SALÃO DE BELEZA

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

SEBRAE

ABNT ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

SALÃO DE BELEZA

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Rio de Janeiro
2016

FICHA CATALOGRÁFICA

Documento elaborado no âmbito do Contrato ABNT/Sebrae destinado aos Pequenos Negócios

Catalogação na Publicação (CIP)

A849gi

Associação Brasileira de Normas Técnicas

Guia de de implementação Normas Técnicas de Salão de Beleza [recurso eletrônico] / Associação Brasileira de Normas Técnicas, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. – Rio de Janeiro: ABNT; Sebrae, 2016.
56 p.: il.color.

Modo de acesso: http://portalmpe.abnt.org.br/bibliotecadearquivos/.

ISBN 978-85-07-06009-3.

1. Gestão da qualidade. 2. Normalização. 3. Comércio.
I. Título. II. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

CDU: 006:005.6

Conteudista técnico: Guilherme Witte (Sextante Consultoria)

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia – UAIT
SGAS Quadra 605, Conjunto A – CEP 70200-645 – Brasília-DF
Central de Relacionamento: 0800 570 0800
www.sebrae.com.br

Copyright© 2016. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT
Diretoria Técnica – ABNT/DT
Avenida Treze de Maio, 13 – 27º andar – Rio de Janeiro-RJ.
Centro – CEP 20031-901
www.abnt.org.br

Copyright© 2016. Associação Brasileira de Normas Técnicas

SEBRAE

Robson Braga de Andrade
Presidente do Conselho Deliberativo

Guilherme Afif Domingos
Diretor-Presidente

Heloísa Regina Guimarães de Menezes
Diretora Técnica

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho
Diretor de Administração e Finanças

Célio Cabral de Sousa Júnior
Gerente da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

Marcus Vinícius Lopes Bezerra
Gerente-adjunto da Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia

Hulda Oliveira Giesbrecht
Coordenação do desenvolvimento de soluções de Inovação e Tecnologia / Gestora do Contrato ABNT/Sebrae

ABNT

Pedro Buzatto Costa
Presidente do Conselho Deliberativo

Pierangelo Rossetti
Vice-Presidente do Conselho Deliberativo

Ricardo Rodrigues Fragoso
Diretor Geral

Eugenio Guilherme Tolstoy De Simone
Diretor Técnico

Carlos Santos Amorim Junior
Diretor de Relações Externas

Odilão Baptista Teixeira
Diretor Adjunto de Negócios

Antonio Carlos Barros de Oliveira
Diretor Adjunto de Certificação

Janaína da Silva Mendonça
Gerente de Editoração e Acervo

Marcia Cristina de Oliveira
Gerente de Planejamento e Projetos

Anderson Correia Soares
Analista Técnico da Gerência de Editoração e Acervo

SUMÁRIO

PREÂMBULO 01

Parte 1 – INTRODUÇÃO 02

Parte 2 – ORIENTAÇÕES GERAIS 04

Parte 3 – MODELO DE NEGÓCIO 05

Parte 4 – ROTEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO 07

- Parte 4.1– Diagnóstico 08
- Parte 4.2 – Programa de boas práticas 09
- Parte 4.3 – Legislação 12
- Parte 4.4 – Responsabilidades 13
- Parte 4.5 – Documentos e registros 14
- Parte 4.6 – Instalações físicas 16
- Parte 4.7 – Água e esgoto 18
- Parte 4.8 – Equipamentos, mobiliários e utensílios 20
- Parte 4.9 – Higienização de instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios 22
- Parte 4.10 – Higienização e esterilização de utensílios 27
- Parte 4.11 – Higiene, saúde e capacitação dos colaboradores e parceiros 32
- Parte 4.12 – Produtos cosméticos 35
- Parte 4.13 – Manejo de resíduos 39
- Parte 4.14 – Qualidade do atendimento 41
- Parte 4.15 – Competência profissional 49
- Parte 4.16 – Monitoramento, verificação e ação corretiva 54

Parte 5 – REFERÊNCIAS 55

SUMÁRIO

GUIA DE BOAS PRÁTICAS

PREÂMBULO

As normas técnicas e os pequenos negócios desempenham papéis vitais na economia nacional.

Representando 99% dos negócios no País, os pequenos negócios respondem por 27% do PIB, 40% da massa salarial e 70% das novas vagas de empregos geradas.

As normas técnicas e a normalização, por sua vez, são peças-chave para o desenvolvimento tecnológico, manutenção e acesso a mercados consumidores nacionais e internacionais.

Neste contexto, duas organizações nacionais têm papel crucial no desenvolvimento de uma conexão estruturante e duradoura entre normas técnicas e pequenos negócios: a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

A ABNT é o organismo nacional de normalização, responsável pela gestão da produção das normas técnicas brasileiras de produtos e serviços e pela participação nacional nos organismos internacionais de normalização, destacadamente a *International Organization for Standardization* (ISO) e a *International Electrotechnical Commission* (IEC).

O Sebrae é um agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios de todo o País. Trabalha para estimular o empreendedorismo e para possibilitar a competitividade e a sustentabilidade dos empreendimentos de micro e pequeno porte.

Ao longo dos últimos anos, uma parceria entre a ABNT e o Sebrae vem sendo desenvolvida, com o objetivo de incrementar o envolvimento dos pequenos negócios com as normas técnicas, através do seu uso, e com o processo de normalização, através da participação no desenvolvimento de normas nacionais e internacionais que atendam às suas necessidades.

Esta publicação, o Guia de Implementação das Normas Técnicas para Salões de Beleza, é um dos produtos elaborados no âmbito dessa parceria.

Boa leitura!

Parte 1 – INTRODUÇÃO

O setor de beleza está entre os que mais crescem em todo o País.

Segundo o Sebrae, cerca de 350 mil salões de beleza são formalmente registrados no Brasil e, destes, 290 mil são microempreendedores individuais (MEI). A cada mês surgem no Brasil sete mil novos negócios na área de beleza

Na cidade de São Paulo, por exemplo, são lançados mais salões de beleza do que bares e lanchonetes, de acordo com dados da Junta Comercial do Estado de São Paulo.

O maior aumento neste setor ocorreu em Minas Gerais, com crescimento de 80,4%. Em segundo lugar está o Rio Grande do Sul, seguido de Santa Catarina. Em quarto lugar está o Distrito Federal, que tem quase seis mil estabelecimentos.

Dados de pesquisas recentes (2013) estimam que os gastos dos brasileiros e, especialmente das brasileiras, com produtos de higiene pessoal e beleza (cabeleireiros e manicures, principalmente) giram em torno de R$ 60 bilhões/ano. Em 2003, o valor era R$ 26,5 bilhões, o que demonstra crescimento de 124% em dez anos.

Em pesquisa quantitativa, com 1.300 mulheres de 44 cidades, contemplando todas as regiões do País, foi detectado que 60% das mulheres, independentemente do poder aquisitivo, vão aos salões de beleza ao menos uma vez ao mês.

Dentro desse contexto de crescimento acelerado, foram detectadas junto aos pequenos negócios de beleza, aos fornecedores de produtos cosméticos, à academia (universidade e escolas técnicas), entre outras partes interessadas, algumas necessidades de características técnicas para organizar e estruturar o negócio de salões de beleza.

Entre os mecanismos técnicos aplicáveis, as normas técnicas surgem como uma alternativa para o atendimento das necessidades dos salões de beleza.

Como forma de organizar a utilização destes mecanismos para o segmento de salões de beleza, foram elaboradas três normas técnicas. Vale ressaltar que, por princípio, as normas técnicas são documentos de adesão e atendimento voluntários.

- ABNT NBR 16283:2015, *Salão de beleza – Terminologia*
- ABNT NBR 16383:2015, *Salão de beleza – Requisitos de boas práticas na prestação de serviços*
- ABNT NBR 16483:2015, *Salão de beleza – Competências de pessoas que atuam nos salões de beleza*

A diversidade de nomes comerciais dos serviços ofertados nos salões de beleza e a falta de entendimento claro pelos profissionais do setor e, principalmente, pelos usuários destes serviços impulsionaram a elaboração de uma norma técnica de terminologia.

Esta norma contém termos e definições que procuram harmonizar e facilitar o entendimento das diversas partes envolvidas com as atividades dos salões de beleza.

A norma técnica de boas práticas, por sua vez, surgiu como forma de estruturar os processos e procedimentos para o fornecimento de serviços e comercialização de produtos de acordo com as boas práticas consagradas de atendimento aos clientes e com as boas práticas higiênico-sanitárias aplicáveis ao negócio.

Esta norma contém requisitos que os salões de beleza devem seguir para comprovar e demonstrar às partes interessadas o atendimento às boas práticas na prestação dos seus serviços.

Já a norma técnica de competência surgiu da necessidade de estabelecer competências mínimas para os profissionais que trabalham nos salões de beleza, com a finalidade de garantir maior segurança, padronização e qualidade nos serviços ofertados.

Esta norma contém as competências mínimas esperadas, gerais e específicas, que os profissionais dos salões de beleza necessitam para o desempenho das suas atividades.

O objetivo deste Guia é orientar o salão de beleza na implementação deste conjunto de normas técnicas.

Parte 2 – ORIENTAÇÕES GERAIS

Este Guia apresenta uma proposta de roteiro de implementação com interpretações dos textos das normas técnicas para salões de beleza e exemplos de ações para o cumprimento dos requisitos das normas técnicas. Ressalta-se que os exemplos apresentados não são a única ou melhor forma de atender aos requisitos.

Os salões de beleza devem utilizar este Guia como fonte de consulta, levando em consideração as características aplicáveis e adequadas para cada negócio, como a localidade da empresa, porte, entre outros.

IMPORTANTE: A utilização deste Guia deve ser em conjunto com as normas relacionadas. O conteúdo deste documento não substitui o conteúdo das normas.

Evidentemente que a ordem das etapas apresentadas neste roteiro, como método de implementação, não é a única possível e tampouco está organizada de maneira sequencial em relação à ordem dos requisitos das normas técnicas.

Para facilitar a utilização do Guia em conjunto com as normas técnicas é possível visualizar a seção/requisito referente às normas técnicas em uma caixa de texto em negrito, ao início de cada capítulo e em algumas referências durante o texto.

Cada capítulo do Guia está estruturado nos tópicos: ***Iniciando***, ***Refletindo*** e ***Implementando***, onde são descritos os conceitos e fundamentos do requisito ou da etapa do método; questões para organizar a reflexão do salão de beleza sobre os requisitos e as ações, com exemplos, para a implementação do requisito, respectivamente.

Parte 3 – MODELO DE NEGÓCIO

A aplicação das normas técnicas para os salões de beleza independe do modelo de negócio adotado pelos estabelecimentos.

Abaixo, é apresentada a definição para os salões de beleza, independentemente do modelo de negócio adotado.

- ***Salão de beleza***
  Estabelecimento cuja atividade é a prestação de serviços direta ou por meio de parceiros que se utilizam de sua estrutura especializada, para atividades como corte, penteado, alisamento, coloração, descoloração, alongamento e nutrição de cabelos e barba, como também de embelezamento de pés e mãos, depilações, embelezamento do olhar, maquiagem, estética corporal, capilar e facial, venda de artigos, acessórios, cosméticos e outros produtos que visam à boa imagem e bem-estar dos clientes.

É importante destacar que os salões de beleza podem recorrer a parcerias com profissionais autônomos (pessoa física ou jurídica) por meio de celebração de contrato de locação de bens móveis, de arrendamento e/ou de prestação conjunta de serviços ao cliente final.

Para enfatizar o entendimento e a abordagem possíveis dos modelos de negócio, são descritas mais quatro definições:

- ***Empregado***
  Pessoa física que presta serviços para empresas segundo o regime previsto pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), na forma de contrato de emprego;

- ***Profissional de beleza***
  Pessoa que desenvolve atividade de cabeleireiro, manicure, esteticista, depilador, maquiador e similares, que atua como empregado ou autônomo, ainda que inscrita no "Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica" (CNPJ) na forma de empresário individual, de microempreendedor individual ou mesmo como partícipe de pessoa jurídica organizada em forma de cooperativa, de sociedade simples (sociedade de serviços) ou organização similar;

- ***Parceiro***
  Profissional autônomo (pessoa física ou jurídica) que exerce as atividades de corte, penteado, alisamento, coloração, descoloração, alongamento e nutrição de cabelos e barba, assim como também de embelezamento de pés e mãos, depilações, embelezamento do olhar, maquiagem, estética corporal, capilar e facial, mediante contrato de parceria junto ao salão de beleza;

- ***Contrato de parceria***
  Instrumento formal celebrado entre o salão de beleza, responsável pelas instalações e estrutura operacional, e o parceiro, profissional autônomo (pessoa física ou jurídica).

