

**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

<b>Não fale:</b>	<b>Fale:</b>
▪ 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 <b>NÃO</b>	▪ 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](mailto:ana.herber@uniceplac.edu.br)

  /uniceplac  
[uniceplac.edu.br](http://uniceplac.edu.br)



**UNICEPLAC**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO