

ANA PAULA HERBER RODRIGUES

CONCEITOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

**Conceitos profissionais para Estética e
Cosmética**

Gama, DF, 2022.

  /uniceplac
uniceplac.edu.br



UNICEPLAC
CENTRO UNIVERSITÁRIO

CENTRO UNIVERSITÁRIO APPARECIDO DOS SANTOS - UNICEPLAC

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

R696c

Rodrigues, Ana Paula Herber.

Conceitos de formação profissional: conceitos profissionais para estética e cosmética. Gama, DF: UNICEPLAC, 2022.

25 p.

1. Formação profissional – Estética e cosmética. 2. Perfil profissional. 3. CST em Estética e Cosmética. I. Título.

CDU: 616.5

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

PERFIL PROFISSIONAL

- Disponibilidade de vagas no mercado de trabalho: exigências para contratação.
- Conhecimento técnico: falta de qualificação e conhecimento dos profissionais disponíveis.
- Qualificação e reciclagem constante: não basta ser bem qualificado hoje é necessário ser bem qualificado sempre, profissionais de sucesso é manter-se constantemente atualizado.

COPETÊNCIA ETERNA X MODERNA

Além do conhecimento técnico devemos ter outras competências:

Competências Eternas: são características básicas e advêm de histórias de vida, são requisitos básicos esperados para qualquer profissional.

Ex.: iniciativa, dinamismo, facilidade de lidar com pessoas, facilidade de comunicação, persistência, empatia, facilidade de lidar com números, raciocínio rápido, criatividade, bom humor coragem.

Competências Modernas: são características adquiridas com esforço e aptidão do profissional, o profissional que conseguir reunir a maioria das competências citadas dificilmente estará fora do mercado.

Ex.: relacionamento interpessoal, liderança, criatividade, visão estratégica, trabalho em equipe, administração de conflitos, flexibilidade, visão de negócio na tomada de decisão, confiabilidade, habilidade de controle, orientado para resultados.

EXCELÊNCIA PROFISSIONAL

Tendo em vista a responsabilidade que recai sobre os profissionais da área de saúde, beleza e bem estar, justifica-se a preocupação com a boa preparação, cabe a esse profissional:

- **Experiência e conhecimento teórico-prático:** conteúdos que envolve as técnicas realizadas em todos os setores do estabelecimento, com sólida formação teórico-prática.
- **Flexibilidade:** ágil, atento e ter capacidade de superar as dificuldades encontrada no desempenho da função.
- **Cumprir normas de biossegurança:** higiene, saúde pessoal e ambiental.
- **Responsabilidade, interesse e pontualidade:** saber ler e interpretar e executar a técnica com eficiência, preparando material e executando procedimentos, sempre obedecendo a legislação vigente.

ÉTICA E SAÚDE

Ética na Saúde

(SPOB - Dr. Heitor A. da Silva e Dra. Ivone Boechat).

“Para que haja conduta ética é preciso que exista o agente consciente, isto é, aquele que conhece a diferença entre bem e mal, certo e errado, permitido e proibido, virtude e vício. A consciência moral não só conhece tais diferenças, mas também reconhece-se como capaz de julgar o valor dos atos e das condutas e de agir em conformidade com os valores morais, sendo por isso responsável por suas ações e seus sentimentos pelas consequências do que faz e sente. Consciência e responsabilidade são condições indispensáveis da vida ética.”

A consciência moral manifesta-se, antes de tudo, na capacidade para deliberar diante de alternativas possíveis, decidindo e escolhendo uma delas antes de lançar-se na ação. Tem a capacidade para avaliar e pesar as motivações pessoais, as exigências feitas pela situação, as consequências para si e para os outros, a conformidade entre meios e fins (empregar meios imorais para alcançar fins morais é impossível), a obrigação de respeitar o estabelecido ou de transgredi-lo (se o estabelecido for moral ou injusto).

ÉTICA E SAÚDE

Ética na Saúde

(SPOB - Dr. Heitor A. da Silva e Dra. Ivone Boechat).

“A vontade é esse poder deliberativo e decisório do agente moral. Para que se exerça tal poder sobre o sujeito moral, a vontade deve ser livre, isto é, não pode estar submetida à vontade de um outro nem pode estar submetida aos instintos e às paixões, mas, ao contrário, deve ter poder sobre eles e elas. O campo ético é, assim, constituído pelos valores e pelas obrigações que formam o conteúdo das condutas morais, isto é, as virtudes. Estas são realizadas pelo sujeito moral, principal constituinte da existência ética.” **(SPOB - Dr. Heitor A. da Silva e Dra. Ivone Boechat).**

ÉTICA PROFISSIONAL

O conjunto de normas que devem orientar o comportamento do profissional, na postura e nas atitudes adotadas em seu ambiente de trabalho.

Os seus atos falam por você.



