**, Brasília, v.24, n.1, p.1-10. 1995. Disponível em : <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/613/615>. Acesso em 16 fev. 2017.

MCKENZIE, P. J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v.59, n.1, p.19-40, 2003.

MEDEIROS, M. S. F. Imagens, percepções e significados do Corpo nas classes populares. **Sociedade e Estado**, v.19, n.2, p.401-408, 2004.

MILANI, G.B.; JOÃO, S.M.A.; FARAH, E.A. Fundamentos da Fisioterapia Dermato-Funcional: revisão de literatura. **Fisioterapia e Pesquisa**, v.13, n.1, p.37-43, 2006. Disponível em : <http://www.revistas.usp.br/fpusp/article/view/76159/79904>. Acesso em 16 fe. 2017.

MILLS, W.C. **A imaginação sociológica**. 2ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1969. 246p.

PAREYSON, L. **Os problemas da estética**. Trad: Maria Helena Nery Garcez. 3.ed. São Paulo: Martin Fontes, 2001.

PEREIRA, F. C. M. Necessidade e uso da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.15, n.3, p. 176-194, 2010.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E. R. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v.29, n.4, p.318-325, 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101995000400010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 17 fev. 2017.

POLI NETO, P.; CAPONI, S.N.C.. A medicalização da beleza. **Interface (Botucatu)**, Botucatu , v. 11, n. 23, p. 569-584, dez. 2007 . Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832007000300012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 Fev. 2017.

PONTE, V. M. R.; *et al.* **Análise das metodologias e técnicas de pesquisas adotadas nos estudos brasileiros sobre balanced scorecard**: um estudo dos artigos publicados no período de 1999 a 2006. São Paulo: CAPES, 2006. Disponível em : <http://congressos.anpcont.org.br/congressos-antigos/i/images/epc%20079.pdf>. Acesso em 16 fev. 2017.

RIBEIRO, R. G.; SILVA, K. S.; KRUSE, M. H. L. O corpo ideal: a pedagogia da mídia. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v.30, n.1, p.71-6, 2009. Disponível em : <http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/5682>. Acesso em 17 fev 2017.

ROCHA, E.; RODRIGUES, J. C. **Corpo e consumo**: roteiro de estudos e pesquisas. PUC-Rio, 2013.

SANT'ANNA, D. B. **Corpos de passagem**: ensaios sobre a subjetividade contemporânea. São Paulo:Estação Liberdade, 2001.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudos de usuário**. Madrid:Funación Germán Sanches Ruipérez; Madrid:Pirámed, 1994.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em 17 fev. 2017

SILVA, K.; SILVA, M. **Dicionário de conceitos históricos**. 2. ed. São Paulo:Contexto, 2009.

SILVA, R. A. **As práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte**. 2008. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2008.

SINDICATO DE ESTETICISTAS DE MINAS GERAIS. **Comissão de Legislação Participativa**.2014. Disponível em: <<http://sindesmg.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 08/01/2016.

SIRIHAL, A. B; LOURENÇO, C. A. Informação e conhecimento: aspectos filosóficos e informacionais. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v.12, n.1, p.67-92, 2002. Disponível em : <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000000754/f3b633b3485a018052c247948ee2a56b>. Acesso em 16 fev. 2017.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA (SBCP). **Dicionário de A a Z** [Internet]. São Paulo: SBCP, 1998. Disponível em: <<http://www.cirurgioplastica.org.br/dic/dicionario.htm>>. Acesso em: 01/12/2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA (SBCP). **Fatos Rápidos** [Internet]. São Paulo: SBCP, 1999. Disponível em: <http://www2.cirurgioplastica.org.br/wp-content/uploads/2014/08/ISAPS_quick_facts.pdf>. Acesso em 10/04/2015.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA (SBPC). **Cirurgiões**

Plásticos.2013.Disponível em: <<http://www.plasticaminas.com.br/medicos.asp>>. Acesso em: 10/01/2016.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIRURGIA PLÁSTICA (SBPC).**Quem somos**. 2016.Disponível em: <<http://www2.cirurgioplastica.org.br/sbcp/sobre-a-sbcp/>>. Acesso em: 10/01/2016.

TOLEDO, M. T. **O corpo fragmentado pelo ideal Narcísico**: um estudo sobre a representação do corpo na cultura contemporânea e a banalização da cirurgia plástica.In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, XVII,Ouro Preto. **Anais...** Ouro Preto: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2012. p.1-11.Disponível em : <http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sudeste2012/resumos/R33-0234-1.pdf>. Acesso em 16 fev. 2017.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VILHENA, J.; MEDEIROS, S.; NOVAES, J.V. A violência da imagem: estética, feminino e contemporaneidade. **Revista Mal Estar e Subjetividade**, Fortaleza , v. 5, n. 1, p. 109-144, mar. 2005 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482005000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 16 fev. 2017.

