

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS DA QUALIFICAÇÃO

Esteticista

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 815

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 000000

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4

PONTOS DE CRÉDITO: 117

PUBLICAÇÕES E ATUALIZAÇÕES:

OBSERVAÇÕES:

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO (MISSÃO):

Planejar e executar tratamentos estéticos, cosméticos e de bem-estar com recurso a processos manuais e mecânicos, a produtos e a equipamentos de acordo com as necessidades e especificidades do cliente após avaliação, seguindo princípios de ética profissional.

ATIVIDADES PRINCIPAIS:

1. Organizar o trabalho, receber o cliente e atender a sugestões e reclamações.
2. Assegurar as condições de higienização das instalações, equipamentos e utensílios inerentes ao serviço a prestar.
3. Manusear corretamente produtos, utensílios e equipamentos de acordo com o serviço a prestar.
4. Proceder a cuidados estéticos das mãos, pés e unhas.
5. Efetuar epilação, coloração, descoloração de pelos, extensão e lifting de pestanas.
6. Realizar massagem de relaxamento, modeladora e drenante, com processos manuais e mecânicos.
7. Efetuar tratamentos estéticos de rosto e corpo.
8. Efetuar maquiagens de acordo com a ocasião.
9. Assegurar o aprovisionamento e controlo de stocks e equipamentos, comercializando produtos de acordo com o aconselhamento realizado e as necessidades do cliente.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC OBRIGATÓRIAS

CÓDIGO UC ¹	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
UC Comum	01	Receber e atender clientes nos serviços pessoais	2,25
UC Comum	02	Implementar normas de segurança e saúde no trabalho no serviço de estética e bem-estar	2,25
UC Comum	03	Implementar procedimentos de higienização e desinfecção de espaços, equipamentos e utensílios	2,25
UC Específica	04	Efetuar o diagnóstico da pele, unhas e pelos no serviço de estética e bem-estar	4,5
UC Comum	05	Organizar cosméticos de estética e bem-estar	4,5
UC Específica	06	Executar cuidados de embelezamento nas mãos	2,25
UC Específica	07	Executar cuidados de embelezamento nos pés	2,25
UC Específica	08	Selecionar e operar eletrologias no serviço de estética e bem-estar	4,5
UC Comum	09	Executar a epilação	4,5
UC Específica	10	Realizar epilação de longa duração	4,5
UC Específica	11	Executar descoloração de pelos, coloração de sobrancelhas e pestanas e <i>lifting</i> de pestanas	2,25
UC Específica	12	Executar a extensão de pestanas	2,25
UC Comum	13	Executar massagem clássica corporal	4,5
UC Comum	14	Executar massagem anticelulítica, tonificante e redutora	2,25
UC Comum	15	Executar massagem de drenagem linfática manual	4,5
UC Comum	16	Realizar técnicas de drenagem mecânica no serviço de estética e bem-estar	2,25
UC Específica	17	Realizar tratamentos de estética corporal	4,5
UC Específica	18	Utilizar eletrologias nos tratamentos de estética corporal	2,25
UC Comum	19	Aplicar princípios fundamentais de nutrição e dietética em estética e bem-estar	2,25
UC Comum	20	Executar massagem facial	4,5
UC Específica	21	Realizar tratamentos de estética facial	4,5
UC Específica	22	Utilizar eletrologias nos tratamentos faciais de estética e bem-estar	2,25
UC Específica	23	Executar maquiagem	4,5
UC Específica	24	Realizar tratamentos de estética e bem-estar ao público masculino	2,25
UC Transversal	25	Interagir em inglês no serviço de estética e bem-estar	4,5
UC Comum	26	Aplicar estratégias de venda, promoção e fidelização de clientes	4,5

¹ Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem.

CÓDIGO UC ¹	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
UC Transversal	27	Atuar em situações de emergência no serviço de estética e bem-estar	2,25
UC Transversal	28	Prestar informação sobre o serviço de estética e bem-estar	2,25
Total de pontos de crédito de UC Obrigatórias			92,25

Para obter a qualificação de Esteticista, para além das UC Obrigatórias, terão também de ser realizadas UC Opcionais² correspondentes ao total de 24,75 pontos de crédito.

² Poderão ser seleccionadas 10% de UC transversais de entre o leque definido (20% a 30%) de UC opcionais.

UC OPCIONAIS

Código UC ³	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	PONTOS DE CRÉDITO
UC Comum	29	Efetuar o design de sobancelhas	2,25
UC Comum	30	Executar embelezamento de unhas com verniz de gel, gel e acrílico	4,5
UC Comum	31	Executar técnicas de decoração das unhas	2,25
UC Específica	32	Executar procedimentos de bronzeamento artificial	4,5
UC Comum	33	Aplicar os princípios fundamentais de sofrologia	2,25
UC Comum	34	Implementar técnicas de aprovisionamento de <i>stocks</i> e inventário.	2,25
UC Transversal	35	Criar e desenvolver ideias de negócio	4,5
UC Transversal	36	Elaborar o plano de negócios	4,5
UC Transversal	37	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens nos cuidados de estética e bem-estar	2,25
UC Transversal	38	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC Transversal	39	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC Comum	40	Utilizar as tecnologias de comunicação e informação no serviço de estética e bem-estar	4,5
UC Comum	41	Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais	2,25
UC Transversal	42	Interagir em língua estrangeira no serviço de estética e bem-estar*	4,5
UC Transversal	43	Adotar práticas de gestão da qualidade no serviço de estética e bem-estar	4,5
Total de pontos de crédito da componente de formação tecnológica em UC optativas			24,75
Total de horas			275 h

* Esta UC deverá ser desenvolvida ou reconhecida considerando uma das seguintes línguas estrangeiras: Alemão, Espanhol, Francês, Finlandês, Holandês, Italiano, Norueguês, Russo ou Sueco.

³ Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas de uma qualificação desenhada em termos de resultados de aprendizagem. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a duas ou mais qualificações desenhadas em termos de resultados de aprendizagem.

UNIDADES DE COMPETÊNCIA OBRIGATÓRIAS

UC 0001 Receber e atender clientes nos serviços pessoais		
PONTOS DE CRÉDITO: 2,25		
REALIZAÇÕES		
R1. Organizar o contexto de acolhimento e atendimento do cliente em formato presencial e não presencial. R2. Acolher o cliente e identificar as necessidades e expectativas. R3. Informar e esclarecer sobre serviços e produtos. R4. Propor serviços e produtos. R5. Realizar fichas de cliente, de informação, de registo e de consentimento.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Conceitos de atendimento e vendas - definição e importância do atendimento ao cliente; tipos e canais de atendimento (presencial, telefónico, online); fases do atendimento (saudação e acolhimento, identificação de necessidades, informação e esclarecimento, apresentação de soluções, negociação e encerramento, registo e consentimento, acompanhamento); técnicas de vendas e negociação (preparação, abertura da venda, apresentação de produtos e serviços, identificação de necessidades, esclarecimento de objeções, negociação, encerramento da venda, acompanhamento pós-venda); principais desafios e soluções no atendimento ao cliente; organização do espaço de acolhimento; a importância da satisfação do cliente e da fidelização. • Perfis do profissional de atendimento - rececionista; consultor de vendas; assistente de serviço ao cliente; gestor de atendimento. • Funções do profissional de atendimento - receção e acolhimento; identificação de necessidades; informação e esclarecimento; agendamento de marcações; encerramento e registo do atendimento. • Características e qualidades de um atendimento profissional - normas de conduta; atitudes e comportamentos; imagem pessoal do profissional (apresentação, postura corporal, comunicação verbal e não verbal). • Relações interpessoais (relação profissional - cliente) - desenvolvimento da confiança; comunicação eficaz; gestão de expectativas; resolução de conflitos; obtenção de feedback.	• Abordar o cliente distinguindo o acolhimento e venda. • Estruturar o processo de atendimento. • Identificar o perfil e as necessidades do cliente. • Aplicar o protocolo de atendimento. • Aplicar técnicas de atendimento profissional. • Organizar as áreas de receção e acolhimento. • Adequar o perfil de atendimento ao contexto e ao tipo de cliente. • Disponibilizar informação sobre produtos e serviços e os procedimentos associados a cada serviço. • Selecionar os produtos e os serviços para cada tipo de cliente e suas necessidades. • Identificar os princípios de comunicação com o cliente. • Aplicar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas na comunicação presencial, por telefone e online. • Preencher e organizar documentação relativa ao registo dos serviços efetuados. • Elaborar fichas de cliente, fichas informativas/guias de serviços prévios e/ou pós-serviço. • Aplicar e analisar inquéritos de satisfação do cliente. • Aplicar as normas de conduta e de imagem profissional. • Aplicar as normas de confidencialidade e de proteção de dados pessoais. • Aplicar exigências éticas associadas à atividade. • Aplicar regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a imagem pessoal e apresentação profissional. • Conduta ética. • Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertividade. • Controlo emocional. • Autoconfiança. • Sentido de organização. • Flexibilidade. • Proatividade. • Persistência. • Respeito pelas normas e regras definidas.

• Perfil de clientes – novos; regulares; insatisfeitos; especiais. • Diagnóstico de necessidades do cliente - entrevista inicial; observação; questionários e formulários; histórico de cliente; <i>feedback</i> direto; análise do perfil. • Protocolos de atendimento - saudação inicial; apresentação do profissional e postura corporal; acolhimento, ambiente e conforto; comunicação e linguagem; personalização; estabelecimento de expectativas; encerramento do atendimento. • Técnicas de comunicação em atendimento a clientes - linguagem verbal; linguagem não verbal; barreiras à comunicação (linguagem técnica, preconceções, ruído, desatenção); estilos de comunicação (passivo, assertivo, manipulador e agressivo); comunicação escrita; solicitação e resposta a <i>feedback</i>. • Normas de confidencialidade e proteção de dados. • Consentimento informado do cliente. • Registo, consulta e arquivo de dados do cliente. • Exigências éticas associadas ao trabalho. • Regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.		
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Receber e atender clientes nos serviços pessoais:

- CD1. Cumprindo as etapas do processo de atendimento, adequando ao tipo de canal utilizado e ao contexto.
- CD2. Transmitindo uma imagem positiva de si e da sua organização.
- CD3. Comunicando de forma clara e assertiva, respeitando as necessidades e as expectativas do cliente.
- CD4. Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao tipo de cliente.
- CD5. Disponibilizando e explicitando a informação.
- CD6. Preenchendo a documentação de registo, consentimento do cliente e monitorização da satisfação.

CONTEXTO

• Aplicável a diferentes contextos de atendimento em serviços pessoais, incluindo salões de cabeleireiro, barbearias, estúdios de tatuagem, estabelecimentos de estética e bem-estar, *spa*, *health clubs*, estabelecimentos de serviços pessoais integrados em hotéis e resorts, residências para idosos e centros de dia, serviços móveis e ao domicílio de beleza e bem-estar e empresas prestadoras de serviços funerários.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Área de trabalho, equipamentos e materiais destinados ao atendimento do cliente no serviço.
- Equipamentos e materiais de escritório.
- Manual de Atendimento.
- Regulamento interno.
- Catálogos de serviços e produtos.
- Modelos de fichas de cliente, fichas de registo de serviços, declarações de consentimento e inquéritos de satisfação.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Regulamento Geral da Proteção de Dados.