ÉTICA PROFISSIONAL

Algumas dicas, que podem nortear as suas atitudes e construir um comportamento ético:

- Cumpra suas promessas;
- Fale com as pessoas e não delas;
- Admita seus erros. Não tente racionalizá-los, nem culpar outras pessoas por eles;
- Não espalhe boatos e nem participe de intrigas;
- Não faça observações depreciativas a respeito de pessoas ausentes;
- Não fale negativamente do concorrente;
- Não critique uma pessoa na frente de outra;
- Assuma parte de sua responsabilidade por erros cometidos por colaboradores, colegas, amigos e sua família;

ÉTICA PROFISSIONAL

- Não fale em público sobre desacordos com sua família, seus amigos, seu chefe e colaboradores;
- Defenda os outros contra ataques injustos, diga aquilo que acredita e esteja disposto a repetir e defender;
- Não finja que as ideias dos outros são suas;
- Explique coisas de forma aberta e honesta.

COMPORTAMENTO ÉTICO NÃO PODE SER COMPRADO EM PRATELEIRAS DE SUPERMERCADOS. Precisa ser construído diariamente, através de cada atitude.

ESTETICISTA E ÉTICA PROFISSIONAL

De acordo com o CIDESCO (Comitê Internacional de Estética e Cosmetologia), o esteticista ou profissional da beleza, tem como função atender e cuidar de seus clientes, embasado em sólida formação técnica, com domínio total de todos os setores que compõem a estética e a cosmetologia. É seu papel prestar serviços de alta qualidade ao público, com os objetivos de melhorar e manter a aparência externa e as funções naturais da pele, influenciando-os ao relaxamento e ao bem-estar físico do corpo e da mente.

ESTETICISTA E ÉTICA PROFISSIONAL

Os esteticistas também possuem um código de ética a ser seguido, garantindo segurança e qualidade tanto para clientes, como para a própria classe. Segue algumas das atribuições e proibições pertinentes ao exercício da profissão de esteticista:

- O esteticista presta assistência de estética ao cliente, em situações que requerem medidas de higienização, hidratação ou revitalização da pele, em nível de camada córnea, estando apto a colaborar em outras áreas profissionais correlatas à estética, quando solicitado por profissional responsável;
- O profissional deve zelar pela provisão e manutenção adequada de seu local de trabalho (cabine, sala, gabinete, etc), aplicando princípios de higiene, saúde e biossegurança;

ESTETICISTA E ÉTICA PROFISSIONAL

- Cabe ao esteticista programar e coordenar todas as atividades e tratamentos de eletro estética, que visem o bem-estar e o perfeito atendimento ao cliente;
- O esteticista deve avaliar o tratamento estético adequado e necessário a cada cliente, de maneira particular e personalizada, responsabilizando-se pela aplicação do mesmo, dentro de parâmetros de absoluta segurança;
- É dever do profissional respeitar o direito ao pudor e à intimidade do cliente;
- Respeitar o direito do cliente em decidir sobre a conveniência ou não da realização e manutenção do tratamento estético indicado pelo esteticista;
- Assumir seu papel na determinação dos padrões desejáveis do ensino e do exercício das várias áreas da estética;
- Manter sigilo sobre fatos dos quais tome conhecimento em razão de sua atividade profissional e exigir o mesmo comportamento da equipe que está sob sua supervisão;

ESTETICISTA E ÉTICA PROFISSIONAL

- Zelar pelo prestígio das entidades relacionadas à estética (associações, federações, sindicatos), levando ao conhecimento das mesmas qualquer ato atentatório contra seus dispositivos;
- Tratar colegas e profissionais com respeito e cortesia;
- Conhecer e respeitar as atribuições pertinentes à sua atividade, não invadindo áreas de responsabilidade de outros profissionais. Além de antiético, romper os limites cabíveis ao esteticista, pode comprometer a segurança e a saúde do cliente;
- Indenizar prontamente, eventuais prejuízos causados por negligência, erro inescusável ou dolo, na aplicação de tratamento de sua responsabilidade;

ESTETICISTA E ÉTICA PROFISSIONAL

- É proibido ao esteticista abandonar seu cliente em meio ao tratamento, sem garantias de continuidade de assistência, salvo por força maior;
- Agir com negligência, imperícia ou imprudência, aplicando tratamentos inadequados ao cliente, colocando em risco a saúde de seu cliente;
- Prescrever medicamentos ou praticar atos exclusivos da classe médica;
- Tornar-se cúmplice de pessoas que exerçam ilegalmente atividades na área estética;
- Praticar ou divulgar técnicas para as quais não esteja habilitado ou que não possuam comprovação científica;
- Exibir, a título de exemplificação ou sob qualquer outro pretexto, fotos, slides, imagens, filmes ou o próprio cliente em eventos públicos (conferências, palestras, seminários, etc), sem prévia e expressa autorização do mesmo;

ESTETICISTA E ATENDIMENTO PROFISSIONAL

Quanto às normas técnicas, uma delas é a NBR ISO 10003 de 08/2013 – Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para a resolução externa de litígios das organizações que fornece orientação para uma organização planejar, projetar, desenvolver, operar, manter e melhorar um processo eficaz e eficiente de resolução de litígios para as reclamações que não forem resolvidas pela organização.