Os salões de beleza, de acordo com suas atividades preponderantes, especificidades de serviços ou público que atendem, utilizam diversas nomenclaturas, como instituto de beleza, cabeleireiro feminino, cabeleireiro masculino, cabeleireiro unissex, barbearia, esmalteria, escovaria, institutos ou centros de depilação, design de sobrancelhas, entre outros.

Independentemente do modelo de negócio ou nomenclaturas adotados, é fundamental destacar a importância do comprometimento do salão de beleza, seus colaboradores e seus parceiros quanto ao atendimento da expectativa dos clientes e das demais partes interessadas, referentes à qualidade dos serviços e produtos oferecidos.

Parte 4 – ROTEIRO DE IMPLEMENTAÇÃO

As etapas apresentadas no roteiro de implementação proposto foram organizadas em função da experiência em implementação de normas com abordagens semelhantes em diversos tipos de empresas ao longo dos últimos anos, incluindo pequenos negócios. Assim, esta ordem não é a única maneira para se realizar a implementação.

Sempre que possível. o roteiro apresentado irá expor exemplos de soluções para atendimento ao requisito, com o objetivo de melhorar sua interpretação e visualização prática. Evidentemente que os exemplos apresentados são somente uma referência e estão limitados a atividades específicas e pontuais. Portanto, não devem ser seguidos à risca, sem um processo de análise crítica para sua devida adequação.

É recomendado que a implementação das boas práticas seja realizada com as orientações propostas, mas com as adaptações necessárias ao contexto de cada salão de beleza, de forma a garantir a contínua manutenção do atendimento aos requisitos das normas técnicas.

Como a ABNT NBR 16383, *Salão de beleza – Requisitos de boas práticas na prestação de serviços* é a referência para o processo de implementação das boas práticas, as demais normas – ABNT NBR 16283 e ABNT NBR 16483 – serão utilizadas como referência e para orientações.

Parte 4.1– DIAGNÓSTICO

Iniciando

As normas técnicas para salões de beleza envolvem um conjunto de boas práticas de atendimento ao cliente, boas práticas higiênico-sanitárias, competências profissionais e termos relacionados às atividades típicas do negócio. Imagina-se, portanto, que o salão de beleza já realize, pelo menos parcialmente, práticas que possam estar adequadas às normas.

Desta forma, para dar início à implementação das normas técnicas, recomenda-se identificar as práticas já adotadas, registrando as atividades realizadas atualmente pelo negócio para que seja possível identificar onde são necessárias as melhorias e/ou a realização de outras atividades voltadas para o atendimento aos requisitos das normas.

Refletindo

- ✓ *Os serviços ofertados pelo salão de beleza estão listados?*
- ✓ *A frequência de manutenção do equipamento de esterilização do salão de beleza está registrada?*
- ✓ *Os resíduos gerados pelo salão de beleza são devidamente descartados?*
- ✓ *Os treinamentos e capacitações de boas práticas higiênico-sanitárias realizados pelos seus colaboradores e parceiros do salão de beleza são registrados?*
- ✓ *A satisfação do cliente com os serviços oferecidos pelo salão de beleza é avaliada?*

Implementando

Verifique quais são as ações realizadas pelo salão de beleza de acordo com os requisitos descritos em 3.1 a 3.9 da ABNT NBR 16383.

Como orientação para a identificação desses requisitos, cada "deve" presente na norma é um requisito de cumprimento obrigatório. Já o termo "convém" não indica uma obrigatoriedade, porém é recomendável que seja atendido.

É interessante que o salão de beleza identifique todas as ações que já realiza no seu negócio e aquelas que já possuem algum tipo de controle, como, por exemplo, a rotina de limpeza do mobiliário do estabelecimento.

É interessante que o salão de beleza identifique, através do diagnóstico, a possibilidade de realização de atividades que sejam mais práticas e rápidas, de forma a atender aos requisitos das normas técnicas. Isto proporciona o alcance de resultados no início da implementação das boas práticas e motiva todos os colaboradores e parceiros a alcançarem novas metas.

Parte 4.2 – PROGRAMA DE BOAS PRÁTICAS

Iniciando

O programa de boas práticas nada mais é que um plano de ação que define as atividades, recursos e responsáveis necessários para o cumprimento dos requisitos estabelecidos, ajudando o salão de beleza a melhorar o seu desempenho.

É importante que os colaboradores e parceiros tenham acesso às informações do plano de ação, participem e opinem nas atividades, para que se mantenham engajados e informados em relação ao Programa de Boas Práticas. Para isso, é importante manter registros que permitam checar o cumprimento dentro do prazo, os resultados e os responsáveis por cada atividade.

O plano de ação é constantemente analisado, com a finalidade de atualizar as tarefas e atividades de acordo com situações específicas do salão de beleza, objetivando controle, melhoria e correções. A análise pode ser feita semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, de acordo com as necessidades de cada negócio.

Refletindo

- ✓ *São planejadas ações para implementar as boas práticas de atendimento e higiênico-sanitárias?*
- ✓ *Estão definidos os responsáveis envolvidos para executar as ações planejadas?*
- ✓ *Estão definidos os prazos para o cumprimento das ações planejadas?*
- ✓ *Existe controle sobre o cumprimento das ações planejadas?*

Implementando

O plano de ação é o detalhamento das ações necessárias para o alcance e a manutenção das boas práticas, e deve apresentar as atividades necessárias para atender a cada um dos requisitos da ABNT NBR 16383, cronogramas, recursos disponíveis e responsabilidades, de acordo com a capacidade de cada colaborador ou parceiro para o cumprimento das atividades.

É recomendado que o planejamento seja feito de forma a ser facilmente compreendido, e é importante que seja dinâmico e revisado regularmente.

Estas revisões podem ser feitas por reuniões periódicas de análise crítica com os colaboradores e parceiros envolvidos nas atividades em questão.

A seguir, estão algumas perguntas que servem de auxílio na elaboração do planejamento.

- Quais tarefas devem ser executadas?
- Quais são os recursos necessários? Quanto custa para realizar cada ação?
- Quem é o responsável (coordenador e supervisor) pelo cumprimento das ações?
- Quem são os colaboradores e parceiros envolvidos?
- Quais são as responsabilidades de cada colaborador e parceiro envolvidos?
- Quem vai checar se as ações estão sendo executadas
- Como estas ações são realizadas?

Mantenha o compromisso dos colaboradores e parceiros em participar e ajudar na realização das ações.

É importante que sejam estabelecidas datas para o cumprimento das atividades e que se tenha um colaborador responsável em checar se as ações estão sendo cumpridas de acordo com o estabelecido, para incentivar e comunicar o andamento dos resultados aos envolvidos e coordenar alterações, quando necessário para o cumprimento das metas.

Veja um exemplo. O quadro representa uma, entre diversas formas para registrar e gerenciar um plano de ação, através da definição de atividades junto aos responsáveis

PROGRAMA DE BOAS PRÁTICAS	PLANO DE AÇÃO Atualizado em data/mês/ano				
ATIVIDADES	RESPONSÁVEIS	ENVOLVIDOS	DATA INICIAL	DATA FINAL	DATA AJUSTADA

É importante que o responsável por cada atividade verifique semanalmente, ou a cada 15 dias, como anda o cumprimento do plano de ação, para que este se mantenha atualizado, e garanta que as atividades vêm sendo executadas e cumpridas. Não se esqueça que o responsável pelo programa de boas práticas e os colaboradores/parceiros responsáveis por atividades específicas serão o exemplo a ser seguido pelos demais envolvidos no cumprimento de tarefas, portanto é essencial que participem e demonstrem comportamento proativo em relação à implementação das boas práticas no salão de beleza.

Caso o plano de ação não esteja sendo seguido como o esperado, verifique o que está ocorrendo, corrija e refaça o plano.

É preciso comunicar a todos os colaboradores e parceiros sobre a intenção de implementar o programa de boas práticas e como isto será feito. Com o plano de ação já elaborado, isto se torna mais fácil. Esta comunicação pode ser feita em reunião, sendo que é muito importante divulgar o porquê e os benefícios que devem ser conquistados com a realização deste trabalho.

Divulgue também os resultados, o resultado do diagnóstico e um resumo do plano de ação. Os colaboradores e parceiros não precisam saber os detalhes de cada tarefa, mas devem ter conhecimento do andamento da implementação e dos resultados da implementação das boas práticas.

É importante salientar que, para alcançar objetivos e metas, alguns princípios básicos devem ser considerados:

1. possuir recursos financeiros, físicos (por exemplo, equipamentos de esterilização) e de mão de obra adequada de acordo com as atividades propostas, para que as ações tenham continuidade e não corram riscos durante a execução;

2. definir previamente, de forma clara e direta, as autoridades e responsabilidades referente às atividades relacionadas às boas práticas do negócio;

3. incluir um programa de competência, conscientização e treinamento no plano de ação, para que a qualificação dos colaboradores seja apropriada para o cumprimento das atividades definidas;

4. divulgar, de forma clara e direta, as informações referentes ao programa de boas práticas do salão de beleza para os colaboradores, parceiros, clientes, fornecedores e outras partes interessadas;

5. fazer registro e controle de documentos de todas as atividades relacionadas ao programa de boas práticas;

6. garantir a execução de um controle operacional eficaz para as atividades do salão de beleza;

7. elaborar e manter atualizada e acessível a todos os colaboradores e parceiros uma planilha com a descrição das atividades propostas pelo programa de boas práticas

Parte 4.3 – LEGISLAÇÃO

ABNT NBR 16383 – Seção 3 – Boas práticas de salões de beleza

Iniciando

É fundamental que as legislações federal, estadual e municipal aplicáveis ao salão de beleza sejam identificadas e cumpridas.

Como a legislação é constantemente atualizada, é interessante que haja um monitoramento periódico para identificação de novas ou de revisões da legislação aplicável, a fim de manter-se atualizado, evitando multas, acidentes, prejuízos financeiros e problemas em relação à imagem do seu negócio.

Refletindo

- ✓ *O salão de beleza tem conhecimento de toda a legislação aplicada ao seu negócio?*
- ✓ *São acompanhadas as atualizações da legislação aplicável?*
- ✓ *Seus colaboradores e parceiros têm o conhecimento e consciência sobre a importância de cumprir a legislação aplicável?*

Implementando

Não é necessário ter cópia de parte ou da totalidade da legislação, mas é necessário identificar e ter acesso ao conteúdo de toda a legislação aplicável ao seu negócio em todas as esferas: municipal, estadual e federal.

Convém que se estabeleça um procedimento de rotina para que a identificação de uma nova legislação e a verificação da atualização da legislação sejam contínuas.

Além disso, é fundamental que a legislação aplicável em seu salão de beleza seja identificada, conhecida e traduzida para melhor conhecimento dos seus colaboradores e parceiros.

Parte 4.4 – RESPONSABILIDADES

ABNT NBR 16383 – Requisito 4.1 – Recursos, estrutura e responsabilidade

Iniciando

É importante que haja um representante da Direção, responsável pela implementação das boas práticas no salão de beleza, com o objetivo de desempenhar ou coordenar as atividades necessárias para o cumprimento dos requisitos estabelecidos na ABNT NBR 16383.

Para o bom funcionamento do salão de beleza, é fundamental que esteja claro para todos os colaboradores e parceiros quais são as suas responsabilidades e autoridades, ou seja, quem pode e quem deve fazer cada tarefa relevante às questões envolvidas com a aplicação das boas práticas.

Para facilitar este processo, convém que essas informações sejam documentadas e de fácil acesso para todos os colaboradores e parceiros, possibilitando consulta quando necessário.