OBSERVAÇÕES

UC 0002 Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Implementar medidas de proteção coletiva e individual.
R2. Realizar a análise ergonômica do local de trabalho.
R3. Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
- Princípios de segurança e saúde no trabalho. - Normas e disposições de segurança e saúde no serviço de massagem de estética e bem-estar. - Higiene no serviço de massagem de estética e bem-estar. - Fatores de risco – agentes químicos e biológicos; ruído; posturas forçadas/mantidas, abdução dos membros superiores e movimentos repetitivos; esforço visual; trabalho húmido; posicionamento do mobiliário; iluminação inadequada; radiações eletromagnéticas; desconforto térmico; manipulação de material corto-perfurante; turnos prolongados e encurtamento ou inexistência de pausas; partilha da mesma área por diversos profissionais e interdependência relativa ao trabalho dos colegas. - Mobiliário – regulação da altura, inclinação e apoio lombar. - Iluminação – tons frios e tons quentes; luz branca (atenção e precisão); uniforme, direcionada, sem reflexos, regulável e/ou natural. - Regras de segurança na utilização de equipamento e na manipulação de materiais – normas do vestuário; prevenção de choques elétricos; movimentação de peças pesadas. - Causas dos acidentes de trabalho.	- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. - Apresentar hábitos de higiene pessoal. - Posicionar o mobiliário utilizado para a atividade. - Adequar a iluminação. - Controlar a temperatura do espaço. - Ventilar o ambiente de trabalho. - Incluir pausas regulares. - Exercitar e fazer alongamentos. - Identificar doenças profissionais associadas. - Aplicar medidas para proteção da segurança e da saúde no trabalho. - Aplicar medidas de prevenção do risco. - Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. - Aplicar os procedimentos em caso de roubo. - Distinguir os tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. - Manipular o extintor. - Utilizar equipamentos de proteção individual. - Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. - Identificar os riscos e probabilidades de ocorrência de acidentes. - Executar procedimentos de resposta a emergências. - Aplicar regulamentação e normas sobre as segurança e saúde no trabalho.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Prontidão em caso de emergência. - Autocontrolo. - Iniciativa. - Resolução de problemas. - Sentido de organização. - Cooperação com a equipa. - Conduta ética. - Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

• Causas de incêndio - sistema de aquecimento; materiais inflamáveis; aparelhos elétricos; trabalhadores e outras pessoas fumadoras. • Tipos de extintores. • Incêndio - plano de ataque; manipulação de extintores; acionamento do sistema automático. • Plano de segurança do estabelecimento. • Plano de prevenção dos acidentes, incêndios, evacuação e roubos. • Caixa de primeiros socorros. • Situações de emergência - perda de sentidos feridas abertas e fechadas, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, envenenamento e reações alérgicas. • Regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho nos estabelecimentos comerciais e de serviços.		
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Implementar normas de segurança e saúde no trabalho no serviço de estética e bem-estar:

CD1. Cumprindo as normas e disposições definidas para a segurança e saúde no trabalho.

CD2. Assegurando as boas práticas de ergonomia no trabalho, ajustando equipamentos, máquinas e ferramentas.

CD3. Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência e prevenção de riscos.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.

Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.

Legislação de segurança e saúde aplicável ao setor e legislação relativa às normas de funcionamento de estabelecimentos comerciais de serviços.

Documentação sobre segurança e saúde no trabalho (folhetos, brochuras, outros).

Equipamentos de proteção individual (EPI).

Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.

Planos de emergência.

Caixa de primeiros socorros.

Extintor.

OBSERVAÇÕES

UC 0003 Implementar procedimentos de higienização e desinfecção de espaços, equipamentos e utensílios

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Organizar produtos e equipamentos.
R2. Higienizar e desinfetar espaços de trabalho e equipamentos.
R3. Desinfetar e esterilizar utensílios.
R4. Aplicar as medidas de segurança e saúde na higienização, desinfecção e esterilização.
R5. Registrar informação de operações de higienização, desinfecção e esterilização e anomalias.

CONHECIMENTOS

- Produtos de limpeza – características; aplicabilidade; cuidados na utilização.
- Higienização e desinfecção – normas; equipamento; aplicação; registro.
- Protocolos de limpeza, higienização, desinfecção e esterilização – processos; etapas; níveis.
- Processos de limpeza, higienização e desinfecção (calor, agentes químicos, radiação) – eficácia; frequência.
- Riscos e perigos na utilização de produtos de higienização e desinfecção.
- Riscos e perigos na utilização dos equipamentos de esterilização.
- Fichas de segurança de produtos químicos e equipamentos.
- Manuseamento e armazenamento de cosméticos, utensílios, equipamentos e roupas.
- Manuseamento e armazenamento de produtos químicos e resíduos perigosos.
- Normas de separação e tratamento de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Plano de higienização dos espaços
- Formulários de reporte – conteúdo e preenchimento.
- Medidas de higiene para a proteção da saúde, prevenção de doenças e segurança dos profissionais.
- Situações de risco de saúde.
- Regulamentação Geral de Higiene e Segurança do Trabalho nos

APTIDÕES

- Inventariar e requisitar produtos de higienização, desinfecção e esterilização.
- Selecionar produtos a utilizar nos processos de higienização, desinfecção e esterilização.
- Interpretar fichas de equipamentos, produtos e utensílios.
- Aplicar as normas de higienização, desinfecção de espaços e equipamentos e esterilização de utensílios.
- Identificar os riscos e perigos para a saúde.
- Manusear e armazenar cosméticos, utensílios, equipamentos e roupas em condições de biossegurança.
- Aplicar as normas de separação e tratamento de resíduos.
- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento.
- Usar os equipamentos de proteção individual.
- Preencher formulários de registro de operações.
- Identificar os riscos e perigos para a saúde.
- Aplicar medidas para a proteção da saúde e da segurança dos profissionais.
- Aplicar normas relativas à higiene e segurança dos espaços.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Estabelecimentos Comerciais, de Escritórios e Serviços.		
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Implementar procedimentos de higienização e desinfecção dos espaços, equipamentos e utensílios:

- CD1. Inventariando e requisitando produtos e equipamentos de higienização, desinfecção e esterilização.
- CD2. Cumprindo os protocolos internos de higienização, desinfecção e esterilização.
- CD3. Reportando o serviço efetuado e anomalias.
- CD4. Cumprindo as normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar, e outros similares.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
- Serviços de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de higienização, desinfecção esterilização e respectivas fichas técnicas.
- Equipamentos de esterilização.
- Equipamentos e utensílios utilizados na atividade de esteticista.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Regulamento interno com procedimentos a adotar.
- Manuais dos equipamentos.
- Formulários de reporte

OBSERVAÇÕES

UC 0004 Efetuar o diagnóstico da pele, unhas e pelos no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Analisar o estado da pele, unhas e pelos.
R2. Identificar as disfunções estéticas corporais e faciais.
R3. Prevenir o risco de contaminação cruzada.
R4. Aconselhar o cliente no pós-diagnóstico.
R5. Registrar a informação recolhida na ficha de cliente.

CONHECIMENTOS

- Biologia, fisiologia celular e micro morfologia.
- Tecido nervoso, muscular, conjuntivo, ósseo, cartilágneo e epitelial, principais características histológicas e principais funções.
- Anatomia e fisiologia da pele- tipos de células da epiderme melanogénese, tecido conjuntivo, fibras (tipos de colagénio) e substância fundamental amorfa (composição) e fibroblastos.
- Tecido subcutâneo – adipócitos (funções e atividades metabólicas), biomecânica dos panículos adiposos superficiais e profundos, mudanças estruturais dos panículos por excesso de peso.
- Anatomia e fisiologia das glândulas sebáceas, sudoríparas, pelos e unhas.
- Barreira *Reiner* – ph cutâneo.
- Permeabilidade cutânea.
- Instrumentos e métodos de avaliação do tipo e estado da pele (lupa; luz de *wood*; analisador de hidratação, da oleosidade e da pigmentação da pele; softwares de análise da pele; medidores de disfunções estéticas)
- Tipos e estados da pele e cuidados diários e complementares.
- Melanócito, melanogénese e melanina - hiper pigmentação e hipopigmentação.
- Envelhecimento e fotoenvelhecimento - oxidação e envelhecimento cutâneo; classificação do envelhecimento facial.

APTIDÕES

- Identificar os vários tipos de tecidos do corpo humano.
- Enunciar as camadas e células constituintes da pele, unhas e pelos.
- Identificar os ciclos de renovação das células da pele, das unhas das mãos e dos pés e dos pelos.
- Relacionar o funcionamento dos sistemas nervoso com a fisiologia e funções da pele.
- Identificar o tipo e estado da pele.
- Utilizar os instrumentos e métodos de avaliação da pele.
- Distinguir a ação dos raios ultravioletas na pele, a curto e a longo prazo.
- Caracterizar as alterações da pele causadas pelo envelhecimento cutâneo.
- Analisar o estado e as alterações da pele, unhas e pelos através de processos de análise e diagnóstico.
- Analisar alterações das glândulas sudoríparas, sebáceas e folículos dos pelos.
- Identificar e caracterizar disfunções estéticas corporais.
- Registrar na ficha de registo do cliente.
- Definir o protocolo a seguir para o serviço de estética e bem-estar de acordo com a avaliação.
- Informar o cliente sobre possíveis intervenções estéticas.
- Aconselhar o cliente sobre a prevenção e tratamento de alterações relacionadas com a pele, unhas e pelos, junto dos profissionais de saúde.
- Analisar e prevenir o risco de contaminação cruzada
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem pessoal e apresentação profissional.
- Conduta ética.
- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Empatia
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Sentido de organização.
- Flexibilidade.
- Proatividade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas e regras definidas.

• Pele acneica – caracterização; classificação da acne. • Cicatrizes e hiperpigmentações pós-inflamatórias. • Registo fotográfico e métodos auxiliares (lupa, luz branca, luz de wood). • Flacidez muscular e flacidez dérmica – hidratação; nutrição. • Desestruturação das fibras elásticas da pele – estrias; evolução/classificação. • Fibroedema gelóide (FEG) - fases da evolução (graus/estágios); Classificação. • Tecido adiposo – adiposidade/gordura – classificação e tipologia; adipogênese e lipogênese/lipólise e adipólise; gordura localizada e gordura generalizada e obesidade. • Alterações da pele e estruturas anexas (glândulas, unhas e pelos). • Problemas capilares – alopecia. • Lesões e patologias cutâneas - hiperqueratoses (calos e calosidades, verrugas, psoríase), prurido; urticária; toxidermia dermatites (atópica, de contacto, de mãos/frieiras, seborreica); dermatoses bacterianas, víricas e fúngicas (micoses); dermatoses zooparasitárias cutâneas. • Ficha de avaliação diagnóstica, ficha de anamnese. • Gestão de expectativas. • Técnicas e instrumentos facilitadores da avaliação das disfunções estéticas. • Tipologia de intervenção estética. • Interação com o cliente. • Colaboração terapeuta de beleza-profissional de saúde. • Regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho		
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Efetuar o diagnóstico da pele, unhas e pelos no serviço de estética e bem-estar:

CD1. Avaliando o estado da pele, unhas e pelos, adequando procedimentos e recomendações à avaliação efetuada.

CD2. Cumprindo os protocolos de prevenção de contaminações cruzadas.

CD3. Preenchendo as fichas de registo assegurando a informação ao cliente sobre a prevenção e tratamento das patologias identificadas.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar.
Analisador de hidratação, oleosidade e pigmentação da pele.
Softwares de análise da pele.
Medidores de disfunções estéticas corporais.
Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
Software de gestão de clientes.
Vídeos demonstrativos de técnicas de diagnóstico e análise.
Equipamentos de Proteção Individual (EPI).
Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
Documentação relativa às normas de segurança e saúde no trabalho.
Regulamentos de segurança e saúde no trabalho.
Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
Manuais dos equipamentos.
Guia de protocolos de atendimento ao cliente em serviços de estética e bem-estar.

OBSERVAÇÕES

UC0005 Organizar cosméticos de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Classificar os cosméticos segundo a sua função e ação.
- R2. Organizar os cosméticos de acordo com o protocolo a aplicar.
- R3. Prevenir os riscos na utilização dos cosméticos.
- R4. Determinar as boas condições de armazenamento e conservação de produtos cosméticos.

CONHECIMENTOS

- Cosmetologia – tipos de produtos; características; funções e ações.
- Principais componentes dos cosméticos.
- Cosmetologia - matérias-primas; testes; produtos ecológicos, orgânicos, veganos e inovadores.
- Rotulagem e documentação técnica dos produtos cosméticos.
- Preparações cosméticas aplicadas nos tratamentos estéticos do rosto e do corpo, unhas e pelos, segundo a sua ação e a sua função - classificação.
- Cosméticos termogénicos.
- Substâncias ativas para tratamentos de estética específicos (despigmentantes, rejuvenescimento, revitalizantes, celulíticos, refirmantes, drenantes, dermocontrol, vasoconstritores).
- Emulsões.
- Cosmética solar.
- Desodorizantes e antitranspirantes.
- Tintas para maquilhagem permanente – regulamentos.
- Cosméticos e protocolos estéticos.
- Estabilidade e validade dos cosméticos de maquilhagem.
- Riscos na utilização dos cosméticos.
- Estabilidade e conservação dos cosméticos.
- Manipulação e armazenamento dos cosméticos.
- Normas de qualidade.

APTIDÕES

- Classificar os produtos cosméticos segundo a sua função e ação.
- Identificar os componentes e as matérias-primas dos cosméticos.
- Relacionar a sua ação e função.
- Interpretar a rotulagem e informações técnicas dos cosméticos.
- Selecionar os cosméticos para cada um dos serviços de estética e bem-estar.
- Reconhecer a sequência de aplicação dos cosméticos.
- Avaliar os riscos de aplicação e de utilização dos cosméticos.
- Determinar as boas condições de armazenamento e conservação dos produtos cosméticos.
- Verificar o prazo de validade, o estado de conservação e estabilidade do cosmético.
- Aplicar das normas de qualidade.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Organizar cosméticos de estética e bem-estar:

- CD1. Avaliando as matérias-primas e assegurando a qualidade dos produtos cosméticos utilizados.
- CD2. Considerando a função, a ação e a sequência de aplicação dos cosméticos definida no protocolo de tratamento.
- CD3. Garantindo o armazenamento, a estabilidade, a conservação e a validade dos cosméticos.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar.
Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
Equipamentos de Proteção Individual (EPI).
Fichas de informação e registo.
Documentação relativa às normas de segurança e saúde no trabalho.
Regulamentos de segurança e saúde no trabalho.
Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
Manuais dos equipamentos.