A norma é aplicável: a reclamações em relação aos produtos da organização destinados aos, ou exigidos pelos, clientes, ao processo de tratamento de reclamações ou ao processo de resolução de litígios; resolução dos litígios que decorrem das atividades empresariais nacionais ou internacionais, incluindo aquelas executadas via comércio eletrônico.

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

A COMUNICAÇÃO É TUDO O QUE UM PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO USA PARA EXERCER O SEU TRABALHO.

A qualidade de seu atendimento dependerá da sua capacidade de se comunicar com o público e da mensagem que ele transmitirá ao cliente. Nesse sentido, comunicação é qualquer processo pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa a pessoa, sem perder, tanto quanto possível, a sua intenção ou conteúdo original.

Conceito: ATENDIMENTO

A palavra (substantivada) atendimento é derivada do verbo “atender” e atender é um verbo transitivo indireto que representa a ideia de dar ouvido ou escutar o que alguém deseja/precisa e, conseqüentemente, lhe retornar com positividade.

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

- **Emissor** : É quem deseja transmitir alguma coisa.
- **Receptor**: É o destinatário da mensagem.
- **Mensagem**: É o próprio conteúdo que se deseja transmitir.
- **Feedback ou retorno**: É a confirmação de que a mensagem foi recebida.
- **Meio ou veículo**: É a forma pela qual a mensagem é transmitida (tv, rádio, presencial, jornal, telefone, e-mail etc).
- **Código**: É a linguagem usada para expressar a mensagem (letras, números, figuras, sons, imagens).

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

- **Recepcionar** :Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.
- **Informar**: Esclarecer as dúvidas.
- **Orientar** : Indicar opções e ajudar a tomar decisões.
- **Filtrar** : Diagnosticar as necessidades dos públicos.
- **Amenizar** : Acalmar os ânimos e fazer esperar.
- **Agilizar** :Evitar perda de tempo.

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

- Dar boas vindas, atender de imediato;
- Mostrar boa vontade;
- Agir com rapidez;
- Prestar orientação segura;
- Evitar termos técnicos;
- Não dar ordens;
- Evitar atitudes negativas;
- Falar a verdade;
- Dar atenção as reclamações;
- Manter cuidados pessoais e com ambiente de trabalho;
- Conversar baixos com os colegas;
- Manter profissionalismo, respeito e calma frente situações inesperadas;
- Informar motivos de demora no atendimento;

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

- Convencer o cliente que será feito o possível para ajuda-lo;
- Estar atento: antecipar o que o cliente quer;
- Entender o que o cliente quer: em que posso ajuda-lo;
- Ser cortês: por favor, obrigado, me desculpe;
- Usar sempre o nome do cliente;
- Lembre-se que cada cliente é diferente;

ESTETICISTA – BOM ATENDIMENTO

PARA UM BOM ATENDIMENTO

Não fale:	Fale:
▪ Não sei não	▪ Vou (vamos) verificar
▪ Não, Não podemos fazer isso!	▪ Eis o que podemos fazer...
▪ Você terá que...	▪ É preciso...
▪ Só um minutinho...	▪ O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos...
▪ Iniciar a frase com NÃO	▪ Surgira o que pode ser feito

ESTETICISTA-ATENDIMENTO INADEQUADO

- Gesticular nervosamente;
- Por a mão na cabeça ou brincar com os cabelos;
- Roer as unhas, estalar os dedos, morder os lábios bocejar;
- Arrumar a roupa dos outros;
- Colocar o dedo no nariz;
- Colocar o dedo no ouvido;
- Postura física inadequada;
- Não olhar para o cliente;
- Não pedir auxílio em caso de dúvidas;
- Não auxiliar os colegas;
- Coçar-se em diferentes partes do corpo;

ESTETICISTA-ATENDIMENTO INADEQUADO

- Interromper ou falar o mesmo tempo que o outro;
- Preocupação em se mostrar-se superior ao cliente;
- Falta de sequencia na conversação;
- Querer sempre fazer graça;
- Falta de calma na apresentação dos argumentos;
- Referir-se a assuntos pessoais;
- Querer dominar a conversa e o assunto;
- Falta de coerência (contradizer-se).

REFERÊNCIAS

- SILVA, Katia Moraes da. **Estética e sociedade**. Rio de Janeiro: Érica, 2014. 128 p. ISBN 978-85-365-0634-0.
- ROIZEN, Michael F., OZ, Mehmet. **O corpo inteligente: conheça seu corpo e rejuvenesça**. SP: Campus, 2007.
- KIYOKO, K. K. **Imagem Pessoal e Visagismo**. [Digite o Local da Editora]; Editora Saraiva, 06/2014. 9788536521015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536521015/>. Acesso em: 09 Jul 2020



Obrigado (a)!

ana.herber@uniceplac.edu.br

  /uniceplac
uniceplac.edu.br



UNICEPLAC
CENTRO UNIVERSITÁRIO