Refletindo

- ✓ *Os colaboradores e parceiros do seu salão de beleza possuem funções definidas?*
- ✓ *Os colaboradores e parceiros do seu salão de beleza sabem a quem se reportar em diferentes situações?*
- ✓ *Estão claramente definidas as funções, as responsabilidades e as autoridades no seu salão de beleza?*

Implementando

O representante da Direção pode ser um dos membros da própria Direção do salão de beleza ou um colaborador designado para desempenhar ou coordenar as seguintes funções:

- estabelecer e verificar o cumprimento das boas práticas;
- desenvolver e aplicar relatórios de desempenho para análise da Direção e melhoria contínua;
- divulgar aos clientes, aos colaboradores e aos parceiros a necessidade de conscientização e envolvimento do salão de beleza nas ações e atividades referentes à implementação das boas práticas;
- representar a Direção e o salão de beleza nos assuntos referentes à aplicação das boas práticas junto a todas as partes interessadas, como, por exemplo, fornecedores, clientes, órgãos reguladores etc.

Para todas as ações e atividades, é importante definir um responsável específico que assegure a sua realização e determine os colaboradores e parceiros envolvidos em cada tarefa.

Parte 4.5 – DOCUMENTOS E REGISTROS

ABNT NBR 16383 – Requisitos 4.2 – Documentação e controle de documentos e 4.3 – Registros

Iniciando

Um dos pontos-chave para o sucesso da implementação das boas práticas é que estas devem ser documentadas. O manual de boas práticas e os procedimentos operacionais padronizados, quando necessários, devem ser documentados.

É importante garantir que os documentos consultados sejam sempre os aprovados, válidos e atualizados. Da mesma forma, espera-se que os registros estejam completos e organizados para que possam ser consultados na tomada de decisões gerenciais.

Assim, os documentos e registros do sistema de boas práticas devem ser controlados.

Refletindo

- ✓ *O salão de beleza registra as principais atividades realizadas?*
- ✓ *Existe treinamento ou orientação de colaboradores para a utilização de registros, documentos, manuais e procedimentos?*
- ✓ *Os registros, documentos e/ou manuais de atividades do salão de beleza são de fácil localização?*
- ✓ *O salão de beleza realiza periodicamente a atualização de documentos?*
- ✓ *Existe uma etapa de aprovação dos documentos elaborados para o salão de beleza?*

Implementando

A natureza da documentação pode variar em função do porte e da complexidade do salão de beleza. É recomendado que a documentação vinculada às boas práticas seja integrada à documentação já existente no salão de beleza.

Os procedimentos operacionais padronizados (POP) dos salões de beleza devem conter no mínimo as instruções sequenciais das operações e a frequência de execução, especificando o nome, o cargo e/ou a função dos colaboradores responsáveis pelas atividades.

Os procedimentos operacionais padronizados (POP) devem ser aprovados, datados e assinados pela direção do salão de beleza e devem estar acessíveis, sempre que necessário, podendo ser apresentados como anexo do Manual de Boas Práticas do salão de beleza.

Os registros de execução dos procedimentos definidos nos procedimentos operacionais padronizados (POP) devem ser mantidos por um período mínimo estabelecido pela direção do salão de beleza ou de acordo com a legislação aplicável, quando houver.

Os procedimentos operacionais padronizados (POP) relacionados adiante devem ser elaborados e seguidos pelos salões de beleza. Convém que os demais procedimentos operacionais padronizados (POP) relacionados ao programa de boas práticas de salões de beleza sejam elaborados e seguidos.

- ✓ **POP Higienização de instalações, equipamentos e mobiliários;**

- ✓ **POP Higienização e esterilização de utensílios;**
- ✓ **POP Higiene, saúde e capacitação de colaboradores e parceiros;**
- ✓ **POP Produtos cosméticos;**
- ✓ **POP Manejo de resíduos.**

Cada documento deve ter identificação única, a função ou o nome do elaborador e do aprovador e o status de revisão, de forma que se possa consultá-lo com a certeza de que é um documento aprovado. Adicionalmente, para garantir que todos estejam consultando a última versão do documento, deve-se implementar alguma medida neste sentido, como, por exemplo, uma lista-mestra com todos os documentos e a sua última versão válida.

É importante que documentos que venham a se tornar obsoletos sejam retirados de uso, com o objetivo de evitar a utilização indevida ou não intencional destes, com exceção de documentos retidos por motivos legais ou para preservação de conhecimentos, os quais poderão ser armazenados em locais de fácil identificação, com período de armazenamento estabelecido e registrado.

Além dos documentos gerados, existe a necessidade de criar formulários que serão preenchidos com dados e informações, por exemplo: pesquisa de satisfação de cliente, um formulário para as manutenções do equipamento de esterilização, listas de presença em treinamentos, relatórios de auditorias internas etc. Estes formulários, depois de preenchidos, são denominados registros.

Estabeleça um método de identificação dos seus registros, permitindo que sejam preservados e de fácil acesso. É fundamental que seja estabelecida a atualização periódica de registros. Assim, será simplificada a remoção de registros obsoletos, facilitando a utilização a todos os colaboradores e parceiros, permitindo fácil identificação.

Os registros são uma das principais formas de demonstrar a conformidade com os requisitos da ABNT NBR 16383.

Parte 4.6 – INSTALAÇÕES FÍSICAS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.1 – Estrutura física

Iniciando

As instalações físicas do salões de beleza devem ser adequadas para a realização das atividades típicas do negócio, proporcionando uma condição de conforto ambiental aos clientes, colaboradores e parceiros.

É importante que o salão de beleza mantenha o estado de conservação e funcionamento das suas instalações, levando em consideração as condições sanitárias, de acordo com a legislação aplicável.

A iluminação e a ventilação/climatização do salão de beleza são aspectos relevantes para a qualidade do ambiente. Estas devem ser naturais e/ou artificiais, de forma a proporcionar condições adequadas de segurança e conforto aos clientes, colaboradores e parceiros.

Dentro da seção de instalações físicas, os requisitos sobre as instalações sanitárias (requisito 3.1.3) são particularmente importantes e merecem ser transcritos da ABNT NBR 16383.

3.1.3.1 As instalações sanitárias do salão de beleza devem ser mantidas organizadas e em estado adequado de conservação e funcionamento.

3.1.3.2 As instalações sanitárias do salão de beleza devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal, como papel higiênico, sabonete líquido inodoro antisséptico ou produto antisséptico, bem como toalhas de papel descartáveis ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.

3.1.3.3 No salão de beleza, devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos nas áreas de execução dos serviços, em posições estratégicas e em número suficiente, de modo a atender a toda a área onde o serviço é prestado, possuindo sabonete líquido inodoro antisséptico ou produto antisséptico, bem como toalhas de papel descartáveis ou outro sistema higiênico e seguro para secagem das mãos. Os coletores dos resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.

3.1.3.4 Convém que os salões de beleza possuam instalações sanitárias exclusivas para clientes, separadas por gênero, diferentes daquelas de uso dos seus profissionais e/ou colaboradores e parceiros. Quando o salão de beleza estiver localizado em shopping center ou galerias, as instalações sanitárias destinadas ao público podem ser as coletivas, ou seja, dos centros comerciais.

Refletindo

- ✓ *O salão de beleza possui mecanismos adequados de ventilação natural ou mecânica, de forma a garantir um ambiente com conforto térmico para os clientes, colaboradores e parceiros?*
- ✓ *As atividades do salão de beleza, onde apropriado, são separadas por meios físicos (paredes, divisórias ou similares) ou outros meios e procedimentos eficazes?*
- ✓ *É garantida a privacidade em um ambiente individual durante os procedimentos em que o cliente necessite retirar as vestes ou partes destas?*
- ✓ *As instalações elétricas do salão de beleza são embutidas ou protegidas em tubulações externas (conduítes) íntegras?*

Implementando

Uma lista de verificação que inclua todos os requisitos obrigatórios estabelecidos em 3.1 da norma ABNT NBR 16383 pode ser elaborada para a implementação deste item. Esta lista vai contribuir para realização da etapa 1 do Roteiro de Implementação – Diagnóstico.

Para os requisitos não atendidos, é importante incluir no Plano de Ação (etapa 2 do Roteiro de Implementação – Programa de Boas Práticas) as atividades para o futuro atendimento aos requisitos.

A seguir, é apresentado um exemplo de como elaborar uma lista de verificação para os requisitos vinculados às instalações físicas de um salão de beleza.

Instalações físicas **LISTA DE VERIFICAÇÃO**		
Requisito	**Atendido?** **Sim (S) / Não (N)**	**Observações**
.....		
3.1.1.5 As superfícies das paredes, divisões e pisos do salão de beleza são construídas com materiais impermeáveis, lisos e laváveis, e devem ser mantidas íntegras e conservadas.		
.....		
3.1.1.15 Os salões de beleza devem dispor de local com capacidade suficiente para guarda dos materiais de limpeza separadamente de todos os demais.		
.....		

Parte 4.7 – ÁGUA E ESGOTO

ABNT NBR 16383 – Requisitos 3.2 – Suprimento e uso de água e 3.3 – Esgoto sanitário

Iniciando

Somente água potável (límpida, transparente, insípida, inodora e livre de contaminações químicas e biológicas) pode ser utilizada na prestação de serviços de beleza, sendo o controle da água fundamental para garantir a segurança dos clientes, colaboradores e parceiros.

Entende-se por água potável a água considerada segura para o consumo humano, a qual pode ser:

- fornecida pela rede pública de abastecimento;
- fervida, por no mínimo 2 min;
- filtrada e clorada, com no mínimo 0,2 mg/L e no máximo 2,0 mg/L de cloro residual livre.

Quando utilizada solução alternativa de abastecimento de água oriunda da rede pública de abastecimento (por exemplo, água de poço), a potabilidade deve ser atestada periodicamente.

O esgoto sanitário e as águas residuais do salão de beleza devem ter como destinação final a rede de esgoto sanitário ou os sistemas individuais de esgoto sanitário (por exemplo, fossas sépticas), sendo vetado o lançamento no sistema de coleta de águas pluviais.

Refletindo

- ✓ *O reservatório de água do salão de beleza é edificado e/ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação aplicável?*
- ✓ *O salão de beleza dispõe de sistema de ralos instalados em pontos estratégicos, com fecho hídrico e tampa escamoteável, devidamente interligado ao sistema de esgoto sanitário para escoamento da água de lavagem de pisos?*

Implementando

Uma lista de verificação que inclua todos os requisitos obrigatórios estabelecidos em 3.2 e 3.3 da norma ABNT NBR 16383 pode ser elaborada para a implementação destes itens. Esta lista vai contribuir para realização da etapa 1 do Roteiro de Implementação – Diagnóstico.

Para os requisitos não atendidos, é importante incluir no Plano de Ação (etapa 2 do Roteiro de Implementação – Programa de boas práticas) as atividades para o futuro atendimento aos requisitos.

A seguir, é apresentado um exemplo de como elaborar uma lista de verificação para os requisitos vinculados às instalações físicas de um salão de beleza.

Água e esgoto LISTA DE VERIFICAÇÃO		
Requisito	**Atendido?** **Sim (S) / Não (N)**	**Observações**
.....		
3.2.3 O reservatório de água do salão de beleza é edificado e/ou revestido de materiais que não comprometam a qualidade da água, conforme legislação aplicável.		
.....		
3.3.4 O salão de beleza dispõe de sistema de ralos instalados em pontos estratégicos, com fecho hídrico e tampa escamoteável, devidamente interligado ao sistema de esgoto sanitário para escoamento da água de lavagem de pisos.		
.....		

Parte 4.8 – EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E UTENSÍLIOS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.5 – Equipamentos, mobiliários e utensílios

Iniciando

É importante que os salões de beleza disponham de todos os equipamentos, mobiliários e utensílios necessários e em quantidade suficiente para atender à demanda por realização dos serviços de beleza.

Convém que o mobiliário do salão de beleza esteja em condições ergonômicas que permitam a adaptação das condições de trabalho às características dos colaboradores e parceiros, de modo a proporcionar um máximo de conforto e segurança para eles e para os clientes.