OBSERVAÇÕES

UC 0006 Executar cuidados de embelezamento nas mãos

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente em cuidados de embelezamento nas mãos.
R2. Preencher fichas de registo de cliente.
R3. Proceder ao protocolo de cuidados de embelezamento da pele das mãos e unhas.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Receção e instalação ergonómica do cliente. • Equipamentos, utensílios e cosméticos para o cuidado de embelezamento nas mãos. • Manejo prático dos utensílios. • Morfologia da mão. • Deformações osteoarticulares das mãos. • Avaliação dos riscos, contraindicações e indicações. • Preenchimento das fichas de registo de cliente. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Protocolo prático dos cuidados de embelezamento das mãos. • Cuidados com a cutícula. • Corte, limagem e formato das unhas. • Maquilhagem das unhas. • Tratamentos de beleza das mãos - hidratantes, nutritivos, aclaradores, refirmantes e drenantes. • Massagem nas mãos. • Comercialização de produtos de cosmética. • Avaliação da satisfação do cliente. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Organizar de forma ergonómica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Avaliar o estado da pele das mãos. • Avaliar o estado e alterações das unhas. • Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente. • Definir o protocolo a seguir. • Aconselhar e informar o cliente. • Realizar a prática dos cuidados de embelezamento das mãos. • Efetuar a sequência dos procedimentos. • Manusear os utensílios de cuidados de embelezamento das mãos. • Aplicar os cosméticos de cuidados de embelezamento da pele das mãos e unhas. • Vender produtos cosméticos de embelezamento. • Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. • Aplicar inquérito de satisfação do cliente.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Empenho. • Autodisciplina. • Conduta ética. • Flexibilidade. • Persistência. • Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar cuidados de embelezamento nas mãos:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano da massagem clássica corporal a realizar.
CD3. Efetuando manobras de massagem clássica nas costas, membros e abdómen.
CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.
CD5. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Manuais dos equipamentos.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
-

OBSERVAÇÕES

UC 0007 Executar cuidados de embelezamento nos pés

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente em cuidados de embelezamento nos pés.
R2. Preencher fichas de registo de cliente.
R3. Proceder ao protocolo de cuidados de embelezamento da pele dos pés e unhas.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
• Recepção e instalação ergonômica do cliente. • Equipamentos, utensílios e cosméticos para os cuidados de embelezamento dos pés. • Manejo prático dos utensílios. • Morfologia do pé. • Deformações osteoarticulares dos pés. • Avaliação dos riscos, contraindicações e indicações. • Cuidados com o pé diabético. • Preenchimento das fichas de registo de cliente. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Protocolo prático dos cuidados de embelezamento dos pés. • Cuidados adequados com os espessamentos cutâneos e das unhas. • Tratamentos de beleza dos pés: hidratantes, nutritivos, esfoliantes, desincrustantes, refirmantes e drenantes. • Massagem nos pés. • Comercialização de produtos de cosmética. • Avaliação da satisfação do cliente. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Organizar de forma ergonômica equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Avaliar o estado alterações da pele dos pés e unhas. • Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente. • Definir o protocolo a seguir. • Aconselhar e informar o cliente. • Realizar a prática dos cuidados de embelezamento dos pés. • Efetuar a sequência dos procedimentos. • Manusear os utensílios de cuidados de embelezamento dos pés. • Aplicar os cosméticos de cuidados de embelezamento das unhas. • Aplicar os cosméticos de tratamento de beleza da pele dos pés e unhas. • Vender produtos cosméticos de embelezamento. • Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. • Aplicar inquérito de satisfação do cliente.	• Conduta ética. • Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. • Assertividade comunicativa. • Empatia. • Sentido de organização. • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia do âmbito das suas funções. • Sentido criativo. • Respeito pelas normas de segurança e saúde.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar cuidados de embelezamento nos pés:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente, definindo o protocolo a seguir de acordo com o estado da pele, unhas.
CD2. Cumprindo o protocolo definido para os cuidados de embelezamento nos pés.
CD3. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS.

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Manuais dos equipamentos.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0008 Selecionar e operar eletrologias no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Classificar as eletrologias segundo a sua função.
R2. Selecionar as eletrologias de acordo com o serviço a aplicar.
R3. Prevenir os riscos na utilização das eletrologias.
R4. Determinar as boas condições de armazenamento e conservação das eletrologias.
R5. Utilizar as eletrologias nos serviços de massagem de estética e bem-estar.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
- Eletroterapia, corrente elétrica, galvânica, farádica, alternada, diferença de potencial, resistência e intensidade, impulso e frequência - conceitos. - Correntes no organismo - aplicação eletroquímica; efeitos fisiológicos. - Eletrologias mais utilizadas em estética e bem-estar – efeito biológico; tipo de corrente; indicações e contra-indicações; pulverizadores; alta frequência (ação direta e indireta); correntes galvânicas; aspiradores (ação mecânica por vácuo); electroestimulação; luz pulsada (fototerapias); escovas rotativas (<i>Brossage</i>); endermologia; vaporizadores com ou sem ozônio; ultrassom; termossucação; laser; pressoterapia. - Manutenção dos equipamentos – fusíveis; lâmpadas; filtros; outros. - Técnicas e políticas de manutenção dos equipamentos. - Instruções do fabricante sobre a utilização específica da eletrologia. - Inspecção dos equipamentos segundo as normas aplicáveis ao setor. - Normas de segurança e saúde no trabalho.	- Distinguir os conceitos de eletroterapia. - Reconhecer os efeitos fisiológicos das correntes das eletrologias no organismo. - Relacionar as eletrologias mais utilizadas em serviços de estética e bem-estar segundo a sua ação no organismo. - Reconhecer as indicações e contra-indicações das eletrologias de cada uma das eletrologias. - Selecionar as eletrologias segundo o protocolo a aplicar de rosto e do corpo. - Descrever circuitos de aplicação das eletrologias nos procedimentos de estética e bem-estar. - Organizar de forma ergonômica as eletrologias e acessórios no serviço de estética e bem-estar. - Verificar e seguir as instruções do fabricante sobre a utilização específica da eletrologia. - Diagnosticar avarias simples. - Realizar a manutenção das eletrologias e acessórios. - Aplicar regras de segurança na utilização das eletrologias. - Estabelecer normas de inspecção dos equipamentos elétricos segundo as normas aplicáveis ao setor. - Aplicar normas de segurança e saúde no trabalho.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Sentido de organização. - Empenho. - Autodisciplina. - Conduta ética. - Flexibilidade. - Persistência. - Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. - Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Selecionar e operar eletrologias no serviço de estética e bem-estar:

CD1. Considerando a função das eletrologias definida nos protocolos dos serviços de massagem de estética e bem-estar.

CD2. Cumprindo os protocolos para a prevenção de riscos no manuseamento das eletrologias e aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CD3. Selecionando as eletrologias de acordo com as indicações para os serviços de massagem de estética e bem-estar.

CD4. Cumprindo os protocolos para a manutenção e conservação das eletrologias e aplicando a legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

Recursos multimídia e audiovisuais.

Legislação e normas aplicáveis ao setor.

Eletrologias destinadas aos serviços de estética e bem-estar.

Modelo de avaliação de riscos.

Manual de instrução das eletrologias.

OBSERVAÇÕES

UC 0009 Executar a epilação

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a prática da epilação.
R2. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos para o serviço de epilação.
R3. Efetuar a epilação em função do trabalho técnico a realizar.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
• Epilação e processos epilatórios. • Equipamentos, utensílios e cosméticos para o serviço de epilação. • Recepção e instalação ergonômica do cliente. • Estado da pele das zonas a epilar e análise aos pelos. • Preenchimento das fichas de registo de cliente. • Avaliação dos riscos, contraindicações e indicações. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Manejo prático dos utensílios. • Cuidados de pré epilação. • Eliminação dos pelos com cera quente, norma, pasta de açúcar e pinça - protocolos. • Cuidados de pós epilação. • Manobras de massagem de deslizamentos nas pernas. • Comercialização de produtos de cosmética. • Avaliação da satisfação do cliente. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Organizar de forma ergonômica equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Avaliar o estado e alterações da pele dos pelos. • Registrar e monitorizar a ficha de registo do cliente. • Aconselhar e informar o cliente sobre o serviço de epilação. • Definir o protocolo a seguir. • Selecionar e manusear os utensílios e produtos de epilação e de pré e pós epilação. • Efetuar técnicas de pré epilação nas diferentes zonas corporais. • Executar o protocolo da prática da eliminação dos pelos com cera quente, norma, pasta de açúcar e pinça. • Efetuar procedimentos de pós epilação. • Vender produtos cosméticos de embelezamento. • Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. • Aplicar inquérito de satisfação do cliente.	• Conduta ética. • Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. • Assertividade comunicativa. • Empatia. • Sentido de organização. • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia do âmbito das suas funções. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar a epilação:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Efetuando procedimentos de pré epilação e pós epilação.
CD3. Executando técnicas de eliminação do pelo com cera quente, com cera morna e com pinça.
CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

Regulamento geral da proteção de dados.

Fichas de cliente de informação e registo do serviço.

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.

Legislação e normas aplicáveis ao setor.

Inquéritos de satisfação.

OBSERVAÇÕES

UC 0010 Realizar epilação de longa duração

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos.
R4. Proceder ao protocolo de epilação de longa duração.

CONHECIMENTOS

- Corrente galvânica – eletrólise; termólise; método combinado *Blend*.
- Tipos de eletrologias de luz pulsada intensa – IPL e SHR; eliminação de pelos; fototerapias.
- Tipos de laser – rubi; alexandrite; diodo; ND:YAG; tripla onda.
- Fototermólise seletiva.
- Parâmetros, cumprimentos de onda, duração do impulso.
- Frequência e duração das sessões.
- Equipamentos, utensílios e cosméticos para o serviço de epilação.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Estado da pele, fototipo, tipo de pelo.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço de epilação de longa duração.
- Avaliação dos riscos, contraindicações e indicações.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Manejo prático dos utensílios.
- Protocolo da pré, da remoção e de pós eliminação de pelos de longa duração.
- Consentimentos, confidencialidade e direitos de imagem.
- Comercialização de produtos de cosmética.
- Avaliação da satisfação do cliente.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Caracterizar as eletrologias de eliminação de pelos de acordo com as indicações e contraindicações.
- Identificar os tipos de luz pulsada intensa e de laser para eliminação de pelos.
- Reconhecer os princípios da fototermólise seletiva.
- Organizar de forma ergonômica equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Avaliar o estado e alterações da pele dos pelos e fototipo.
- Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente.
- Reconhecer as indicações e contraindicações da eliminação de pelos de longa duração.
- Aconselhar e informar o cliente sobre o serviço.
- Definir o protocolo a seguir.
- Aplicar técnicas de aplicação de longa duração.
- Vender produtos cosméticos de embelezamento.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Condução ética.
- Cuidado com a apresentação pessoal e profissional.
- Assertividade comunicativa.
- Empatia.
- Sentido de organização.
- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia do âmbito das suas funções.
- Respeito pelas normas de segurança.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Realizar epilação de longa duração:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o procedimento a realizar.
CD3. Executando procedimentos de epilação de longa duração.
CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

Recursos multimídia e audiovisuais.

Legislação e normas aplicáveis ao setor.

Eletrologias, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.

Modelo de avaliação de riscos.

Manual de instrução das eletrologias.