WILLIAMS, R. **Cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1992. 240 p.

WERSIG, G; NEVELING, U. **Terminology of documentation**: a selection of 1200 terms in English, French, German, Russian and Spanish. Paris:Unesco, 1976. Disponível em : <http://unesdoc.unesco.org/images/0001/000161/016162mb.pdf>.Acesso em 16 fev. 2017.

ZABALZA, M. A. **O ensino universitário**: seu cenário e seus protagonistas. Porto Alegre: Artmed. 2004.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisadora: Paula Mota Vasconcelos – Email: pmota2005@gmail.com Orientador: Carlos Alberto Ávila Araújo – Email: casalavila@yahoo.com.br Instituição: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais

TÍTULO DO PROJETO:

“As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética”

Eu, Paula Mota Vasconcelos, estou realizando um trabalho de pesquisa que tem como objetivo analisar as práticas informacionais das clientes dos serviços de estética, que serão divididas em dois grupos, um com clientes que passaram por procedimentos estéticos cirúrgicos, e outro com clientes que passaram por procedimentos estéticos não cirúrgicos. A investigação consiste em entender como se dá o processo de reconhecimento de necessidade, busca e uso da informação para auxiliar na tomada de decisão dos procedimentos de estética cirúrgicos ou não.

Gostaria de convidá-la a participar desta pesquisa, concedendo-me de livre vontade, entrevistas em que fosse possível obter estas informações para que o trabalho final, após a sistematização dos dados obtidos, contribua com a compreensão da realidade.

Esclareço que sua participação, concedendo-me entrevistas em relação à realidade vivenciada nas situações estéticas, deve ocorrer por sua livre e espontânea vontade. Ressalto ainda, que os dados informados pela senhora terão garantia de não serem identificados, mantendo sigilo e anonimato. Certa que as informações acima apresentadas lhe forneceram os esclarecimentos necessários em relação a essa pesquisa, e caso haja concordância de sua parte em participar deste estudo, solicito que assine o seguinte Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em duas vias de igual teor (1 cópia ficará em seu poder) indicado a seguir:

Eu, _____, portadora do RG: _____ CPF _____, compreendo que minha participação é inteiramente voluntária e, que desta forma, tenho toda liberdade de recusar ou retirar o consentimento sem penalização. Os dados obtidos da minha participação, neste estudo, serão documentados, sendo do meu consentimento que haverá divulgação dos resultados, com garantia do meu anonimato, em contextos acadêmicos e publicações científicas com o encerramento do mesmo e que o uso dessas informações em outros suportes e finalidades só serão permitidas mediante a minha autorização expressa.

Assinatura: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

Assinatura do pesquisador: _____

Data e Local: _____

APÊNDICE B - MODELO DE PERGUNTAS PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS PARA OS PARTICIPANTES DOS GRUPOS A E B

1. Qual o seu nome completo?
 2. Quantos anos você tem?
 3. Você já realizou algum procedimento estético cirúrgico ou não cirúrgico?
 4. Conte-me um pouco da história desde o início da sua vontade em realizar esse(s) procedimento(s) até o momento que o(s) fez.
 5. Como você chegou até a clínica (ou médico) que realizou o(s) seu(s) procedimento(s)?
 6. Você ficou satisfeita com o(s) resultado(s) alcançado(s)?
 7. Você acha que faltou alguma informação sobre o(s) procedimento(s) que você realizou? Os profissionais souberam falar sobre ele(s)? Sentiu necessidade de buscar informação na internet ou outro lugar?
 8. Você faria esse(s) procedimento(s) novamente?
 9. Você tem intenção em realizar um novo procedimento em breve? Se sim, Quando?
 10. Você já indicou esse(s) procedimento(s) para alguém?
 11. O que você entende como beleza?
 12. É importante ser bonita?
 13. Como você se enxerga no espelho?
 14. Como você acha que as pessoas te enxergam?
 15. Você já ouviu algum comentário sobre você que a fez realizar esse procedimento?
 16. Você conhece alguma história negativa sobre procedimentos estéticos cirúrgicos ou não cirúrgicos? Se sim, você faria o seu procedimento mesmo sabendodessa história?
 17. O que você tira de conclusão sobre a decisão de ter realizado esse(s) procedimento(s)?
-