Refletindo

- ✓ *Todos os equipamentos do salão de beleza possuem registro no órgão competente, quando aplicável, sendo observadas suas restrições de uso?*
- ✓ *Na aquisição de mobiliários, o salão de beleza considera os aspectos de desenho sanitário, ou seja, dá preferência para aqueles que possuam menos cantos e/ou bordas vivas, asperezas e melhores facilidades para higienização e desmonte?*

Implementando

Faça um inventário dos equipamentos e mobiliários existentes no salão de beleza. Disponibilize para os colaboradores e parceiros este documento com as devidas informações sobre as características de cada equipamento e mobiliário.

A listagem a seguir, extraída da ABNT NBR 16283, é somente um exemplo dos equipamentos típicos de um salão de beleza. O importante é que todos os equipamentos do salão de beleza sejam listados.

- ***Autoclave***
  Equipamento que tem como função a esterilização por meio de vapor saturado de um determinado material, para eliminar todos os agentes patogênicos.
- ***Estufa***
  Equipamento que tem como função a esterilização por meio de calor seco de um determinado material, para eliminar parcialmente os agentes patogênicos.
- ***Secador de cabelos***
  Aparelho utilizado para secar os cabelos, utilizando ar quente ou frio.
- ***Chapa térmica, piastra ou prancha***
  Aparelho utilizado para modelar os cabelos com a ajuda de calor.
- ***Modelador térmico***
  Aparelho utilizado para produzir cachos nos cabelos com a ajuda de calor.

- ***Máquina de corte***
  Aparelho utilizado para cortar ou aparar os cabelos.
- ***Máquina de acabamento***
  Aparelho utilizado para procedimentos de finalização do corte dos cabelos (finalização).
- ***Pinça elétrica para alongamento dos cabelos***
  Aparelho utilizado para o procedimento de fixação do alongamento natural ou sintético aos fios de cabelo.
- ***Termocera***
  Aparelho utilizado para derreter e armazenar na temperatura ideal a cera a ser utilizada no procedimento de depilação.
- ***Aquecedor de cera portátil (roll on)***
  Aparelho portátil utilizado para derreter e armazenar na temperatura ideal a cera a ser utilizada no procedimento de depilação.
- ***Higienizador de escovas, pentes e outros utensílios para cabelos***
  Aparelho portátil que tem a função de higienizar utensílios utilizados nos cabelos.

Por sua vez, são considerados utensílios os instrumentos de naturezas diversas, acessórios de equipamentos e outros utilizados para a realização dos serviços de um salão de beleza. Pinças, alicates, lixas, tesouras, navalhas, espátulas, pincéis, pentes e escovas são exemplos de utensílios.

Parte 4.9 – HIGIENIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E UTENSÍLIOS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.6 – Higienização de instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios

Iniciando

A higienização compreende as operações de limpeza e sanitização das instalações físicas (piso, paredes etc.), dos equipamentos, bancadas de trabalho e mobiliários, de maneira frequente, para minimizar os riscos de contaminação dos clientes, colaboradores e parceiros.

Para higienizar com segurança um ambiente, é importante compreender a diferença entre limpeza e desinfecção.

Limpeza

O ato de limpar significa remover substâncias visíveis indesejáveis, como terra, poeira, gordura, restos de comida e outras sujidades, utilizando água potável e sabão ou detergente. Deve ser feita sempre antes da sanitização.

A limpeza é a primeira etapa da higienização, na qual deve-se:

- retirar ou recolher as sujidades e resíduos aparentes;
- lavar com água (de preferência aquecida) e sabão ou detergente;
- enxaguar bem as superfícies com água corrente até a total retirada do sabão ou detergente.

Desinfecção

Desinfectar significa remover ou reduzir a níveis aceitáveis os micro-organismos, invisíveis a olho nu, utilizando o calor ou produtos químicos como, por exemplo, o cloro e o álcool 70%.

Um processo de desinfecção das superfícies pode ser realizado das seguintes maneiras:

- com a utilização do calor, imergindo o material por 15 min em água fervente ou no mínimo a 80 ºC;
- por meio de uma solução sanitizante, a qual deve permanecer em contato mínimo com a superfície por 15 min ou de acordo com recomendações constantes no rótulo. Após isso as superfícies devem ser enxaguadas com água corrente até a total retirada do sabão ou detergente, exceto quando a solução utilizada for o álcool 70%.

Refletindo

- ✓ *A periodicidade da higienização das instalações físicas do salão de beleza está definida?*
- ✓ *Os saneantes utilizados pelo salão de beleza estão de acordo com a legislação aplicável?*
- ✓ *As responsabilidades dos colaboradores e parceiros para a higienização dos equipamentos e mobiliários estão definidas?*
- ✓ *Os utensílios e equipamentos utilizados pelo salão de beleza na higienização são próprios para a atividade e estão conservados, limpos e disponíveis em quantidade suficiente, bem como são guardados em local reservado para esta finalidade?*
- ✓ *As cadeiras, armários, macas, colchões, travesseiros e almofadas do salão de beleza são revestidos de material impermeável, resistente, de fácil limpeza e desinfecção, e mantidos em bom estado de conservação e higiene?*

Implementando

A elaboração do **POP Higienização de instalações, equipamentos e mobiliários** é a maneira recomendada para a implementação desse requisito.

O POP para a **higienização de instalações, equipamentos e mobiliários** deve contemplar no mínimo as seguintes informações:

- natureza das instalações, equipamentos e mobiliários a serem higienizados;
- método de higienização;
- princípio ativo selecionado e sua concentração;
- tempo de contato dos agentes químicos e/ou físicos utilizados na operação;
- periodicidade de higienização;
- instruções dos fabricantes dos equipamentos para a higienização destes;
- procedimentos de desmonte dos mobiliários para a higienização destes;
- outras informações que se fizerem necessárias.

É fundamental que todos os colaboradores e parceiros tenham entendimento e sigam as orientações do POP no desenvolvimento das suas atividades.

A seguir, são relacionadas orientações sobre a higienização de pisos, vasos sanitários, mobiliários, portas, paredes e filtros de ar-condicionado publicadas no Manual de Orientação para Instalação e Funcionamento de Institutos de Beleza sem responsabilidade médica do Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo.

PISOS

Periodicidade: diariamente e sempre que necessário.

Procedimentos:

- varrer, retirando todos os resíduos existentes;
- espalhar água e sabão em toda a superfície com auxílio de um pano;
- enxaguar o pano em água limpa e retirar o sabão;
- diluir a solução desinfetante conforme orientação do fabricante e aplicar em toda a superfície, com auxílio de um pano limpo;
- deixar secar.

Uma vez por semana e sempre que necessário, deve-se:

- varrer, retirando todos os resíduos existentes;
- esfregar com água e sabão toda a superfície;
- enxaguar com água limpa;
- secar com rodo e pano limpo;
- diluir a solução desinfetante conforme orientação do fabricante;
- aplicar em toda a superfície, com auxílio de um pano limpo;
- deixar secar.

VASOS SANITÁRIOS

Periodicidade: diariamente e sempre que apresentar-se sujo.

Procedimento:

- acionar a descarga;
- iniciar a lavagem externa do vaso sanitário com água e sabão;
- proceder à lavagem interna, com auxílio de uma escova de cabo longo, esfregando todos os cantos visíveis;
- acionar a descarga para enxaguar;
- colocar solução desinfetante dentro do vaso sanitário.

MOBILIÁRIOS

Periodicidade: diariamente e sempre que houver respingo de algum produto.

Procedimento:

- impar com água e sabão, com auxílio de um pano limpo;
- enxaguar o pano em água limpa e retirar o sabão;
- aplicar solução desinfetante, com auxílio de um pano limpo;
- deixar secar.

PORTAS E PAREDES

Periodicidade: uma vez por semana e sempre que necessário.

Procedimento:

- limpar com água e sabão, com auxílio de um pano limpo;
- enxaguar o pano em água limpa e retirar o sabão;
- aplicar solução desinfetante com auxílio de um pano limpo;
- deixar secar.

ATENÇÃO: A diluição do desinfetante deve seguir orientação do fabricante.

FILTROS DE AR-CONDICIONADO

Os estabelecimentos que utilizarem o ar-condicionado para climatização dos ambientes, obrigatoriamente, devem seguir a Portaria 3523/GM de 28/8/98 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre a higienização dos filtros dos aparelhos de ar-condicionado.

Cuidados básicos:

- retirar os filtros;
- lavá-los com solução de detergente neutro;
- enxaguá-los em água corrente;
- colocá-los em imersão em solução de hipoclorito de sódio a 1% por 30 min;
- enxaguá-los e deixar escorrer;
- recolocá-los no aparelho de ar-condicionado.

O refrigerador ou geladeira exclusiva para guarda de produtos cosméticos que necessitam ser mantidos sob refrigeração, de acordo com as especificações e recomendações do fabricante, também deve ser higienizado periodicamente.

REFRIGERADOR OU GELADEIRA

Periodicidade: semanalmente.

Procedimento:

- retirar todos os produtos;
- degelar;
- lavar prateleiras e paredes internas com água e detergente neutro, enxaguando bem após o procedimento;
- desinfetar com solução clorada e remover o excesso com pano descartável;
- reorganizar os produtos.

O reservatório de água deve ser higienizado logo após a sua instalação, periodicamente ou toda vez que houver a ocorrência de acidentes, como entrada de animais, insetos e folhas. Deve-se manter o registro da operação, realizada por profissional capacitado e conforme técnica de higienização adequada.

RESERVATÓRIO DE ÁGUA

Periodicidade: semestralmente.

Procedimento:

- amarrar a boia ou fechar o registro de entrada de água no resvaziar o reservatório até a altura de cerca de um palmo de água;
- fechar a saída de água;
- escovar as paredes internas e o fundo com água e escova de fibra vegetal ou sintética, desprendendo todo o resíduo e a matéria orgânica;
- não usar sabão, detergente ou outro produto;
- retirar os resíduos do fundo do reservatório com auxílio de um balde e um pano limpo, com cuidado para não danificar as paredes;
- abrir os registros de saída e entrada da água;
- enxaguar bem as paredes com água limpa, mantendo as torneiras abertas para que não sobrem resíduos nos canos;
- fechar a entrada da água;
- banhar todo o interior do reservatório com solução de cloro a 500 mg/L, deixando as torneiras abertas para que esta solução escorra pelos canos;
- aguardar 30 min;
- abrir a entrada da água;
- enxaguar com água limpa, mantendo toda- fechar todas as torneiras;
- encher o reservatório.

Conforme legislação aplicável, o controle integrado de vetores e pragas urbanas deve ser realizado nas instalações do salão de beleza como forma de impedir a atração, o abrigo, o acesso e/ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do serviço prestado no ambiente.

Parte 4.10 – HIGIENIZAÇÃO E ESTERILIZAÇÃO DE UTENSÍLIOS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.6 – Higienização de instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios

Iniciando

Algumas doenças provocadas por vírus (AIDS, hepatites B e C), provocadas por fungos (micoses diversas), por parasitas (piolhos, principalmente) ou por bactérias (furúnculos, por exemplo) podem ser transmitidas no ambiente dos salões de beleza por meio da utilização de utensílios contaminados.

Desta forma, os utensílios utilizados no salão de beleza devem ser descartados ou higienizados e esterilizados de acordo com as finalidades propostas e a legislação pertinente. Tais operações devem ser realizadas por colaboradores ou parceiros comprovadamente capacitados e com a frequência que garanta a manutenção destas condições e minimize o risco de contaminação.

No item 9 do Roteiro de Implementação, foi apresentado o conceito de higienização (limpeza e desinfecção).

Para o caso de utensílios, agrega-se o conceito de esterilização: é o processo de destruição de todas as formas de vida microbiana, tanto vegetativa quanto os esporos (formas protegidas por uma cápsula), através de calor seco, calor úmido ou outros métodos.

Refletindo

- ✓ *O salão de beleza possui a lista de utensílios que devem ser descartados após o uso?*
- ✓ *O salão de beleza possui a lista dos utensílios que devem ser esterilizados após o uso?*
- ✓ *O salão de beleza possui um procedimento para a higienização e esterilização dos utensílios?*

Implementando

A elaboração do **POP Higiene e Esterilização de Utensílios** é a maneira recomendada para a implementação desse requisito.