OBSERVAÇÕES

UC 0011

Executar descoloração de pelos, coloração de sobrancelhas e pestanas e *lifting* de pestanas

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente.
R2. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos,
R3. Efetuar técnicas de valorização de sobrancelhas e pestanas.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
• Descoloração de pelos e coloração de sobrancelhas – equipamentos; utensílios; cosméticos. • <i>Lifting</i> e coloração de pestanas – equipamentos; utensílios; cosméticos. • Organização do espaço físico de trabalho – iluminação; odores; arejamento. • Recepção e instalação ergonômica do cliente. • Estado da pele dos pelos. • Preenchimento das fichas de registro de cliente. • Protocolo de descoloração dos pelos – sequência no procedimento cosmético. • Sobrancelhas – tipos; favoráveis ao formato dos olhos e rosto; medição e marcação. • Técnicas de coloração das sobrancelhas – sequência dos procedimentos cosméticos. • Técnicas de <i>lifting</i> e coloração de pestanas – sequência dos procedimentos cosméticos. • Cuidados a ter após descoloração, <i>lifting</i> e coloração dos pelos. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Direitos de imagem. • Avaliação da satisfação do cliente. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Distinguir equipamentos, utensílios e cosméticos a utilizar nos serviços de descoloração dos pelos e de coloração de sobrancelhas. • Distinguir equipamentos, utensílios e cosméticos a utilizar nos serviços de <i>lifting</i> e coloração de pestanas. • Selecionar produtos e utensílios para os serviços de descoloração, <i>lifting</i> e coloração dos pelos. • Organizar o espaço físico de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Avaliar o estado e alterações da pele e dos pelos. • Preencher a ficha de registro. • Monitorizar o serviço de estética e bem-estar a realizar. • Executar a descoloração dos pelos. • Executar a coloração das sobrancelhas. • Executar o <i>lifting</i> de pestanas. • Aplicar a coloração das pestanas. • Implementar as normas dos direitos à imagem e de confidencialidade. • Aplicar inquérito de satisfação do cliente. • Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.	• Conduta ética. • Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. • Assertividade comunicativa. • Empatia. • Sentido de organização. • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia do âmbito das suas funções. • Sentido criativo. • Respeito pelas normas de segurança.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

*Executar descoloração de pelos, coloração de sobrancelhas e pestanas e *lifting* de pestanas:*

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o procedimento a realizar.
CD3. Efetuando o protocolo de descoloração de pelos e coloração de sobrancelhas.

- CD4. Efetuando o protocolo de *lifting* e coloração de pestanas.
CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

Regulamento geral da proteção de dados.
Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
Legislação e normas aplicáveis ao setor.
Inquéritos de satisfação.
Fichas técnicas dos produtos cosméticos.

OBSERVAÇÕES

UC 0012 Executar a extensão de pestanas

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a extensão de pestanas.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos para a extensão de pestanas.
R4. Proceder ao protocolo de extensão de pestanas.

CONHECIMENTOS

- Equipamentos, utensílios e cosméticos para os serviços extensão de pestanas.
- Condições físicas do espaço de trabalho para o serviço de extensão de pestanas – organização; iluminação, odores e arejamento.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Preenchimento das fichas de registro de cliente.
- Medição das pestanas para a seleção do comprimento, espessura e curvatura.
- Look natural e look extravagante.
- Formatos de olhos.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Técnicas de extensão de pestanas - fio a fio; volume russo; híbrido; volume brasileiro.
- Remoção de extensões de pestanas.
- Direitos de imagem.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Selecionar produtos, utensílios e cosméticos a utilizar.
- Organizar o espaço físico de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Preencher a ficha de registro.
- Monitorizar o serviço de estética prestado ao cliente.
- Selecionar a técnica de extensão de pestanas a realizar.
- Informar e esclarecer o cliente acerca do serviço.
- Executar a técnica de extensão de pestanas escolhida.
- Remover a extensão de pestanas.
- Vender produtos cosméticos e serviços.
- Implementar as normas dos direitos à imagem e de confidencialidade.
- Interpretar os direitos de imagem.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Conduta ética.
- Cuidado com a apresentação pessoal e profissional.
- Assertividade comunicativa.
- Empatia.
- Sentido de organização.
- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia do âmbito das suas funções.
- Sentido criativo.
- Respeito pelas normas de segurança.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar a extensão de pestanas:

- CD1.Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2.Efetuoando procedimentos de extensão de pestanas.
CD3.Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
CD4.Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Regulamento geral da proteção de dados.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Inquéritos de satisfação.
- Fichas técnicas dos produtos cosméticos.

OBSERVAÇÕES

UC 0013 Executar massagem clássica corporal

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a massagem clássica corporal.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos para a massagem.
R4. Realizar a massagem manual corporal.

CONHECIMENTOS

- Macro morfologia humana - anatomia do esqueleto ósteo-cartilágneo; anatomia miológica do corpo.
- Mecânica articular do corpo.
- Manobras base da massagem clássica – execução; indicações e contraindicações; ritmo; pressão; direção.
- Ação mecânica das manobras de massagem na pele, sistema circulatório e linfático, sistema nervoso, muscular e articulações.
- Fases da massagem clássica – introdutória, ativa e finalizante.
- Combinação de diferentes manobras de massagem clássica – sequência.
- Equipamentos, utensílios e cosméticos para realizar a massagem clássica.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Avaliação da zona corporal em que vai executar a massagem.
- Preenchimento das fichas de registo de cliente.
- Preparação do profissional – ginástica preparatória às mãos.
- Protocolo da massagem clássica nas costas, membros e abdômen.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Comercialização de produtos de cosmética.
- Avaliação da satisfação do cliente.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Descrever a organização e composição dos sistemas ósseo e articular do corpo.
- Identificar a localização topográfica do sistema muscular no corpo humano através da palpação no contexto da massagem clássica.
- Reconhecer as indicações e contraindicações das manobras de massagem clássica.
- Efetuar manobras de massagem clássica nas costas, membros e abdômen.
- Organizar de forma ergonômica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Analisar a zona corporal onde vai executar a massagem clássica.
- Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente.
- Realizar ginástica preparatória de flexibilidade e resistência às mãos do profissional.
- Executar a sequência de movimentos da massagem clássica nas costas, membros e abdômen.
- Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar.
- Vender produtos cosméticos de embelezamento.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar massagem clássica corporal:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.

- CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano da massagem clássica corporal a realizar.
- CD3. Aplicando as manobras de massagem com o ritmo, a pressão e a direção indicada ao efeito pretendido em cada uma das zonas corporais.
- CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.
- CD5. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Manuais dos equipamentos.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0014 Executar massagem anticelulítica, tonificante e redutora

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a massagem anticelulítica, tonificante e redutora.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos para o protocolo de massagem a realizar.
R4. Proceder ao protocolo de massagem anticelulítica, tonificante e redutora.

CONHECIMENTOS

- Disfunções estéticas corporais - adiposidade e obesidade; grau da obesidade; tipos e graus da celulite; flacidez tecidual e flacidez muscular.
- Manobras de massagem com ação no tecido adiposo, no tecido tegumentar e na circulação sanguínea e linfática - execução; indicações e contraindicações; ritmo; pressão; direção.
- Equipamentos, utensílios (ventosas, rolos e *pantelas*) e cosméticos para realizar a massagem modeladora.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Avaliação da zona corporal em que vai executar a massagem.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Preenchimento das fichas de registro de cliente.
- Preparação do profissional - ginástica preparatória às mãos.
- Protocolo da massagem modeladora na coxa e glúteos, no abdômen e braços.
- Comercialização de produtos de cosmética.
- Avaliação da satisfação do cliente.
- Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Caracterizar as disfunções estéticas corporais.
- Selecionar produtos, utensílios e cosméticos para o protocolo da massagem modeladora.
- Reconhecer as indicações e contraindicações das manobras de massagem modeladora.
- Organizar de forma ergonômica equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Analisar a zona corporal onde vai executar a massagem modeladora.
- Registrar e monitorizar na ficha de registro do cliente.
- Realizar ginástica preparatória de flexibilidade e resistência às mãos do profissional.
- Executar o protocolo de massagem modeladora nas coxas e glúteos.
- Executar o protocolo de massagem modeladora no abdômen.
- Executar o protocolo de massagem modeladora nos braços.
- Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar.
- Vender produtos cosméticos de embelezamento.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar a legislação e normas de segurança e saúde.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar massagem anticelulítica, tonificante e redutora:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.

- CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano de massagem modeladora a realizar.
- CD3. Procedendo ao protocolo da massagem modeladora nas diferentes zonas corporais.
- CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no trabalho.
- CD5. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

Regulamento geral da proteção de dados.

Fichas de cliente de informação e registo do serviço.

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.

Inquéritos de satisfação.

Fichas técnicas dos produtos cosméticos.

Legislação e normas aplicáveis ao setor.

OBSERVAÇÕES

UC 0015 Executar massagem de drenagem linfática manual

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a massagem de drenagem linfática manual.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos para o protocolo de massagem a realizar.
R4. Proceder ao protocolo de massagem de drenagem linfática manual.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Macro morfologia do sistema urinário, respiratório e cardíaco. - Anatomofisiologia dos sistemas venoso e linfático - principais veias do membro superior e do membro inferior; "bomba" muscular da perna; componentes do sistema linfático; constituição da linfa; vias linfáticas e transporte; líquidos biológicos; osmose. - Fisiopatologia - alterações associadas. - Drenagem Linfática Manual (DLM) Breve noção histórica. - Correntes de DLM (<i>Vodder, Le Duc, outras</i>). - Papel e funções da DLM. - Indicações e contraindicações. - Organização física do espaço de trabalho. - Protocolo de instalação do cliente. - Preparação da profissional para a atividade a efetuar - mãos e os utensílios, ginástica preparatória das mãos, manejo prático dos utensílios. - Preenchimento das fichas de registo de cliente. - Manobras de DLM - pressão; ritmo; direção. - Protocolo prático da DLM por zonas - costas; abdómen; cabeça; rosto e nuca; membros Inferiores e superiores; seios. - Informação e aconselhamento ao cliente. - Avaliação da satisfação. - Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.	- Distinguir os sistemas e as respetivas funções. - Reconhecer a anatomia e a fisiologia do sistema linfático. - Identificar situações de risco nos tratamentos de estética manuais e mecânicos relacionados com os sistemas veno-linfático, nervoso, respiratório e urinário. - Distinguir as indicações e contraindicações das manobras de massagem de drenagem linfática manual. - Organizar de forma ergonómica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. - Receber e instalar o cliente. - Analisar a zona corporal onde vai executar a massagem. - Realizar ginástica preparatória de flexibilidade e resistência às mãos do profissional. - Registar e monitorizar na ficha de registo do cliente. - Selecionar e adequar os produtos e os protocolos ao cliente. - Efetuar manobras de massagem de drenagem linfática manual nas costas, abdómen, cabeça, rosto e nuca, membros Inferiores e superiores e seios. - Aconselhar e informar o cliente sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar. - Vender produtos cosméticos de embelezamento. - Aplicar inquérito de satisfação do cliente. - Aplicar a legislação e as normas de segurança e saúde no trabalho.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Sentido de organização. - Empenho. - Autodisciplina. - Conduta ética. - Flexibilidade. - Persistência. - Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. - Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar massagem de drenagem linfática manual:

CD1. Reconhecendo a importância da anatomia e da fisiologia do sistema linfático e prevenindo situações de risco nos tratamentos de estética manuais e mecânicos.

CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano da massagem de drenagem linfática manual a realizar.

CD3. Efetuando manobras de massagem de drenagem linfática manual nas costas, abdômen, cabeça, rosto e nuca, membros Inferiores e superiores e seios.

CD4. Aplicando a legislação e as normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de massagem de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0016 Realizar técnicas de drenagem mecânica no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para o serviço de drenagem mecânica a realizar.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo de drenagem mecânica.
R3. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos.
R4. Proceder ao protocolo de drenagem mecânica.

CONHECIMENTOS

- Massagem de drenagem linfática e massagem de drenagem linfo venosa.
- Equipamentos, utensílios e cosméticos para realizar as técnicas de drenagem mecânica - pressoterapia; electroestimulação; crioterapia de enfaixamento; endermologia e vacuoterapia - de aplicação manual e mecânica.
- Processos de drenagem mecânica - indicações e contraindicações.
- Organização física do espaço de trabalho.
- Protocolo de instalação do cliente.
- Preenchimento das fichas de registo de cliente.
- Sequências dos protocolos da drenagem mecânica em serviços de estética e bem-estar.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Avaliação da satisfação.
- Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Distinguir a técnica de massagem de drenagem linfática da técnica de drenagem linfo venosa.
- Caracterizar os produtos, utensílios e cosméticos a utilizar no serviço.
- Selecionar os produtos, utensílios e cosméticos para o protocolo a aplicar.
- Distinguir as indicações e contraindicações das técnicas de drenagem mecânica.
- Organizar de forma ergonómica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Analisar a zona corporal onde vai executar a massagem modeladora.
- Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente.
- Utilizar a pressoterapia para realizar a drenagem mecânica nos membros inferiores e superiores e abdómen.
- Posicionar os eléctrodos respeitando os princípios de anatomia e fisiologia.
- Utilizar a eletroestimulação para estimular a "Bomba" muscular.
- Executar crioterapia com enfaixamento.
- Executar crioterapia com enfaixamento e eletroestimulação.
- Realizar técnicas de ventosoterapia manual de auxílio à circulação veno-linfática.
- Utilizar o equipamento de endermologia para auxiliar a circulação veno-linfática.
- Aconselhar e informar o cliente sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
- Vender serviços e cosméticos.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar a legislação e as normas de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Realizar técnicas de drenagem mecânica no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano de drenagem mecânica estipulado.
CD3. Procedendo ao protocolo de drenagem mecânica em serviços de massagem de estética e bem-estar.

CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.

CD5. Aplicando a legislação e as normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Equipamento de Proteção Individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0017 Realizar tratamentos de estética corporal

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para o serviço de estética e bem-estar.
R2. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos para o serviço.
R3. Aplicar os protocolos de tratamento de estética corporal.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Tratamentos de estética corporal – equipamentos; utensílios; substâncias ativas e cosméticos (ampolas, séruns, leites corporais, cremes corporais, géis corporais, <i>sprays</i>). • Esfoliação corporal – mecânico; enzimático; químico. • Enfaixamentos – criogénicos; sudativos. • Envolvimentos térmicos (híper e hipo) – com e sem alginatos. • Envolvimentos corporais - máscaras em creme corporais, argilas, algas, lamas marinhas e vulcânicas; gessoterapia; parafinas quente e fria; parafangos. • Bronzeamento cosmético. • Tratamentos pré e pós-solares. • Tratamentos estéticos da pele do seio – hidratação; revitalização; drenagem; firmeza. • Organização física do espaço de trabalho. • Protocolo de instalação do cliente • Preenchimento das fichas de registo de cliente. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Planos de trabalho – planejar protocolos e circuitos para as sessões de tratamentos estéticos corporais; frequência; duração. • Protocolos de tratamentos estéticos corporais – celulite; adiposidade; estrias; desidratação da pele; flacidez dérmica. • Avaliação da satisfação. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.	• Caracterizar os produtos e utensílios a utilizar no serviço. • Selecionar os cosméticos de acordo com o protocolo a aplicar. • Distinguir os procedimentos dos tratamentos estéticos corporais (esfoliações, enfaixamentos, envoltórios corporais estéticos, pré e pós solares). • Selecionar produtos, utensílios e cosméticos para o protocolo de tratamentos de estética corporal. • Organizar de forma ergonómica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Registar e monitorizar na ficha de registo do cliente. • Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar. • Efetuar planos de trabalho. • Planear protocolos e circuitos para as sessões. • Executar a prática dos protocolos de tratamentos estéticos corporais. • Vender produtos cosméticos de embelezamento. • Aplicar inquérito de satisfação do cliente. • Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Empenho. • Autodisciplina. • Conduta ética. • Flexibilidade. • Persistência. • Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Realizar tratamentos de estética corporal:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Efetuando planos de trabalho, planeando protocolos e circuitos para as sessões de tratamentos estéticos corporais.

- CD3. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano dos tratamentos de estética corporal.
- CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
- CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Fichas técnicas dos produtos cosméticos.
- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Inquéritos de satisfação.

OBSERVAÇÕES

UC 0018 Utilizar eletrologias nos tratamentos de estética corporal

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Classificar as eletrologias segundo a sua função. R2. Selecionar as eletrologias de acordo com o serviço a aplicar. R3. Prevenir os riscos na utilização das eletrologias. R4. Determinar as boas condições de armazenamento e conservação das eletrologias. R5. Utilizar as eletrologias nos serviços de massagem de estética e bem-estar.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Conceitos de Eletroterapia - corrente elétrica; corrente galvânica; corrente farádica; corrente alternada; diferença de potencial; resistência e intensidade; impulso e frequência. • Aplicação eletroquímica e efeitos fisiológicos das correntes no organismo. • Eletrologias mais utilizadas em estética e bem-estar - efeito biológico; tipo de corrente; indicações e contra-indicações. • Pulverizadores. • Alta frequência - ação direta e indireta. • Correntes galvânicas. • Aspiradores - ação mecânica por vácuo. • Eletroestimulação. • Escovas rotativas - Brossage. • Endermologia. • Vaporizadores com ou sem ozono. • Ultrassom. • Termossudação. • Pressoterapia. • Manutenção dos equipamentos - fusíveis; lâmpadas; filtros; outros. • Manutenção dos equipamentos - técnicas; políticas. • Utilização específica da eletrologia - instruções do fabricante. • Inspeção dos equipamentos segundo as normas aplicáveis ao setor. • Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.	• Identificar os conceitos de eletroterapia. • Reconhecer os efeitos fisiológicos das correntes das eletrologias no organismo. • Caracterizar as eletrologias mais utilizadas em serviços de massagem de estética e bem-estar segundo a sua ação no organismo. • Reconhecer as indicações e contra-indicações das eletrologias. • Selecionar as eletrologias segundo o protocolo de rosto ou corpo a aplicar de rosto. • Descrever circuitos de aplicação das eletrologias nos procedimentos de massagem de estética e bem-estar. • Organizar de forma ergonômica, eletrologias e acessórios. • Verificar e seguir as instruções do fabricante sobre a utilização específica da eletrologia. • Diagnosticar avarias simples. • Realizar a manutenção das eletrologias e acessórios. • Aplicar regras de segurança na utilização das eletrologias. • Estabelecer normas de inspeção dos equipamentos elétricos. • Aplicar legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Empenho. • Autodisciplina. • Conduta ética. • Flexibilidade. • Persistência. • Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.
CRITÉRIOS DE DESEMPENHO		

Utilizar eletrologias nos tratamentos de estética corporal:

CD1 Considerando a função das eletrologias definida nos protocolos dos serviços de massagem de estética e bem-estar.

CD2. Cumprindo os protocolos para a prevenção de riscos no manuseamento das eletrologias e aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CD3. Selecionando as eletrologias de acordo com as indicações para os serviços de massagem de estética e bem-estar.

CD4. Cumprindo os protocolos para a manutenção e conservação das eletrologias e aplicando a legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.

Regulamento geral da proteção de dados.

Fichas de cliente de informação e registo do serviço.

Legislação e normas aplicáveis ao setor.

Inquéritos de satisfação.

Manual de instrução das eletrologias.

OBSERVAÇÕES

UC 0019

Aplicar princípios fundamentais de nutrição e dietética no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Selecionar alimentos em função da leitura da roda dos alimentos.
R2. Analisar a relação do desequilíbrio do balanço energético e as disfunções estéticas.
R3. Recolher e analisar a informação da rotulagem dos alimentos.

CONHECIMENTOS

- Conceitos de fisiologia – importância do sistema digestivo no equilíbrio metabólico.
- Noções e princípios gerais de dietética.
- Digestão e sistema digestivo.
- Nutrientes – energéticos e não energéticos; alimentos mais ricos em cada um dos nutrientes; hidratos de carbono; proteínas; lípidos ou gorduras; vitaminas; sais minerais; água.
- Roda dos alimentos – grupos alimentares; nutriente maioritário; porções.
- Equilíbrio energético – noções; e utilização dos nutrientes; obtenção de energia pelos alimentos – (gastos energéticos, controle de pesos).
- Alimentação equilibrada.
- Rotulagem dos alimentos.
- Intervenção de profissionais - situações específicas.

APTIDÕES

- Relacionar a importância do sistema digestivo no equilíbrio metabólico e no processamento dos alimentos.
- Interpretar os conceitos de alimentação, alimentos, calorias, amilase, absorção, catabolismo, metabólico e metabolismo.
- Distinguir as várias fases da digestão e o local de absorção dos nutrientes.
- Identificar nutrientes energéticos e não energéticos.
- Reconhecer a principal função de cada nutriente no organismo e as consequências do excesso e da carência.
- Interpretar a roda dos alimentos.
- Identificar cada grupo alimentar.
- Relacionar o balanço energético com as disfunções estéticas corporais.
- Interpretar a rotulagem dos alimentos.
- Informar o cliente sobre a importância de uma alimentação equilibrada.
- Informar e aconselhar o cliente quanto à intervenção de profissionais de saúde em situações específicas.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Aplicar princípios fundamentais de nutrição e dietética no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Informando e aconselhando uma alimentação equilibrada com base na roda dos alimentos.
CD2. Analisando a relação do desequilíbrio do balanço energético com as disfunções estéticas.
CD3. Interpretando a informação nutricional e calórica na rotulagem dos alimentos.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

Regulamentação e normas.
Roda dos alimentos.
Rotulagem dos alimentos.
Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

OBSERVAÇÕES

UC 0020 Executar massagem facial

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a massagem facial.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar.
R3. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos para a massagem.
R4. Realizar a massagem manual facial.

CONHECIMENTOS

- Macro morfologia humana - anatomia do esqueleto ósteo-cartilágneo; anatomia miológica craniofacial.
- Mecânica articular do crânio e rosto.
- Sistema nervoso, sistema veno-linfático craniofacial.
- Manobras de massagem facial - indicações e contraindicações; efeitos; sequência; sincronização; pressões; frequências.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Avaliação do estado da pele do rosto.
- Cosméticos de rosto - preparação da pele; massagem; equilibrante.
- Preparar a pele do rosto para massagem facial - equipamentos; utensílios; cosméticos.
- Preparação do profissional - ginástica preparatória às mãos.
- Protocolo de massagem facial.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Comercialização de produtos cosméticos.
- Avaliação da satisfação.
- Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Descrever a organização e composição dos sistemas ósseo e articular craniofacial.
- Identificar a localização topográfica do sistema muscular no rosto humano pela palpação no contexto da massagem facial.
- Distinguir os sistemas nervoso, veno-linfático craniofacial e as respectivas funções.
- Reconhecer as indicações e contraindicações das manobras de massagem facial.
- Receber e instalar o cliente.
- Analisar o estado da pele do rosto.
- Registrar e monitorizar na ficha de registo do cliente.
- Selecionar os cosméticos adequados à pele do rosto.
- Organizar de forma ergonômica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Realizar ginástica preparatória de flexibilidade e resistência às mãos do profissional.
- Realizar o protocolo de preparação da pele do rosto.
- Aplicar a sequência dos movimentos da massagem facial.
- Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar.
- Vender produtos cosméticos de embelezamento.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar a legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar massagem facial:

- CD1. Informando e aconselhando o cliente, selecionando os produtos e adequando os protocolos.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano de massagem facial a realizar.
CD3. Preparando a pele do rosto e efetuando manobras de massagem facial.
CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Regulamento geral da proteção de dados.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor
- Inquéritos de satisfação.

OBSERVAÇÕES

UC 0021 Realizar tratamentos de estética facial

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para do serviço de estética e bem-estar.
R2. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos.
R3. Executar protocolos de tratamento de estética facial.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
• Tratamentos de estética facial – equipamentos; utensílios. • Cosmética de tratamento de estética facial – especificações laboratoriais do produto (individuais e em kits). • Cosméticos – ação e objetivos; sequência de aplicação dos cosméticos; cosméticos de limpeza, esfoliação e tonificação; máscaras faciais; ampolas e sérums; contornos de olhos e lábios; creme de dia e de noite; protetor solar. • Instrumentos e métodos de avaliação do tipo e estado da pele do rosto. • Organização física da área de trabalho. • Protocolo de instalação do cliente. • Preenchimento das fichas de registro de cliente. • Informação e aconselhamento ao cliente. • Protocolo da limpeza de pele • Protocolos de tratamentos de estética facial específicos – esfoliação; hidratação; controle da oleosidade; rejuvenescedor, revitalizante, desincrustante; despigmentante; de pele sensível; pele reativa; acne. • Avaliação da satisfação do cliente. • Comercialização de produtos de cosmética. • Legislação e normas de segurança e saúde no trabalho.	• Distinguir produtos e utensílios a utilizar no serviço. • Selecionar os cosméticos de acordo com o protocolo a aplicar. • Reconhecer os instrumentos e os métodos para avaliação do tipo e do estado da pele do rosto. • Organizar de forma ergonômica equipamentos, materiais, utensílios e cosméticos nas áreas de trabalho. • Receber e instalar o cliente. • Avaliar alterações do estado da pele com recurso aos instrumentos de avaliação da pele. • Registrar e monitorizar a ficha de registro do cliente. • Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar. • Realizar o protocolo da limpeza de pele. • Executar protocolos de tratamentos de estética facial específicos. • Aplicar inquérito de satisfação ao cliente. • Vender produtos cosméticos de embelezamento. • Aplicar a legislação e as normas de segurança e saúde no trabalho.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Autodisciplina. • Conduta ética. • Flexibilidade. • Persistência. • Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Realizar tratamentos de estética facial:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano dos tratamentos de estética facial.
CD3. Aconselhando e informando o cliente.
CD4. Procedendo ao protocolo de tratamentos de estética facial.

CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Fichas técnicas dos produtos cosméticos.
- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Inquéritos de satisfação.