O **POP Higiene e Esterilização de Utensílios** deve conter no mínimo as informações a seguir:

- tipo do utensílio a ser higienizado e esterilizado;
- periodicidade de higienização e esterilização;
- método de higienização e esterilização;
- princípio ativo selecionado e sua concentração para a higienização;
- tempo de contato dos agentes químicos e/ou físicos utilizados na higienização;

- identificação do equipamento utilizado para a esterilização;
- temperatura e outras informações que se fizerem necessárias para a utilização do equipamento para a esterilização;
- periodicidade de manutenção do equipamento de esterilização;
- outras informações que se fizerem necessárias.

É fundamental que todos os colaboradores e parceiros tenham entendimento e sigam as orientações do POP no desenvolvimento das suas atividades.

A seguir, são relacionados alguns aspectos sobre a higienização, esterilização e descarte dos utensílios.

- as pinças e espátulas de metal, alicates e os demais utensílios perfuro cortantes devem ser esterilizados após cada uso;
- as bacias de manicure e pedicure devem ser lavadas com água e sabão e desinfectadas com álcool a 70%;
- o plástico de revestimento das bacias de manicure e pedicure é de uso único, devendo ser descartado a cada cliente;
- os palitos e lixas de unha devem ser de uso único e sempre descartados a cada cliente;
- não é permitida a reutilização de cera na depilação;
- lâminas de barbear devem ser de uso único e sempre descartadas a cada cliente;
- toalhas e capas devem ser de uso individual, devendo ser substituídas e higienizadas após cada uso;
- o protetor (lençol) de maca deve ser de uso único e descartado a cada cliente;
- as tesouras de cabelo, pentes, escovas, bóbis e outros utensílios que não sejam passíveis de provocar ferimentos devem ser lavados com água e sabão e desinfectadas com álcool a 70% a cada uso;
- as toalhas devem ser trocadas a cada cliente, sendo que as toalhas limpas e as tolhas usadas devem ser armazenadas separadamente;
- o acondicionamento da rouparia suja deve ser feito em recipiente plástico com tampa e identificado de forma clara e inequívoca, para não haver mistura com a rouparia limpa.

Tendo como base o Manual de Orientação para Instalação e Funcionamento de Institutos de Beleza sem responsabilidade médica do Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo, são abordados alguns aspectos do processo de esterilização de utensílios.

Os utensílios resistentes ao calor devem ser esterilizados pelo calor seco (estufa) ou pelo vapor de água sob pressão (autoclave), que são processos físicos de esterilização.

Para proceder à esterilização, deve-se, inicialmente, lavar e enxaguar cuidadosamente os artigos, a fim de remover os detritos neles existentes (sangue, entre outros resíduos) e em seguida deve-se enxugá-los, para remover a umidade e, por fim, embalá-los adequadamente.

Esterilização por calor úmido - AUTOCLAVE

Utensílios indicados:

- alicate de cutícula;
- alicate de cortar unhas;
- navalhas de barbeiros;
- lixas metálicas para unhas.

Material necessário:

- autoclave;
- material a ser esterilizado;
- fita adesiva;
- embalagem específica para autoclave.

Tipo de material	Tempo de exposição
Tempo de exposição	15 min a uma temperatura de 121 ºC
De densidade: gases, tecidos	30 min a uma temperatura de 121 ºC

Procedimento	Observações
Após a limpeza e secagem do artigo, proceder ao seu empacotamento	*Utilizar papel grau cirúrgico ou campo duplo de algodão cru ou descartável*
	Embalar os materiais abertos
	Manter os pacotes frouxos, sem compactação, para permitir a penetração do vapor
	Os pacotes de campos descartáveis ou de algodão devem ser fechados com fita crepe
	Se for usada caixa de aço inoxidável para esterilizar os artigos, esta deve ser perfurada ou com tampa embaixo, devidamente embalada em campo duplo de algodão
Colocar fita indicadora química externa em todos os pacotes ou caixas	*Permite diferenciar os pacotes já submetidos ao processo de esterilização, pois a fita muda de cor*
Carregar a autoclave com um só tipo de material	*Devido às diferenças no tempo de exposição, conforme demonstrado*
Dispor o material no interior da Autoclave, de maneira a facilitar a penetração e a circulação do vapor	*Deixar um espaço de aproximadamente 3 cm entre um pacote e outro*
	Utilizar somente 80% da capacidade do autoclave, para facilitar a circulação do vapor em seu interior
Programar e ligar a autoclave conforme orientação do fabricante e o tipo de material a ser processado	*Deixá-la completar o ciclo de esterilização*
Retirar o material da autoclave	*Aguardar o resfriamento dos materiais antes de retirá-los da autoclave*
VALIDADE DA ESTERILIZAÇÃO - 7 DIAS (desde que a embalagem não tenha sido aberta)	

Esterilização por calor seco - ESTUFA

Utensílios indicados:

- alicate de cutícula;
- alicate de cortar unhas;
- navalhas de barbeiro.

Material necessário:

- estufa com termômetro externo (bulbo) que indicaque a temperatura atingida em seu interior, e um termostato responsável pela manutenção da temperatura desejada;
- caixas de aço inoxidável para acondicionar os materiais;
- fita adesiva;
- material a ser esterilizado.

Tipo de material	Tempo de exposição
De superfície: tesouras, alicates de unha etc.	60 min a uma temperatura de 170 °C

Procedimento	Observações
Após a limpeza e secagem do artigo, remover qualquer resíduo de óleo ou gordura, causado por possível lubrificação do artigo	*Os micro-organismos ficam protegidos da ação do calor seco, quando em presença de matéria orgânica, como películas oleosas.*
Montar a caixa, com pequena quantidade de materiais	*Recipientes para acondicionar os materiais devem ser de aço inoxidável ou vidro refratário*
Proteger a ponta de materiais cortantes	*Utilizar papel-alumínio*
Colocar fita indicadora química externa em todos os pacotes ou caixas	*Permite diferenciar os pacotes já submetidos ao processo de esterilização, pois a fita muda de cor durante o processo*
Carregar a estufa	*Colocar nas prateleiras superiores as caixas maiores, e nas prateleiras inferiores as caixas menores*
	Não encostar as caixas na parede da estufa
	Não encostar o bulbo do termômetro nas caixas
	Não colocar grandes quantidades de material dentro das caixas
Ligar a estufa e selecionar a temperatura desejada. Deve-se controlar a temperatura e marcar o tempo de exposição a partir do momento em que o termômetro atingir a temperatura adequada ao tipo de material que será esterilizado	*Durante o processo de esterilização, a estufa não pode ser aberta*
Aguardar o resfriamento dos materiais antes de retirá-los da estufa	*Lacrar as caixas metálicas com fita adesiva*
Colocar a data da esterilização	*Armazenar em armário fechado e seco, livre de pó e insetos*
VALIDADE DA ESTERILIZAÇÃO - 7 DIAS (desde que a embalagem não tenha sido aberta)	

ATENÇÃO: **Fornos elétricos ou equipamentos com lâmpada ultravioleta não são eficazes na esterilização dos materiais de metal.**

Parte 4.11 – HIGIENE, SAÚDE E CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES E PARCEIROS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.7 – Higiene, saúde e capacitação dos colaboradores e parceiros

Iniciando

Os seres humanos são os principais causadores das contaminações e carregam em todo o seu corpo diferentes bactérias, incluindo muitas causadoras de doenças que podem ser transmitidas a outros seres humanos

Desta forma, os colaboradores e parceiros do salão de beleza devem manter-se em condições de higiene e saúde adequadas para o desenvolvimento de suas atividades.

Os colaboradores e parceiros do salão de beleza devem utilizar equipamentos de proteção individual (EPI), como óculos, máscaras, luvas, jalecos etc., de acordo com as atividades exercidas e com a legislação pertinente.

Refletindo

- ✓ *Os colaboradores e parceiros do salão de beleza praticam outras atividades que podem contaminar os clientes durante o desempenho das atividades?*
- ✓ *Os colaboradores e parceiros são orientados sobre a correta lavagem e assepsia das mãos e sobre demais hábitos de higiene?*
- ✓ *Os colaboradores e parceiros são treinados periodicamente em relação às boas praticas higiênico-sanitárias?*

Implementando

A elaboração do **POP Higiene, saúde e capacitação dos colaboradores e parceiros** é a maneira recomendada para a implementação desse requisito.

O **POP Higiene, saúde e capacitação dos colaboradores e parceiros** deve conter no mínimo as informações a seguir:

- as etapas, a frequência e os princípios ativos usados na lavagem e antissepsia das mãos dos colaboradores e parceiros;
- as medidas adotadas nos casos em que os colaboradores e parceiros apresentem lesão nas mãos, sintomas de enfermidade ou suspeita de problema de saúde que possa comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos serviços ofertados;
- a especificação dos exames aos quais os colaboradores e parceiros são submetidos, bem como a periodicidade de sua execução, seguindo as legislações pertinentes;

- o programa de capacitação dos colaboradores e parceiros nas práticas higiênico-sanitárias, devendo ser descritos a carga horária, o conteúdo programático e a frequência de sua realização, mantendo-se em arquivo os registros da participação nominal dos colaboradores e parceiros;
- outras informações que se fizerem necessárias.

É fundamental que todos os colaboradores e parceiros tenham entendimento e sigam as orientações do POP no desenvolvimento das suas atividades.

Higiene das mãos

As mãos são os principais instrumentos de trabalho dos colaboradores e parceiros de um salão de beleza, por isso estes devem mantê-las sempre muito bem limpas.

Neste sentido, os colaboradores e parceiros devem realizar a lavagem e a assepsia das mãos ao chegar ao trabalho, antes e após a execução de um serviço com contato direto com o cliente, após qualquer interrupção do serviço, após tocar em materiais contaminados, antes e após usar os sanitários e sempre que se fizer necessário.

Os salões de beleza devem dispor de estações para a lavagem das mãos dos colaboradores e parceiros, compostas por pias exclusivas para esse fim, sabão bactericida ou solução antisséptica, papel toalha ou ar quente e lixeira com pedal.

Em resumo, higienizar as mãos de maneira correta e frequente é uma das ações mais importantes para garantir a segurança dos clientes e dos próprios colaboradores e parceiros.

A seguir, são destacados alguns itens do requisito 3.7 Higiene, saúde e capacitação dos colaboradores e parceiros, que devem necessariamente ser atendidos pelos colaboradores e parceiros.

3.7.5 Os colaboradores e parceiros do salão de beleza devem se apresentar, quando aplicável e devidamente acordado entre eles e a direção do estabelecimento, com vestimentas compatíveis à atividade exercida, conservadas e limpas, e em conformidade com a legislação pertinente.

3.7.6 Os colaboradores e parceiros do salão de beleza devem usar cabelos presos e protegidos por redes, toucas ou outro acessório apropriado, quando aplicável.

3.7.7 O emprego de luvas em serviços específicos do salão de beleza, quando necessário, deve obedecer às perfeitas condições de higiene e limpeza destas. O uso de luvas não exime os colaboradores e os parceiros do salão de beleza da obrigação de lavar as mãos cuidadosamente.

3.7.8 O controle da saúde dos colaboradores e parceiros do salão de beleza deve ser devidamente documentado e realizado de acordo com a legislação específica.

3.7.9 Os colaboradores e parceiros do salão de beleza devem tomar as vacinas recomendadas, quando aplicável, no exercício de suas atividades.

3.7.10 Os colaboradores e parceiros do salão de beleza que apresentarem lesões, feridas ou cortes nas mãos e braços e/ou sintomas de enfermidades que possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos clientes devem ser afastados da atividade de contato com o cliente enquanto persistirem essas condições de saúde. A direção da empresa deve garantir que os colaboradores e parceiros nessas situações sejam afastados para outras atividades, sem prejuízo de qualquer natureza.

3.7.11 O salão de beleza deve tomar providências para que todos os colaboradores e parceiros recebam instrução adequada e contínua em matéria higiênico-sanitária, na manipulação dos equipamentos e utensílios e higiene pessoal, com o objetivo de adotar as precauções necessárias para evitar a contaminação dos clientes.

Parte 4.12 – PRODUTOS COSMÉTICOS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.8 – Produtos cosméticos

Iniciando

Os produtos cosméticos são insumos essenciais para a prestação dos serviços típicos de um salão de beleza. É importante que todos os produtos utilizados estejam regularizados de acordo com as legislações vigentes. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Ministério da Saúde são os principais órgãos reguladores deste tipo de produto.

De acordo com a Anvisa, os produtos cosméticos (em conjunto com os produtos de higiene pessoal e perfumes) são classificados em produtos de Grau 1 e produtos de Grau 2.

Os critérios para esta classificação são definidos em função da probabilidade de ocorrência de efeitos não desejados, devido ao uso inadequado do produto, sua formulação, finalidade de uso, áreas do corpo a que se destinam e cuidados a serem observados quando de sua utilização.

Os produtos de Grau 1 são os produtos cosméticos (de higiene pessoal e perfumes) cuja formulação cumpre com a definição adotada na Resolução Anvisa - RDC nº 211, de 14 de julho de 2005, e que se caracterizam por possuírem propriedades básicas ou elementares, cuja comprovação não seja inicialmente necessária, e que não requeiram informações detalhadas quanto ao seu modo de usar e suas restrições de uso, devido às características intrínsecas do produto.

Os produtos de Grau 2, por sua vez, são produtos de higiene pessoal cosméticos e perfumes, cuja formulação cumpre com a definição adotada pela mesma Resolução Anvisa - RDC nº 211, de 14 de julho de 2005, e que possuem indicações específicas, cujas características exigem comprovação de segurança e/ou eficácia, bem como informações e cuidados, modo e restrições de uso.

As listas a seguir apresentam exemplos de produtos cosméticos, classificados de acordo com a Anvisa como de Grau 1 e de Grau 2, comumente utilizados nos salões de beleza.

PRODUTOS COSMÉTICOS DE GRAU 1

• Amolecedor de cutícula (não cáustico).	• Kajal.
• Base facial/corporal (sem finalidade fotoprotetora).	• Lápis para lábios, olhos e sobrancelhas.
• Batom labial e brilho labial (sem finalidade fotoprotetora).	• Loção tônica facial (exceto para pele acneica).
• Blush/rouge (sem finalidade fotoprotetora).	• Máscara para cílios.
• Condicionador/creme rinse/enxaguatório capilar (exceto os com ação antiqueda, anticaspa e/ou outros benefícios específicos que justifiquem comprovação prévia).	• Máscara corporal (com finalidade exclusiva de limpeza e/ou hidratação).

• Corretivo facial (sem finalidade fotoprotetora).	• Máscara facial (exceto para pele com acne, peeling químico e/ou outros benefícios específicos que justifiquem a comprovação prévia).
• Creme, loção e gel para o rosto (sem ação fotoprotetora da pele e com finalidade exclusiva de hidratação).	• Modelador/fixador para sobrancelhas.
• Creme, loção, gel e óleo esfoliante (*peeling*) mecânico, corporal e/ou facial.	• Neutralizante para permanente e alisante.
• Creme, loção, gel e óleo para as mãos - sem ação fotoprotetora, sem indicação de ação protetora individual para o trabalho, como equipamento de proteção individual (EPI), e com finalidade exclusiva de hidratação e/ou refrescância.	• Pó facial (sem finalidade fotoprotetora).
• Creme, loção, gel e óleos para as pernas (com finalidade exclusiva de hidratação e/ou refrescância).	• Produtos para banho/imersão: sais, óleos, cápsulas gelatinosas e banho de espuma.
• Creme, loção, gel e óleos para as pernas (com finalidade exclusiva de hidratação e/ou refrescância).	• Produtos para barbear (exceto os com ação antisséptica).
• Creme, loção, gel e óleo para limpeza facial (exceto para pele com acne).	• Produtos para fixar, modelar e/ou embelezar os cabelos: fixadores, laquês, reparadores de pontas, óleo capilar, brilhantinas, mousses, cremes e géis para modelar e assentar os cabelos, restaurador capilar, máscara capilar e umidificador capilar.
• Creme, loção, gel e óleo para o corpo (exceto os com finalidade específica de ação antiestrias ou anticelulite, sem ação fotoprotetora da pele e com finalidade exclusiva de hidratação e/ou refrescância).	• Produtos para pré-barbear (exceto os com ação antisséptica).
• Removedor de esmalte.	• Sabonete abrasivo/esfoliante mecânico (exceto os com açã
• Creme, loção, gel e óleo para os pés (com finalidade exclusiva de hidratação e/ou refrescância).	• antisséptica ou esfoliante químico).
• Delineador para lábios, olhos e sobrancelhas.	• Sabonete facial e/ou corporal (exceto os com ação antisséptica ou esfoliante químico).
• Demaquilante.	• Secante de esmalte.
• Esmalte, verniz, brilho para unhas.	• Sombra para as pálpebras.
• Fitas para remoção mecânica de impureza da pele.	• Xampu (exceto os com ação antiqueda, anticaspa e/ou outros benefícios específicos que justifiquem a comprovação prévia)
• Fortalecedor de unhas.	• Xampu condicionador (exceto os com ação antiqueda, anticaspa e/ou outros benefícios específicos que justifiquem comprovação prévia).

COSMÉTICOS DE GRAU 2

• Água oxigenada 10 a 40 volumes (incluídas as cremosas, exceto os produtos de uso medicinal).	• Esmalte para unhas infantil.
• Antitranspirante para os pés	• Fixador de cabelo infantil.
• Ativador/acelerador de bronzeado.	• Maquiagem com fotoprotetor.
• Blush/rouge infantil.	• Produto de limpeza/higienização infantil.
• Bronzeador simulatório.	• Produto para alisar e/ou tingir os cabelos.
• Clareador da pele.	• Produto para área dos olhos (exceto os de maquiagem e/ou ação hidratante e/ou demaquilante).
• Clareador químico para as unhas.	• Produto para evitar roer unhas.
• Clareador para cabelos e pelos do corpo.	• Produto para ondular os cabelos.
• Condicionador anticaspa/antiqueda.	• Removedor de cutícula.
• Condicionador infantil.	• Tintura capilar temporária/progressiva/permanente.
• Depilatório químico.	• Tônico/loção capilar.
• Descolorante capilar.	• Xampu anticaspa/antiqueda.
• Desodorante antitranspirante para os pés	• Xampu colorante.
• Enxaguatório capilar anticaspa/antiqueda.	• Xampu condicionador anticaspa/antiqueda.
• Enxaguatório capilar infantil.	• Xampu condicionador infantil.
• Enxaguatório capilar colorante/tonalizante.	• Xampu infantil.
• Esfoliante *peeling* químico.	

Para obter informações sobre o registro na Anvisa/Ministério da Saúde dos produtos cosméticos utilizados no salão de beleza, acesse o link

www7.anvisa.gov.br/datavisa/Consulta_Produto/consulta_cosmetico.asp.

Refletindo

- ✓ *Quais são os produtos cosméticos utilizados e comercializados pelo salão de beleza?*
- ✓ *É possível comprovar que os produtos cosméticos utilizados e comercializados pelo salão de beleza atendem às legislações vigentes?*
- ✓ *Existem procedimentos para a utilização dos produtos cosméticos no salão de beleza?*

Implementando

A elaboração do **POP Produtos Cosméticos**, relacionado aos produtos utilizados e comercializados no salão de beleza, é a maneira recomendada para a implementação desse requisito.

O **POP Produtos Cosméticos** deve conter no mínimo:

- o procedimento de especificação de compras dos produtos para garantir que eles sejam regularizados de acordo com as legislações vigentes;
- o procedimento do teste de sensibilidade de acordo com o estabelecido pelo fabricante do produto, antes da aplicação dos produtos que provocam mudança na estrutura dos fios (alisamento, permanente, coloração etc.);
- procedimento de uso do produto (concentração, método de aplicação etc.) de acordo com o estabelecido pelo fabricante do produto;
- procedimento de armazenamento e fracionamento dos produtos de acordo com o estabelecido pelo fabricante;
- outras informações que se fizerem necessárias.

É fundamental que todos os colaboradores e parceiros tenham entendimento e sigam as orientações do POP no desenvolvimento das suas atividades.

Parte 4.13 – MANEJO DE RESÍDUOS

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.4 – Manejo de resíduos

Iniciando

A geração de resíduos dentro de um salão de beleza acontece a todo instante durante a realização dos serviços típicos deste ambiente, desde um simples corte, onde o resíduo é o cabelo, até uma depilação, onde o resíduo é a cera utilizada.

O manejo de resíduos é o processo de gerenciamento do resíduo desde a sua geração até o descarte final dos resíduos. O gerenciamento é composto pelas etapas de segregação, acondicionamento, identificação, transporte interno, armazenamento temporário, armazenamento externo, coleta e transporte externos e disposição final.

O correto manejo de resíduos tem como objetivo preservar a saúde dos clientes, colaboradores e parceiros do salão de beleza e proteger o meio ambiente.

Não existem legislações específicas que regulamentem o manejo de resíduos em salões de beleza. Desta forma, são sugeridas quatro classificações para os resíduos gerados pelos salões de beleza, tendo como base as legislações sobre resíduos de natureza semelhante aos resíduos desses estabelecimentos.

- **Resíduos comuns**

  Resíduos que não apresentam risco biológico, químico ou à saúde ou ao meio ambiente, podendo ser equiparados aos resíduos domésticos.

  Exemplos: restos de cabelo, papel higiênico, absorventes higiênicos, peças descartáveis de vestuário, sobras de alimentos e do preparo de alimentos, resíduos provenientes das áreas administrativas, resíduos de varrição.

- **Resíduos infectantes**

  Resíduos com a possível presença de agentes biológicos que, por suas características de maior virulência ou concentração, podem apresentar riscode infecção.

  Exemplos: algodões com resíduo de sangue, cera utilizada na depilação, cutículas retiradas, lixas, luvas descartáveis.

- **Resíduos químicos**

  Resíduos contendo substâncias químicas que podem apresentar risco à saúde pública ou ao meio ambiente, dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade.

  Exemplos: bisnagas de tinturas, embalagens plásticas com produtos químicos, papel-alumín de cabelo, vidros de esmalte, acetona.

- **Resíduos perfurocortantes ou escarificantes**

  Exemplos: refis de navalhas, pinças, tesouras, alicates, palitos.

Refletindo

- ✓ *Quais são os tipos e classificações dos resíduos que são descartados no salão de beleza?*
- ✓ *Os coletores de resíduos utilizados no salão de beleza são identificados de acordo com a classificação do resíduo?*
- ✓ *Os colaboradores e parceiros do salão de beleza são treinados para o descarte de resíduos?*

Implementando

A elaboração do **POP Manejo de Resíduos**, relacionado aos tipos de resíduos gerados e seus descartes no salão de beleza, é a maneira recomendada para a implementação desse requisito.

O **POP Manejo de Resíduos** deve conter no mínimo:

- tipos (classificação) de resíduos;
- procedimentos de descarte;
- identificação dos coletores de resíduos;
- local de armazenamento dos coletores de resíduos;
- outras informações que se fizerem necessárias.

É fundamental que todos os colaboradores e parceiros tenham entendimento e sigam as orientações do POP no desenvolvimento das suas atividades.

Parte 4.14 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO

ABNT NBR 16383 – Requisitos 3.9.1 – Atendimento aos clientes e 3.9.2 – Credibilidade, confiança e transparência junto aos clientes

Quando tratamos da qualidade de produtos, isto é, das características dos produtos em si, é possível definir alguns requisitos de qualidade verificáveis.

Quando falamos em qualidade de serviços, os requisitos de qualidade são mais complexos de definição pelas seguintes razões:

- os serviços não são elementos físicos, portanto não é possível verificar a sua qualidade antes de prestá-los;
- um cliente é diferente do outro, assim como os critérios que utilizam para avaliar os serviços de um salão de beleza de outro;
- as expectativas e as percepções dos clientes determinam a qualidade dos serviços.

A qualidade de atendimento de um salão de beleza está relacionada diretamente com elementos típicos de um serviço: cortesia, credibilidade, confiança e transparência.