OBSERVAÇÕES

UC 0022 Utilizar eletrologias nos tratamentos de estética facial

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Selecionar as eletrologias de acordo com o tratamento de estética facial a aplicar.
R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo de tratamento de estética facial.
R3. Proceder ao protocolo de tratamento de estética facial.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
- Eletrologias mais utilizadas nos tratamentos de estética e bem-estar facial – pulverizadores; alta frequência; correntes galvânicas, aspiradores de ação mecânica por vácuo; electroestimulação; escovas rotativas (<i>brossage</i>); endermologia; ultrassom; laser e luz pulsada; vaporizadores com ou sem ozono. - Polaridade dos cosméticos e aplicações com as eletrologias de tratamentos de estética facial. - Circuitos e sequências de aplicação das eletrologias nos tratamentos de estética facial. - Receção e instalação ergonômica do cliente. - Preenchimento das fichas de registo de cliente. - Protocolos de tratamento de estética facial com recurso às eletrologias – aplicação prática - Informação e aconselhamento ao cliente. - Avaliação da satisfação. - Comercialização de produtos. - Normas de segurança e saúde no trabalho.	- Selecionar as eletrologias. - Selecionar os cosméticos em função do tratamento estético facial e da eletrologia a utilizar. - Planear circuitos de tratamentos de estética facial com recurso a eletrologias. - Organizar de forma ergonómica as eletrologias, materiais, utensílios e cosméticos nas áreas de trabalho. - Receber e instalar o cliente. - Registar e monitorizar na ficha de registo do cliente. - Aplicar protocolos de tratamentos de estética facial com recursos a eletrologias. - Aconselhar e informar o cliente sobre o uso de produtos cosméticos e protocolos a aplicar. - Vender produtos cosméticos de embelezamento. - Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. - Aplicar inquérito de satisfação ao cliente.	- Conduta ética. - Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. - Assertividade comunicativa. - Empatia. - Sentido de organização. - Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia do âmbito das suas funções. - Respeito pelas normas de segurança. - Iniciativa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Sentido crítico.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Utilizar eletrologias nos tratamentos de estética facial:

- CD1. Selecionando as eletrologias e produtos cosméticos.
CD2. Adequando os protocolos dos tratamentos de estética facial ao cliente.
CD3. Instalando e posicionando o cliente.
CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Vídeos instrutivos sobre o uso de eletrologias.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Eletrologias destinadas aos serviços de massagem de estética e bem-estar.
- Formulários para identificar e avaliar os riscos associados ao uso de eletrologias.
- Documentação específica para cada equipamento.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0023 Executar maquiagem

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para o serviço de maquiagem.
R2. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos para a maquiagem.
R3. Avaliar as correções a realizar em função do formato do rosto.
R4. Executar maquiagens de acordo com a ocasião.

CONHECIMENTOS

- Pincéis e utensílios de maquiagem.
- Cosméticos de maquiagem - preparação da pele do rosto; corretivos; maquilhadores; fixadores; acessórios festivos.
- Rosto - formatos de rosto e dos elementos internos; morfopsicologia das formas do rosto e de cada elemento constituinte.
- Técnicas de correção do fundo e do volume do rosto - correções.
- Maquiagem de sobrancelhas, de olhos e de lábios.
- Técnicas de harmonização e fixação da maquiagem.
- Tipos de maquiagem - idade; ocasião do dia; noiva; festival; televisão; fotografia; fantasia.
- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Preenchimento das fichas de registro de cliente.
- Pré maquiagem - preparação da pele, pré maquiagem.
- Sequência da maquiagem para cada um dos tipos de maquiagem de acordo com a ocasião.
- Comercialização de produtos de cosmética.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Avaliação da satisfação.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Selecionar materiais e utensílios em função da maquiagem a realizar.
- Selecionar cosméticos de maquiagem de acordo com a maquiagem a realizar.
- Identificar os formatos do rosto e a harmonia em cada elemento constituinte.
- Identificar os cosméticos e a sequência a aplicar na maquiagem dos elementos do rosto.
- Identificar os estilos de maquiagem de acordo com a ocasião
- Organizar de forma ergonômica as eletrologias, materiais, utensílios e cosméticos nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Registrar e monitorizar na ficha de registro do cliente.
- Avaliar o estado da pele e as correções a fazer com a maquiagem de fundo.
- Executar a sequência da pré maquiagem.
- Executar a maquiagem de fundo com a correções necessárias.
- Executar a maquiagem dos elementos dos elementos doo rosto de acordo com o objetivo.
- Executar a harmonização e as correções finais.
- Executar diversos tipos e estilos de maquiagem de acordo com o objetivo.
- Aconselhar e informar o cliente sobre produtos cosméticos e protocolos a aplicar.
- Vender produtos cosméticos de embelezamento.
- Aplicar inquérito de satisfação ao cliente.
- Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Empenho.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar maquiagem:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando ao tipo de maquiagem e realizar.
- CD2. Realizando maquiagem de acordo com o perfil, a ocasião e o evento.
- CD3. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
- CD4. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0024 Realizar tratamentos de estética e bem-estar ao público masculino

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Receber e instalar o cliente para o serviço de estética e bem-estar. R2. Avaliar o cliente e implementar o protocolo a aplicar. R3. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos. R4. Proceder aos protocolos de tratamentos de estética e bem-estar.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
- Unhas mãos e dos pés do público masculino - embelezamento. - Maquiagem no público masculino. - Pele do público masculino - características; cosmética específica. - Pelos corporais do público masculino - formas de eliminação dos pelos; duração das sessões. - Disfunções estéticas mais frequentes na pele do corpo do público masculino - estrias; adiposidade. - Principais alterações; estados e necessidades da pele do rosto do público masculino - oleosidade; acne juvenil; alterações pilosas; espessamento da camada córnea superficial da pele; envelhecimento; poros obstruídos; equilíbrio hídrico da pele. - Organização física da área de trabalho. - Protocolo de instalação do cliente. - Preenchimento das fichas de registo de cliente. - Informação e aconselhamento ao cliente. - Protocolos de tratamentos de estética e bem-estar ao público masculino. - Normas de segurança e saúde no trabalho.	- Identificar os serviços de estética e bem-estar mais procurados. - Reconhecer as características da pele e seus anexos. - Identificar a cosmética para o público masculino. - Selecionar os cosméticos de acordo com o protocolo a aplicar. - Organizar de forma ergonómica equipamentos, materiais, utensílios e cosméticos nas áreas de trabalho. - Receber e instalar o cliente. - Avaliar alterações do estado da pele com recurso aos instrumentos de avaliação da pele. - Registar e monitorizar a ficha de registo do cliente. - Aconselhar e informar o cliente sobre o uso de produtos cosméticos e protocolos a aplicar. - Vender produtos cosméticos de embelezamento. - Aplicar inquérito de satisfação do cliente. - Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.	- Conduta ética. - Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Autoconfiança. - Sentido criativo. - Flexibilidade e adaptabilidade. - Visão empreendedora. - Proatividade. - Sentido observador. - Respeito pelo outro. - Capacidade de observação. - Capacidade na resolução de problemas.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Realizar tratamentos de estética e bem-estar ao público masculino:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
 CD2. Instalando e posicionando o cliente de acordo com o plano dos tratamentos de estética e bem-estar no público masculino.

CD3. Aconselhando os clientes e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e os protocolos a aplicar.

CD4. Executar protocolos de tratamentos de estética e bem-estar nas mãos, pés, epilação, corpo, rosto e maquiagens.

CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0025 Interagir em inglês no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados.
R2. Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do serviço de estética.
R3. Redigir textos articulados e coesos relacionados com o serviço de estética.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Léxico (vocabulário) – serviço de estética. - Funções da linguagem. - Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. - Sintaxe. - Fluência de leitura. - Regras de produção de documentos escritos. - Regras de cortesia e convenções linguísticas.	- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação. - Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas. - Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. - Informar o cliente através de uma exposição clara. - Descodificar perguntas e pedidos de informação. - Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações. - Responder a perguntas diretas. - Iniciar, manter e terminar conversas no serviço de estética. - Reconhecer e utilizar o vocabulário específico do serviço de estética. - Utilizar linguagens não verbais na comunicação. - Transmitir informações concretas e diretas. - Trocar, verificar e confirmar informações. - Redigir notas, relatórios e preencher formulários.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Empatia - Assertividade. - Escuta ativa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Sentido crítico. - Respeito pelas diferenças individuais. - Disponibilidade para aprender. - Respeito pelas regras e normas definidas.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Interagir em inglês no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral e do texto escrito.
- CD2. Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- CD3. Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza e bem-estar e outros similares.

- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Vocabulário técnico de beleza e bem-estar em inglês.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Modelos de fichas de cliente de informação e registo do serviço em inglês.

OBSERVAÇÕES

UC 0026 | **Aplicar estratégias de venda, promoção e fidelização de clientes**

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Definir estratégias de venda.
R2. Apresentar programas de promoção de serviços e produtos.
R3. Definir e operacionalizar estratégias de fidelização.
R4. Gerir o serviço pós-venda.

Formatou: Tipo de letra: Verdana Pro Light, 9 pt

CONHECIMENTOS

- Regulamentação específica da atividade.
- Perfil de cliente e tipologia de comportamento de compra.
- Comunicação com o cliente – protocolos; técnicas; fatores facilitadores e inibidores.
- Técnicas de atendimento, recepção e fidelização.
- Técnicas de comercialização de serviços e produtos.
- Etapas do processo de venda.
- Comunicação escrita – regras da escrita comercial; informação; produção de textos de promoção de serviços e produtos.
- Vitrinismo – localização dos produtos; hierarquia visual; iluminação.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

APTIDÕES

- Aplicar regulamentação específica da atividade.
- Identificar as características e as necessidades do cliente.
- Dominar técnicas de comunicação, venda e fidelização.
- Registrar os dados na ficha de cliente.
- Aplicar as técnicas e os métodos de comercialização.
- Efetuar vendas no serviço.
- Utilizar os catálogos e os mostruários.
- Implementar os programas de promoção.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail ou outro tipo de mensagem.
- Utilizar dispositivos e ferramentas digitais.
- Aplicar os princípios do vitrinismo.
- Aplicar as políticas de privacidade e de proteção de dados pessoais.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem pessoal e apresentação profissional.
- Assertividade na comunicação.
- Controlo emocional.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios éticos.
- Respeito pela integridade e privacidade do cliente.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Aplicar estratégias de venda, promoção e fidelização de clientes:

- CD1. Acolhendo o cliente e interpretando as suas necessidades e expectativas.
CD2. Comunicando de forma eficaz e clara as características e os benefícios de serviços e produtos.
CD3. Considerando a política promocional e comercial da entidade.
CD4. Comercializando serviços e produtos.
CD5. Executando o *follow up* do cliente.
CD6. Avaliando a satisfação do cliente.
CD7. Gerindo as técnicas de fidelização.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel ou a domicílio.

- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
Legislação reguladora do setor.
Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
Documentação técnica sobre o setor.
Catálogos e mostruários.

OBSERVAÇÕES

UC 0027 Atuar em situações de emergência no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Aplicar o código de conduta profissional. R2. Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima. R3. Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima. R4. Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico. R5. Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV - DAE). R6. Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Primeiros Socorros – limites de atuação, competências e ética do socorrista. • Sistema integrado de emergência médica (SIEM) – fases, intervenientes, organização e meios disponíveis. • Cadeia de Sobrevivência no adulto e pediátrica – significado e importância de cada um dos seus elos, detecção precoce e acionamento do SIEM, início precoce de SBV (Suporte Básico de Vida), desfibrilhação precoce. • Suporte Básico de Vida Adulto – objetivo e limitações, procedimentos de segurança para reanimador, vítima e terceiros, posição lateral de segurança (PLS), estado de consciência, respiração, permeabilização da via aérea verificação VOS, chamada de emergência 112, compressões torácicas, insuflações, DAE. • Suporte Básico de Vida Pediátrico – objetivo e limitações, procedimentos de segurança para reanimador, vítima e terceiros, posição lateral de segurança (PLS), estado de consciência, respiração, permeabilização da via aérea (corpo estranho), verificação VOS, chamada de emergência 112, compressões torácicas, insuflações. • Obstrução da Via Aérea (OVA) – tipos de obstrução, sintomas,	• Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes. • Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção. • Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma do indivíduo. • Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência. • Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros. • Retificar as condições de segurança (quando aplicável) • Avaliar a reatividade do cliente ou colaborador. • Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração. • Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança. • Realizar e, ou delegar a chamada de emergência para o 112. • Realizar compressões torácicas e insuflações. • Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento. • Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória, com utilização de DAE. • Executar manobras de suporte básico de vida em crianças. • Aplicar as técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma. • Aplicar as técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal. • Empatia. • Respeito pelo outro. • Escuta ativa. • Assertividade na comunicação. • Autocontrolo e autorregulação. • Controlo emocional. • Liderança. • Disciplina. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Respeito pelos princípios éticos e deontológicos. • Respeito pelos princípios de segurança. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

atuação, compressões abdominais (manobra de <i>Heimlich</i>) e pancadas interesternais. • Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência. • Traumatologia – primeiros socorros, objetos empalados, traumatismos oculares, queimaduras, traumatismo das articulações, fraturas. • Outras emergências médicas – • sintomatologia, primeiro socorro • (dor precordial, epilepsia, AVC, hipoglicemia, hiperglicemia, intoxicações e envenenamentos, feridas e hemorragias, choque, traumatismo craniano, traumatismo Vertebro-medular) • Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização. • Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação • Técnicas de gestão de stress em situações de emergência.	• Colaborar no apoio e auxílio de agentes de emergência médica. • Utilizar os equipamentos de proteção individual. • Transmitir informação relativa à situação de emergência. • Aplicar técnicas de gestão de stress.	
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Atuar em situações de emergência no serviço de estética e bem-estar:

CD1. Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.