CORTESIA

Iniciando

Cortesia é um dos fatores mais importantes para a qualidade de serviços do salão de beleza.

Para que um cliente compre um produto ou serviço, ele precisa confiar no estabelecimento e na pessoa com quem está em contato. Para conquistar essa confiança é necessário que a pessoa demonstre ao cliente consideração, respeito e amabilidade.

A falta da cortesia é imperdoável por muitos clientes, mas o exagero ou excesso de cortesia no tratamento do cliente também pode gerar desconforto.

Refletindo

- ✓ *Você sabe dizer como o cliente é recebido no salão de beleza?*
- ✓ *O salão de beleza possui uma forma específica de atendimento?*
- ✓ *Os colaboradores e parceiros sabem como agir com o cliente nas mais diversas situações? Por exemplo, nos casos de reclamações ou insatisfação do cliente?*
- ✓ *São realizadas reuniões periódicas com os colaboradores e parceiros para discutir a respeito do atendimento no salão de beleza?*

Implementando

Defina padrões mínimos de comportamento para os colaboradores e parceiros. Faça um ***Procedimento Operacional Padronizado de Atendimento – POP Atendimento*** estabelecendo expressões verbais para dirigir-se ao cliente em diferentes etapas do atendimento e para outras possíveis situações.

Veja o quadro a seguir:

ATENDIMENTO	EXPRESSÕES VERBAIS
Chegada do cliente	Bom dia! Posso ajudar? Bom dia! Fique à vontade e logo te atendo. Bom dia! Já conhece nosso salão de beleza? Nossos produtos e serviços? Bom dia! Está buscando algo em especial?
Para clientes habituais	Bom dia! Tratar pelo primeiro nome (utilizar Sr. ou Sra.). Fique à vontade e se precisar é só chamar.
Para confirmar um agendamento	Não temos disponibilidade para esse horário. O Sr. ou Sra. teria disponibilidade para outro horário? Temos disponibilidade, só precisamos dos seus dados.
Para confirmar o pagamento	Dinheiro ou cartão? Acima deste valor posso te dar um desconto.
Agradecer ao final do serviço	Obrigado e tenha um bom dia. Até a próxima vez.
Para atender ao telefone	Nome da empresa. Bom dia.
Para transferir uma chamada	Com quem falo, por favor? Pode aguardar? Estou passando a sua ligação.

Conscientize os colaboradores e parceiros sobre a importância da cortesia durante o relacionamento com o cliente em todas as etapas do serviço, mesmo no caso de eventuais reclamações.

Formalize, através do mesmo código de atendimento interno, quais são as atitudes corretas dos colaboradores e parceiros em relação aos clientes, por exemplo:

- cumprimentá-los na recepção;
- sorrir;
- garantir que todas as pessoas sejam tratadas com respeito;
- abrir a porta para o cliente;
- agradecer a compra realizada;
- dar prioridade ao cliente presente do que ao atendimento telefônico;
- desculpar-se com o cliente para ausentar-se ou atender o telefone;
- manter-se calmo e solícito em situações conflitantes;
- ser discreto em casos de solicitações de cartão de crédito que forem negadas e comprovação da autenticidade de notas, evitando demonstrar qualquer tipo de desconfiança.

Treine os colaboradores e parceiros para as eventuais situações conflitantes, como, por exemplo, reclamações, acidentes, erros de serviço, entre outros.

A direção do salão de beleza tem que estar sempre atenta ao comportamento dos colaboradores e parceiros, para que seja possível identificar qualquer deficiência no atendimento e propor melhorias.

É importante deixar claro aos colaboradores e parceiros, através de reuniões ou documentos, atitudes e comportamentos que não são aceitáveis pelo salão de beleza, como por exemplo:

- utilizar tons agressivos;
- tratar clientes com desprezo;
- iniciar o serviço sem antes pedir permissão;
- demonstrar antipatia pelo cliente;
- ficar de cara feia;
- gritar para chamar alguém;
- comer ou beber durante o atendimento;
- pré-julgar o cliente.

CREDIBILIDADE E CONFIANÇA

Iniciando

Credibilidade é uma característica que pode ser divulgada, mas só é adquirida através da atuação do salão de beleza em um longo período de tempo.

É necessário cuidar dos pequenos detalhes para reforçar a confiança do cliente, demonstrando sinceridade e transparência através dos colaboradores e parceiros e das ações do salão de beleza.

Refletindo

- ✓ *Como os produtos e serviços são divulgados?*
- ✓ *As regras quanto a promoções, vendas e devolução estão claras e são entendidas pelos colaboradores e parceiros?*
- ✓ *O salão de beleza permite que o cliente verifique e avalie seus produtos?*
- ✓ *O salão de beleza responde às sugestões e reclamações dos clientes?*

Implementando

Estabeleça regras relacionadas aos serviços do salão de beleza e passe a informação aos colaboradores e parceiros para que sejam seguidas de forma a garantir maior credibilidade e confiança dos clientes.

Algumas ações que podem ser seguidas pelo salão de beleza para conquistar maior credibilidade e confiança do cliente:

- analise e cumpra toda a legislação referente aos serviços e produtos oferecidos pela sua empresa, como, por exemplo, disponibilizar o Código de Defesa do Consumidor no estabelecimento, somente utilizar produtos cosméticos regulamentados pela Anvisa;
- analise e responda as reclamações e/ou sugestões realizadas pelos seus clientes de forma adequada.

Analise as sugestões, reclamações e devoluções de seus clientes e implemente ações de melhoria para prevenir e evitar que esses ocorridos se repitam:

- utilize uma planilha para registar as sugestões, reclamações e devoluções que contenha: data, serviço/produto, motivo da sugestão, reclamação ou devolução, cliente afetado e solução proposta;
- use ferramentas informatizadas, quando disponíveis, para manter uma base de dados, a fim de utilizá-la para análise futura.

Explique aos seus colaboradores como se portar diante uma reclamação ou devolução:

- escute atentamente a reclamação do cliente;
- faça as perguntas que forem necessárias para esclarecer o problema;
- dê explicações necessárias quando a reclamação ou devolução não se justificarem, e se o erro for do cliente ou de outras partes;
- explique as opções disponíveis para solucionar o problema;
- escute a opinião do cliente a respeito das soluções apresentadas;
- chegue a um acordo com o cliente para definir a solução a ser tomada. Procure dar sempre uma resposta satisfatória ao cliente, ainda que este não tenha razão;
- explique com detalhes como o problema será solucionado;
- explique o que deve ser feito para evitar que o problema volte a acontecer.

Adote as sugestões dos seus clientes:

- tenha um espaço para que os colaboradores e parceiros possam fazer anotações de sugestões dos clientes;
- analise as sugestões diariamente.

Tenha um sistema para avaliação da satisfação do cliente:

- esteja atento aos comentários dos clientes habituais e descubra as razões pelas quais eles sempre voltam ao salão de beleza;
- pergunte aos clientes habituais que deixaram de aparecer no salão de beleza por determinado período de tempo por que estiveram ausentes, para verificar se os motivos os levaram a algum concorrente;
- incentive os clientes para que deixem sugestões e agradeça quando o fizerem;
- elabore um formulário para avaliar a satisfação do cliente, inclusive sugestões, e deixe à disposição ou envie aos seus clientes pelo menos uma vez ao ano. Veja um modelo:

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA MELHORIA DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS!

Avalie os seguintes aspectos sobre o salão de beleza.
Coloque um X na opção que indique o seu grau de satisfação.

ASPECTO					
Atitude dos colaboradores e parceiros					
Competência dos colaboradores e parceiros					
Resolução de queixas, reclamações e devoluções					
Nossas instalações					
Nossos equipamentos					
Nossos serviços					

Comentários adicionais:

_____

_____

_____

_____

Sugestões:

_____

_____

_____

_____

Informações:

Nome (opcional): _____

E-mail (opcional): _____

Telefone (opcional): _____

O formulário deve ser:

- sucinto e direto, pois os clientes não dispõem de muito tempo e é importante que possam preencher o formulário no período em que aguardam para fazer o pagamento;
- fácil de preencher.

Utilize uma cor opaca de urna, para garantir o anonimato.

Estabeleça algum tipo de sorteio, prêmio, vale desconto etc. para incentivar o preenchimento

Explique aos seus clientes a importância de preenchimento do formulário para melhoria dos seus serviços

O uso deste tipo de formulário deve ser feito tomando-se alguns cuidados.

Em primeiro lugar, é preciso sempre analisar os resultados e usá-los para melhorar a qualidade dos serviços.

Em segundo lugar, deve-se ter claro que o universo de clientes dispostos a preencher formulários deste tipo é sempre pequeno. Além disto, existe uma tendência de que somente clientes muito insatisfeitos e muito satisfeitos preencham a pesquisa. Assim tende-se a obter uma medida dos extremos em termos de opinião. Desta forma, os resultados encontrados na pesquisa devem ser avaliados com cuidado.

TRANSPARÊNCIA

Iniciando

A descrição dos serviços e produtos ofertados pelo salão de beleza é fundamental para o conhecimento do negócio e para implementação de qualquer estrutura de boas práticas na prestação de serviços.

A divulgação adequada dos serviços ofertados, através de informações claras e precisas sobre as características desses serviços, traz uma maior confiança tanto em relação ao atendimento da expectativa do cliente quanto em relação às etapas do serviço a ser realizado pelos colaboradores e parceiros do salão de beleza.

Refletindo

- ✓ *Quais são os serviços ofertados pelo salão de beleza?*
- ✓ *Quais são os produtos ofertados pelo salão de beleza?*
- ✓ *É possível identificar as características e as etapas dos serviços ofertados?*
- ✓ *Os serviços e produtos ofertados estão claramente divulgados no salão de beleza?*

Implementando

Sempre coloque preços nos produtos:

- utilize etiquetas ou dispositivos de preços que sejam diferenciados daqueles que apresentam informações técnicas dos produtos;
- coloque os preços no mesmo espaço/local em cada produto. Isto facilitará a consulta de preços pelos clientes;
- quando os preços forem colocados em dispositivos para um grupo de produtos, certifique-se de que estejam em um espaço delimitado para que não ocorra confusão entre diferentes preços e produtos.

Explique aos seus colaboradores como apresentar seus produtos e serviços:

- apresente as informações de forma breve e com precisão;
- fale sempre utilizando termos positivos;
- exponha argumentos ordenadamente e pausadamente;
- relacione os aspectos favoráveis dos serviços e produtos em relação às necessidades apresentadas pelos clientes;
- adapte-se à linguagem do cliente;
- quando utilizar termos técnicos, verifique a compreensão do cliente;
- limite a quantidade de informações a serem passadas ao cliente de acordo com as suas necessidades.

Faça uma listagem com os serviços e produtos ofertados pelo salão de beleza. Disponibilize para os clientes, colaboradores e parceiros um documento com as devidas informações sobre esses serviços e produtos e seus respectivos preços. Este documento pode seguir o modelo de um cardápio de serviços.

A listagem a seguir, extraída da ABNT NBR 16283, é somente um exemplo dos serviços típicos de um salão de beleza e suas principais características. O importante é que todos os serviços do salão de beleza sejam listados.

- ***Corte***
  Procedimento de transformação dos cabelos através do uso de tesoura, navalha e/ou máquina.

- ***Escova***
  Procedimento de modelagem dos cabelos através do uso de secador e escova.

- ***Escova progressiva***

  Procedimento para deixar os cabelos lisos utilizando produtos que possuam em sua composição substâncias ativas com a função de alisar temporariamente. Durante a aplicação do produto geralmente é utilizada uma fonte de calor, como secador de cabelo e/ou prancha (piastra). O resultado obtido através da escova progressiva é temporário, já que os fios de cabelo alisados geralmente voltam ao formato original.

- ***Coloração permanente***

  Procedimento de coloração dos cabelos por meio de combinações, composições e neutralizações de cores e contrastes, através de pigmentos naturais ou sintéticos, podendo produzir clareamento.

- ***Luzes, reflexos, mechas e balayage***

  Procedimentos por meio de coloração e/ou descoloração para dar contraste ou luminosidade aos fios ou para clarear ou escurecer gradativamente o cabelo.

- ***Manicure***

  Procedimento que pode incluir limpeza, remoção parcial de cutículas e esmaltação das unhas das mãos.

- ***Pedicure***

  Procedimento que pode incluir limpeza, remoção parcial de cutículas e esmaltação das unhas dos pés.

  É importante esclarecer que os serviços de manicure e pedicure não incluem os serviços de podologia (unha encravada, tratamento de doenças, remoção de calosidades etc.).

- ***Depilação***

  Procedimento para remoção estética dos pelos faciais e/ou corporais por meio de 15. Competência profissional métodos variados (por exemplo, cera quente, cera fria, linha etc.).

ABNT NBR 16283 – Seção 2.2 – Serviços (veja a descrição de outros serviços típicos dos salões de beleza).

Parte 4.15 – COMPETÊNCIA PROFISSIONAL

ABNT NBR 16383 – Requisito 3.7.12 – Todos os colaboradores e parceiros da empresa devem estar aptos a realizar os serviços aos quais se propõem, mediante comprovação que se dará por meio da apresentação de certificados ou outros documentos que atestem seus conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para a prestação dos serviços.

Iniciando

No mercado cada vez mais concorrido e com clientes cada vez mais exigentes, quem atua nos salões de beleza deve estar em dia com as tendências da moda e deviamente preparado para aplicar as técnicas ofertadas por fabricantes de produtos e equipamentos, de maneira a proporcionar um serviço de qualidade que garanta a satisfação dos clientes atendidos.

Neste contexto, a competência dos colaboradores e parceiros nas atividades que desempenham nos salões de beleza garantem segurança tanto para esses, quanto para os clientes, que se sentem mais seguros ao confiarem os cuidados com sua saúde e beleza a profissionais preparados.

A ABNT NBR 16483, *Salão de beleza – Competências de pessoas que atuam nos salões de beleza* especifica as competências dos profissionais dos salões de beleza no desempenho das suas atividades, a fim de que possam prestar serviços de qualidade.

A seguir, são relacionadas as competências essenciais para todos os profissionais de um salão de beleza as competências específicas para três ocupações típicas do segmento – cabeleireiro, barbeiro e manicure/pedicure.

Competências essenciais

a) ter ética e postura profissional;
b) receber e preparar o cliente para o atendimento;
c) identificar e compreender expectativas do cliente com relação ao serviço a ser prestado;
d) organizar o ambiente de trabalho;
e) aplicar as boas práticas higiênico-sanitárias pertinentes para cada atividade;
f) aplicar as boas práticas de saúde e segurança do trabalho;
g) aplicar as legislações pertinentes a cada atividade;
h) indicar, orientar e vender produtos cosmeticos e acessórios de acordo com o objeto social da empresa;
i) aplicar as boas práticas de ergonomia da profissão;
j) utilizar os equipamentos de proteção individual específicos para cada atividade.

Competências específicas

Cabeleireiro

Profissional que exerce atividades de higiene, embelezamento e transformação capilar para os públicos masculino e feminino.

a) Estar apto a:

- diagnosticar a condição dos fios e couro cabeludo, conforme sua área de competência;
- aplicar as técnicas de corte, coloração, modelagem, alisamentos e relaxamentos, tratamentos e higienização dos fios, mais adequadas às expectativas do cliente;
- responsabilizar-se tecnicamente por eventuais problemas advindos da prestação dos serviços e aplicar as devidas medidas corretivas e/ou mitigatórias do problema apresentado;
- manusear os utensílios e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

b) Conhecimentos (temas norteadores):

1. atendimento ao cliente;
2. tricologia, incluindo:
    a) ambiente da fibra capilar;
    b) processo de desenvolvimento da fibra capilar;
    c) haste capilar;
    d) ciclo de vida do cabelo;
    e) queda dos cabelos;
    f) couro cabeludo;
    g) pH dos cabelos e do couro cabeludo e suas patologias;
    h) melanina e melanócitos;
    i) estrutura capilar;
    j) cadeias de queratina;
    k) diferentes formas dos fios, por exemplo, lisos, ondulados, crespos;
    l) desgaste da fibra capilar;
    m) tipos de cabelos, por exemplo, oleoso, normal, secos, sensibilizados etc.;
    n) saúde dos cabelos;
3. técnicas de higienização dos cabelos;
4. cosmética capilar;
5. tipos de utensílios e equipamentos para a realização dos serviços;
6. noções de consultoria de imagem;

7. técnicas de corte, incluindo:
    a) forma;
    b) acabamento/texturização;
    c) divisões;
    d) geometria;

8. técnicas de modelagem;
9. técnicas de colorimetria, incluindo:
    a) Estrela de Colorimetria (mais conhecida como Estrela de Oswald);
    b) cores primárias, secundárias e terciárias;
    c) reflexo e numeração das cores básicas e nuanças;
    d) pigmentos naturais e artificiais;
    e) fundo de clareamento;
    f) mechas e reflexos;
    g) descoloração e decapagem;
    h) razão e proporção matemática aplicadas;

10. técnicas de relaxamento, alisamento e ondulação, incluindo:
    a) estrutura capilar (ligações de queratina);
    b) processos de mudanças (definitivo);
    c) diferentes tecnologias alisantes (hidróxidos e tioglicólicos);
    d) teste de mecha para a escolha do produto;
    e) passo a passo da aplicação do produto, conforme recomendação do fabricante;

11. noções de penteados.

Barbeiro

Profissional que exerce atividade de corte de cabelo e barba masculino

a) Estar apto a:

- aplicar as técnicas de corte de cabelo, barba e bigode mais adequadas às expectativas do cliente;
- responsabilizar-se tecnicamente por eventuais problemas advindos da prestação dos serviços e aplicar as devidas medidas corretivas e/ou mitigatórias do problema apresentado;
- manusear os utensílios e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

b) Conhecimentos (temas norteadores):

1. boas práticas higiênico-sanitárias, incluindo:
2. conceitos de assepsia, antissepsia, desinfecção e esterilização de materiais;
3. técnicas de higienização capilar;
4. técnicas de corte de cabelo masculino usando tesoura, navalha e máquina de corte e de acabamento;

5. design de barba, cavanhaque, bigode e costeletas;
6. aparos de pelos do rosto, nariz e orelha;
7. descarte adequado do material - lâminas descartáveis.

Manicure/pedicure

Profissional que exerce atividades de higiene e embelezamento das mãos e/ou dos pés

a) Estar apto a:

- aplicar as técnicas de higiene e embelezamento das mãos e pés, podendo incluir limpeza, remoção parcial de cutículas e esmaltação das mãos e pés mais adequadas à expectativa do cliente, no intuito de alcançar os resultados desejados;
- manusear, higienizar e esterilizar utensílios e equipamentos adequados.

b) Conhecimentos (temas norteadores):

1. boas práticas higiênico-sanitárias, incluindo:
   a) antissepsia, assepsia, desinfecção, esterilização e descontaminação de utensílios e equipamentos;
   b) doenças e vacinas ocupacionais;
2. conceitos de assepsia, antissepsia, desinfecção e esterilização de materiais;
3. técnicas de higienização capilar;
4. técnicas de corte de cabelo masculino usando tesoura, navalha e máquina de corte e de acabamento;
5. design de barba, cavanhaque, bigode e costeletas;
6. aparos de pelos do rosto, nariz e orelha;
7. descarte adequado do material - lâminas descartáveis.

Refletindo

- ✓ *O salão de beleza possui registros das competências dos seus colaboradores e parceiros?*
- ✓ *O salão de beleza possui critérios de recrutamento e seleção para os seus futuros colaboradores e parceiros?*
- ✓ *O salão de beleza possui um plano de treinamento de competências para os seus colaboradores e parceiros?*

Implementando

Se a qualificação disponível dos colaboradores e parceiros não for de acordo com as necessidades para a realização das atividades do salão de beleza, é importante verificar o que pode ser feito para desenvolver os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias, a fim de cumprir com os requisitos da norma de competências.

É importante que seja feito um levantamento para verificar a situação atual dos colaboradores e identificar a diferença entre a situação atual e a esperada em termos de competências. Com isso será possível realizar um programa de desenvolvimento de competências que incluirá ações de treinamento e/ou qualquer outro tipo de ação para o desenvolvimento desejado.

Algumas recomendações:

- as habilidades e os conhecimentos necessários para a qualidade e segurança das atividades dentro do salão de beleza devem ser identificados e considerados na seleção, recrutamento, treinamento, desenvolvimento de habilidades e educação contínua do pessoal para determinar as funções e competências necessárias ao atendimento das atividades estabelecidas;
- utilizar mecanismo de certificação de pessoas (certificação de compe tências e de ocupações) como forma de atender a este requisito. Ou seja, o empreendimento pode buscar a certificação de pessoas que atuam no seu salão de beleza e/ou contratar profissionais certificados;
- prover a todos os colaboradores e parceiros o treinamento apropriado, de acordo com a necessidade de competências para o salão de beleza. É importante que os colaboradores tenham uma base adequada de conhecimentos, que inclua treinamento nas habilidades e nos métodos necessários para a realização de suas tarefas com eficiência e competência, tendo conhecimento do impacto que suas atividades podem causar, caso sejam realizadas de forma incorreta;
- prover educação e treinamento para assegurar que os colaboradores e parceiros tenham conhecimentos apropriados e atualizados dos requisitos legais e dos POP, por exemplo. O nível e o detalhamento do treinamento podem variar de acordo com as atividades desempenhadas;
- manter como informação para o salão de beleza os registros de educação, experiência, habilidade e treinamento para serem apresentados, como, por exemplo, certificados, diplomas, listas de presença, vídeos ou demais mídias eletrônicas, resultados de entrevistas ou dinâmica de grupo, currículos etc.;
- avaliar e registrar as ações relacionadas ao sistema de gestão da sustentabilidade.

No planejamento voltado aos colaboradores e parceiros, valorize ações que encorajem o aprendizado e o desenvolvimento contínuo.

Após a preparação e a realização dos programas de desenvolvimento, é importante avaliar se as ações de treinamento ou outras ações aplicadas foram eficazes, ou seja, se atingiram seu objetivo em desenvolver a competência necessária. Na maioria das vezes isso só é possível avaliando o desempenho do colaborador e do parceiro no dia a dia de trabalho após a ação de treinamento.

Parte 4.16 – MONITORAMENTO, VERIFICAÇÃO E AÇÃO CORRETIVA

ABNT NBR 16383 – Requisito 4.4 – Monitoramento, verificação e ação corretiva

Iniciando

O monitoramento, verificação e ação corretiva são essenciais para saber se os controles operacionais estão funcionando e para o salão de beleza verificar se vem cumprindo o seu programa de boas práticas.

Refletindo

- ✓ *Os POP estão sendo seguidos pelo salão de beleza?*
- ✓ *O programa de boas práticas está atendendo às necessidades e expectativas do cliente?*

Implementando

O monitoramento, verificação e ação corretiva devem ser implementados em várias situações, como, por exemplo, para:

- verificar o cumprimento dos procedimentos operacionais padronizados (POP);
- verificar o cumprimento da legislação e dos regulamentos aplicáveis ao salão de beleza;
- verificar o funcionamento dos controles operacionais;
- avaliar a satisfação dos clientes;
- verificar a eficácia do programa de boas práticas.

Recomenda-se que todas as atividades de monitoramento, verificação e ação corretiva sejam registradas para que seja possível a tomada de decisões gerenciais e para acompanhar o desempenho das boas práticas no salão de beleza, ao longo do tempo.

Parte 5 – REFERÊNCIAS

ABNT NBR 16283, *Salão de beleza – Terminologia*

ABNT NBR 16383, *Salão de beleza – Requisitos de boas práticas na prestação de serviços*

ABNT NBR 16483, *Salão de beleza – Competências de pessoas que atuam nos salões de beleza*

Centro de Vigilância Sanitária do Estado de São Paulo, Manual de Orientação para Instalação e Funcionamento de Institutos de Beleza sem responsabilidade médica, 2012

Prefeitura Municipal de Paulínia, Beleza e Segurança – Manual de Orientações e Cuidados com a Saúde dos Profissionais e Clientes de Salões de Beleza.


ABNT
ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS


SEBRAE