CD2. Cumprindo o planeamento de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE).

CD3. Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.

CD4. Cumprindo as regras de comunicação de suporte em contexto de intervenção.

CD5. Agindo ativamente na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência, de acordo com o protocolo organizacional.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.
- Em contexto de acidente no serviço de estética de cliente ou colaborador cujos sinais e sintomas impliquem técnicas de primeiros socorros.
- Em contexto de mau estar de cliente aquando da realização do serviço e impliquem a atuação do técnico na execução do algoritmo de suporte básico de vida (SBV) adulto e pediátrico.
- Situações de emergência como desmaios; engasgamento; histeria.
- Assegurar os procedimentos que têm como objetivo a recuperação da vida de uma vítima de paragem cardiorrespiratória (PCR), até à chegada de ajuda especializada.

- Utilizar o Desfibrilhador Automático Externo (DAE), em caso de paragem cardiorrespiratória (PCR) e que tem como função aplicar uma carga elétrica no tórax, respeitando as regras de segurança na utilização.

RECURSOS

- Informação em suporte digital.
- Equipamentos de socorrismo – máscara de bolso com válvula unidirecional (ou similar), desfibrilhador automático externo de treino, material de insuflação/via aérea/oxigenoterapia (material opcional). Saco de primeiros socorros com ligaduras, compressas, soluções de lavagem e desinfecção de feridas, adesivo, talas, lençol térmico descartável, lenço triangular (entre outro material aplicável). Material de avaliação e diagnóstico (estetoscópio e esfigmomanómetro, máquina BM-Teste (avaliação glicémia), lanterna de reflexos pupilares).
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

Esta unidade de competência (UC) cumpre todos os requisitos definidos pelo INEM, I.P. para o Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico e para o Suporte Básico de Vida com Desfibrilhação Automática Externa (SBV -DAE).

UC 0028 Adotar práticas de gestão da qualidade no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor.
R2. Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor.
R3. Monitorizar e avaliar processos, produtos e serviços.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas. - Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade. - Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema. - Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional. - Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão. - Abordagem por processos – Ciclo de <i>Deming</i>/metodologia PDCA (<i>plan, do, check, action</i>). - Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo. - Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização. - Gestão documental – requisitos de documentação e relatórios técnicos. - Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades. - Monitorização e medição dos processos e produto – controlo dos dispositivos, controlo do produto não conforme (PNC), indicadores de desempenho. - Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas. - Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva.	- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade. - Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade. - Utilizar ferramentas de garantia da qualidade. - Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital. - Preencher e registar a informação documental. - Preparar processos de melhoria contínua. - Aplicar ferramentas de monitorização de processos, produtos e serviços no serviço de estética e bem-estar. - Verificar os equipamentos no serviço de estética e bem-estar de medição e monitorização. - Verificar e reportar a não conformidade de produtos. - Preparar a documentação para a auditoria interna (se certificados) - Analisar os indicadores de desempenho. - Analisar problemas e propor ações corretivas e preventivas. - Analisar o grau de satisfação do cliente no serviço de estética e bem-estar. - Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. - Aplicar as normas de biossegurança e proteção ambiental no serviço de estética e bem-estar.	- Responsabilidades pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Iniciativa. - Sentido crítico. - Sentido de organização. - Cooperação com a equipa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Imparcialidade. - Conduta ética. - Disponibilidade para aprender. - Respeito pela legislação em vigor. - Respeito pelas normas de qualidade.

• Normas de segurança e saúde no trabalho. • Normas de proteção ambiental e biossegurança no serviço de estética e bem-estar.		
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Adotar práticas de gestão da qualidade no serviço de estética e bem-estar:

CD1. Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.

CD2. Garantindo a melhoria contínua e a percepção do risco.

CD3. Avaliando a qualidade e o grau de satisfação do cliente.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso a internet.
- Software de gestão.
- Norma ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Manual da Qualidade e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Equipamentos de medição.
- Planos e normas de segurança e saúde no trabalho, proteção ambiental e biossegurança.
- Ficha modelo para avaliação de riscos dos serviços nos estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

OBSERVAÇÕES

UC 0028 Prestar informação sobre o serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES		
R1. Analisar a informação requerida acerca do setor da Estética e bem-estar. R2. Informar e esclarecer o cliente sobre o setor da Estética e bem-estar.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Setor da Estética e bem-estar - antecedentes históricos; influência socioeconómica do setor; tipos de serviços; novas tendências; novos produtos e serviços; estratégias de produtos e serviços. - Fatores críticos de sucesso do Setor da Estética e bem-estar em Portugal. - Organismos internacionais do Setor da Estética e bem-estar - Organismos nacionais e locais de Setor da Estética e bem-estar - Definição, características e classificação de Entidades do Setor da Estética e bem-estar - Organização e divisão funcional. - Comunicação e relacionamento interpessoal. - Legislação aplicável.	- Identificar a evolução e a influência socioeconómica do setor. - Enumerar as novas tendências do setor. - Descrever o setor a nível nacional e internacional. - Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do setor. - Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais relacionadas com o setor. - Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos do setor. - Distinguir a organização funcional dos serviços do setor. - Informar sobre as diferentes atividades do setor. - Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. - Aplicar técnicas de interação orais e escritas. - Interpretar a legislação aplicável.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Iniciativa. - Sentido crítico. - Sentido de organização. - Cooperação com a equipa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Imparcialidade. - Conduta ética. - Disponibilidade para aprender. - Respeito pela legislação em vigor. - Respeito pelas normas de qualidade

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Prestar informação sobre o serviço de estética e bem-estar:

CD 1. Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.

CD2. Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Relatórios de atividade setorial.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Legislação reguladora do setor

- Exemplos de produtos e serviços inovadores.

OBSERVAÇÕES

UC OPCIONAIS

UC 0029 Efetuar o design de sobrancelhas

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente.
R2. Selecionar cosméticos, materiais e equipamentos.
R3. Efetuar técnicas de valorização de sobrancelhas.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Sobrancelhas – tipos; formato de olhos e rosto; perfil psicológico associado aos diferentes tipos de sobrancelhas; medidas das sobrancelhas. - Receção e instalação ergonómica do cliente. - Equipamentos, utensílios e cosméticos para o design de sobrancelhas. - Informação e aconselhamento ao cliente. - Protocolos de preparação da pele na pré epilação. da sobrancelha. - Marcação da sobrancelha – técnicas de pré design. - Métodos de eliminação do excesso de pelos. - Técnicas de preenchimento e correção da sobrancelha - lápis e sombras maquilhagem; tinta de coloração de sobrancelha; tinta de <i>henna</i>. - Riscos na utilização dos cosméticos de coloração. - Cuidados a ter no pós design de sobrancelha. - Direitos de imagem. - Comercialização de produtos cosméticos. - Avaliação da satisfação do cliente. - Normas de segurança e saúde no trabalho.	- Reconhecer a importância das sobrancelhas na imagem pessoal. - Diferenciar o tipo de sobrancelhas. - Relacionar o tipo de sobrancelha ao perfil psicológico. - Organizar de forma ergonómica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. - Receber e instalar o cliente. - Registar e monitorizar a ficha de registo do cliente. - Definir o protocolo de design das sobrancelhas. - Aconselhar e informar o cliente sobre o formato ideal de sobrancelha e cuidados no pós. - Marcar as sobrancelhas. - Preparar a pele e os pelos. - Aplicar métodos de eliminação do excesso de pelos. - Efetuar técnicas de preenchimento e correção de valorização da sobrancelha. - Vender produtos cosméticos de embelezamento. - Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. - Aplicar e avaliar o inquérito de satisfação ao cliente.	- Responsabilidades pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Sentido crítico. - Sentido de organização. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Conduta ética. - Cuidado com a apresentação pessoal. - Respeito pela legislação em vigor. - Respeito pelas normas de qualidade

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Efetuar o design de sobrancelhas:

- CD1. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Efetuando procedimentos de marcação de medidas das sobrancelhas.
CD3. Efetuando técnicas de eliminação do excesso de pelos das sobrancelhas.
CD4. Efetuando técnicas de coloração e valorização das sobrancelhas.

CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0030 Executar embelezamento de unhas com verniz de gel, gel e acrílico

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos segundo o serviço a realizar.
R2. Efetuar o protocolo de construção e extensão de unhas com gel, acrílico e outros produtos similares.
R3. Maquilhar unhas com produtos semipermanentes.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Serviço de embelezamento de unhas – construção; extensão; maquiagem semipermanente. - Recepção e instalação ergonômica do cliente. - Equipamentos, utensílios e cosméticos para o serviço de unhas - verniz gel; gel; acrílico e outros produtos similares. - Manejo prático dos utensílios. - Preenchimento das fichas de registro de cliente. - Informação e aconselhamento ao cliente. - Preparação da unha. - Extensão de unhas – moldes; <i>tips</i>; fibra de vidro e fibra de seda; aplicação do gel ou do acrílico com ou sem extensão. - Unha – formato; moldagem; imagem. - Maquiagem da unha - verniz de gel; gel; acrílico; pó de imersão. - Remoção e manutenção de unhas - verniz de gel; gel; acrílico. - Direitos de imagem. - Comercialização de produtos de cosmética. - Normas de segurança e saúde no trabalho.	- Organizar de forma ergonômica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho. - Receber e instalar o cliente. - Avaliar o estado e as alterações das unhas. - Definir o protocolo a aplicar. - Registrar e monitorizar na ficha de registro do cliente. - Informar o cliente sobre o protocolo a aplicar. - Aconselhar e informar o cliente sobre o uso correto dos produtos cosméticos. - Selecionar os materiais e os produtos. - Vender produtos cosméticos de embelezamento. - Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho. - Aplicar inquérito de satisfação ao cliente.	- Responsabilidades pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Sentido crítico. - Sentido de organização. - Cooperação com a equipa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Conduta ética. - Disponibilidade para aprender. - Respeito pela legislação em vigor. - Respeito pelas normas de qualidade.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar embelezamento de unhas com verniz de gel, gel e acrílico:

- CD1. Selecionando materiais, equipamentos e utensílios e adequando os protocolos ao cliente.
CD2. Definindo o protocolo a seguir para o serviço de beleza e bem-estar pretendido.
CD3. Realizar a sequência correta da aplicação dos produtos de acordo com a técnica a executar.
CD4. Cumprindo o protocolo definido para o serviço de construção, de extensão e maquiagem semipermanente das unhas.
CD5. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos.
CD6. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, organizado de forma ergonômica, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0031 Executar técnicas de decoração das unhas

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente.
R2. Selecionar os cosméticos, materiais e equipamentos.
R3. Efetuar técnicas de decorações das unhas.

CONHECIMENTOS

- Recepção e instalação ergonômica do cliente.
- Informação e aconselhamento ao cliente.
- Utensílios e acessórios para decoração de unhas.
- Manejo prático dos utensílios e acessórios.
- Materiais para decoração de unhas – glitters; pérolas; pedras; cristais; piercings; flores secas; outros.
- Sequência das técnicas da aplicação dos produtos de decoração de unhas.
- Técnicas de desenho de unhas - traço simples; preenchimento; aguarela; com ou sem relevo; outras técnicas.
- Técnicas de decalque – carimbo; foil; autocolantes; fita; outros.
- Sequência da aplicação dos produtos.
- Direitos de imagem.
- Avaliação da satisfação.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

APTIDÕES

- Organizar de forma ergonômica os equipamentos, materiais e utensílios nas áreas de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Distinguir as técnicas.
- Distinguir os materiais para decoração de unhas.
- Efetuar técnicas de decoração de unhas.
- Aplicar a política de direitos à imagem do cliente.
- Aplicar inquérito de satisfação do cliente.
- Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.

ATITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia do âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e profissional.
- Assertividade comunicativa.
- Sentido de organização.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar técnicas de decoração das unhas:

- CD1. Avaliando as expectativas do cliente no serviço de decoração de unhas.
CD2. Selecionando os produtos e adequando os protocolos ao cliente.
CD3. Executando técnicas de decoração de unhas com recurso a diversos materiais e técnicas, tipos e estilos.
CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.
CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, organizada de forma ergonômica, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0032 Executar procedimentos de bronzeamento artificial

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Receber e instalar o cliente para a prática do bronzeamento artificial.
R2. Selecionar os parâmetros dos equipamentos de acordo com as especificações técnicas.
R3. Aplicar o protocolo de bronzeamento mais adequado para o cliente.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Alterações melânicas – hiperpigmentação e hipopigmentação. - Mecanismos biológicos de defesa à radiação UV – fotoproteção natural (melanina, camada córnea, pilosidade, couro cabeludo, carotenoides, sistemas de eliminação de radicais livres, mecanismos de reparação do ADN). - Classificação dos fototipos. - Radiação ultravioleta – conceitos; caracterização. - Índice de UV – dosimetria da radiação. - Efeitos benéficos da RUV – bem-estar; síntese de vitamina D3; boa disposição. - Efeitos adversos da RUV – fotoenvelhecimento; fotodermatoses; cancro da pele; fotossensibilidade; efeitos oculares; sobre o sistema imunitário. - Receção e instalação ergonómica do cliente. - Cuidados com a pele no pré, durante as sessões e no pós bronzeamento artificial. - Tipos e características dos aparelhos de bronzeamento artificial – número e disposição das lâmpadas, espectro de irradiação e intensidade luminosa. - Manipulação e manutenção dos equipamentos de acordo com as indicações do fabricante. - Procedimentos de segurança na operação dos aparelhos de bronzeamento artificial – protocolos; frequência e tempo de exposição; identificação dos grupos interditos de risco; equipamento de proteção.	- Interpretar o processo de pigmentação da pele. - Avaliar as alterações de hiperpigmentação e hipopigmentação da pele de origem melânica. - Identificar os mecanismos de defesa da pele à radiação UV. - Classificar e avaliar os fototipos. - Classificar a radiação ultravioleta de gama A, B e C. - Interpretar a ação de cada uma das gamas de radiação ultravioleta no corpo humano. - Identificar os grupos de risco e os grupos interditos à exposição de RUV. - Caracterizar os aparelhos de bronzeamento artificial. - Receber e instalar o cliente. - Preencher a ficha de observação e registo do cliente. - Aplicar cuidados com a pele no pré, durante as sessões e no pós bronzeamento artificial. - Manusear e realizar a manutenção dos aparelhos de bronzeamento artificial. - Aplicar cuidados com a pele no pré, durante as sessões e no pós bronzeamento artificial. - Garantir as condições de segurança e saúde. - Elaborar um plano de procedimentos em caso de emergência. - Aplicar os mecanismos de prevenção primária e secundária. - Interpretar e aplicar legislação dos centros de bronzeamento artificial. - Programar o equipamento de bronzeamento artificial de acordo com o protocolo a aplicar. - Avaliar o fototipo de pele. - Determinar o protocolo de bronzeamento adequado ao fototipo de pele. - Implementar os direitos de defesa dos consumidores e de responsabilidade civil. - Vender produtos cosméticos de embelezamento.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia do âmbito das suas funções. - Cuidado com a apresentação pessoal e profissional. - Assertividade comunicativa. - Sentido de organização. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Respeito pelas regras e normas definidas. - Respeito pela legislação aplicável ao setor

• Procedimentos em casos de emergência. • Aspectos regulamentares da prestação de serviço de bronzeamento artificial para os centros de bronzeamento artificial. • Material de exposição e de disponibilização para consulta - letreiros informativos; ficha de manutenção periódica; rotulagem dos aparelhos; rotulagem de advertências; diplomas do pessoal técnico. • Legislação vigente que regula a atividade. • Defesa dos direitos dos consumidores. • Responsabilidade civil. • Comercialização de produtos de cosmética. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Aplicar as regras de segurança e saúde no trabalho.	
---	---	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Executar procedimentos de bronzeamento artificial:

CD1. Avaliando a pele do cliente, selecionando os produtos e adequando os protocolos.

CD2. Reproduzindo e aplicando os parâmetros dos equipamentos de acordo com as especificações técnicas, a avaliação da pele e o esquema de bronzeamento do cliente.

CD3. Respeitando os espectros de radiação e os diferentes tipos de intensidade luminosa a aplicar segundo a legislação vigente.

CD4. Aconselhando o cliente e informando sobre o uso correto dos produtos cosméticos e o protocolo a aplicar.

CD5. Aplicando as normas de segurança e saúde no espaço de trabalho.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Centros de bronzeamento artificial.
- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

RECURSOS

- Área de trabalho, organizada de forma ergonômica, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0033 Aplicar os princípios fundamentais de sofrologia no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25 REALIZAÇÕES

R1. Aplicar as técnicas de relaxamento e estimulação positiva.
R2. Utilizar técnicas de desenvolvimento pessoal.
R3. Realizar procedimentos de gestão do stress.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Campos das técnicas de sofrologia. • Harmonia normal do indivíduo, equilíbrio do corpo, da mente e da consciência - mente e corpo como um todo. • Técnicas de sofrologia de relaxamento, concentração e alívio do stress. • Técnicas específicas de relaxamento - respiração diafragmática; abdominal e expiração alongada; movimentos corporais; estratégias de ativação mental e orientação do pensamento positivo. • Estímulo da autoestima e da autoconfiança - motivação pessoal, como reforço da autoestima; autoconhecimento como reforço de autoconfiança; crítica destrutiva e construtiva; estímulo do pensamento positivo. • Pensamento positivo enquanto elemento diferenciador. • Métodos e exercícios para estimular o pensamento positivo. • Controlo da ansiedade - métodos. • Gestão do stress - causas e consequências; estratégias de gestão. • Sofrologia aplicada aos tratamentos de beleza e bem-estar - ambiente de bem-estar; boas energias do terapeuta; impacto na autoestima, no autoconhecimento, na autoconfiança e na criatividade.	• Reconhecer a sofrologia e as suas aplicações. • Reconhecer a relação mente corpo e a influência da mente sobre o físico. • Identificar os diversos ramos e aplicações das técnicas de sofrologia. • Utilizar técnicas sofrologia para melhorar a concentração e o stress antes dos serviços de tratamentos de beleza e bem-estar. • Aplicar técnicas de sofrologia. • Aplicar técnicas de controle de stress do dia a dia. • Adequar as condições ambientais do local de trabalho. • Aplicar técnicas de relaxamento, de gestão do stress e de desenvolvimento pessoal.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Empenho. • Autodisciplina. • Conduta ética. • Flexibilidade. • Persistência. • Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Aplicar os princípios fundamentais de sofrologia no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Implementando procedimentos para estimular atitudes e valores positivos, nos campos profissional e pessoal.
- CD2. Desenvolvendo a capacidade de gerir ativamente o stress, a ansiedade e as emoções negativas.
- CD3. Implementando técnicas de relaxamento e alívio do stress no exercício da atividade.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Área de trabalho, organizada de forma ergonômica, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de estética e bem-estar.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Fichas de cliente de informação e registo do serviço.
- Formulários para avaliar a satisfação do cliente após o serviço.
- Regulamento geral da proteção de dados.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação relativa a regulamentações de segurança e saúde e higiene.
- Manual de boas práticas para prevenção de contaminação cruzada.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

OBSERVAÇÕES

UC 0034 Implementar técnicas de aprovisionamento de stocks e inventário

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Aplicar metodologias de gestão de aprovisionamentos.
R2. Identificar e analisar os custos associados aos stocks e armazenamento.
R3. Utilizar instrumentos de controlo e informação de stocks.

CONHECIMENTOS

- Fases de aprovisionamento e cuidados com os produtos – processos de compra; etapas.
- Gestão de fornecedores.
- Processo de compra – nota de encomenda; fatura pro forma; pagamento; fatura; nota de devolução.
- Stocks – noção e conceito; tipologias; validade; gestão; determinantes do nível ótimo de stock; condicionantes específicas dos produtos e da armazenagem; logística e planeamento; custo associados aos stocks.
- Controlo de existências – inventariação; normas gerais de inventariação de bens e produtos; documentação utilizada nos inventários; determinação de consumos.
- Controlo de qualidade nos aprovisionamentos.
- Logística e sistemas de informação.

APTIDÕES

- Realizar pesquisa de mercado (fornecedores).
- Realizar análise de propostas (preços, qualidade dos produtos e condições de compra).
- Fazer a gestão de fornecedores produtos, cosméticos, materiais e equipamentos.
- Comprar produtos.
- Gerir a reposição de stocks.
- Analisar e gerir os custos associados aos stocks e armazenamento.
- Realizar o inventário de bens e produtos.
- Controlar stocks e inventário.
- Utilizar sistemas de informação e logística.

ATITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Implementar técnicas de aprovisionamento de stocks e inventário:

- CD1. Controlando e gerindo stocks e inventário.
CD2. Utilizando instrumentos que permitam a gestão e controlo dos stocks e inventários.
CD3. Armazenando e manuseando os produtos em condições de segurança e saúde no trabalho.
CD4. Analisando as propostas dos fornecedores e realizando a compra de produtos.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentos relativos à compra e venda de produtos e equipamentos.
- Área de acondicionamento e armazenamento de produtos.
- Documentos contendo exemplos e instrumentos de gestão de stocks.
- Normas gerais de inventariação.

OBSERVAÇÕES

UC 0035 Criar e desenvolver ideias e oportunidades de negócio

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Efetuar a prospecção de mercado e oportunidades de negócio.
R2. Analisar ideias de criação de pequenos negócios.
R3. Desenvolver a ideia de negócio.
R4. Avaliar a viabilidade da ideia de negócio.

CONHECIMENTOS

- Empreendedorismo – princípios.
- Criatividade – definição e processo criativo.
- Inovação e os seus tipos.
- Criação de valor - nível individual, social e económico.
- Identificação e satisfação de necessidades de produtos e serviços para potenciais clientes e consumidores.
- Satisfação de necessidades de potenciais clientes e consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação.
- Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção.
- Transformação de uma ideia numa oportunidade de negócio – noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes.
- Definição do negócio, clientes e mercados a atingir.
- Negócio e as suas etapas.
- Noção de negócio sustentável.
- Formas de recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio e de mercado – forma direta (clientes, concorrência, eventuais parceiros ou promotores) e indireta (estudos de mercado, viabilidade e informação disponível online ou noutros suportes).
- Tipo de informação a recolher - negócio, mercado (nacional, europeu e internacional), concorrência, produtos, serviços, local, instalações e equipamento, transporte, armazenamento e gestão de stocks, meios de promoção e clientes, financiamento, custos, vendas, lucros e impostos.
- Modelo de negócio – *franchising*, estruturação de raiz, *Canvas*, outros.
- Tipo de negócio - natureza e constituição jurídica do negócio.
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios - meios e recursos de apoio à criação de negócios, serviços e apoios públicos e privados, capitais próprios, parcerias.
- Validação da ideia de negócio – análise crítica do mercado (estudos de mercado, segmentação de mercado); do negócio e produto (vantagens e desvantagens, potencial de desenvolvimento, consequências e efeito no mercado, na sociedade, no ambiente).

APTIDÕES

- Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio.
- Identificar os problemas e desafios como oportunidades.
- Recolher e analisar informação sobre ideias de criação de pequenos negócios.
- Identificar necessidades, tendências e desafios do público-alvo e do mercado.
- Descrever a ideia de negócio.
- Identificar as etapas da criação do negócio.
- Caracterizar as atividades de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar o financiamento, apoios e incentivos ao desenvolvimento do negócio.
- Proceder à análise da viabilidade da ideia e oportunidade do negócio e/ou produto.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Visão empreendedora.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Criar e desenvolver ideias e oportunidades de negócio:

- CD1. Analisando o mercado para identificação de novos produtos e serviços.
- CD2. Definindo metas e etapas de organização e monitorização do plano operacional.
- CD3. Realizando a análise a viabilidade de negócio.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação contendo exemplos de negócios.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.
- Modelo de negócios - “Canvas”, “Cadeia de valor de Porter”, entre outros.

OBSERVAÇÕES

UC 0036 Elaborar o plano de negócios

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
R2. Planejar e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.
R3. Planejar e descrever a estratégia comercial.
R4. Estabelecer a forma de gestão e controle do negócio.

CONHECIMENTOS

- Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura.
- Tipos de planos de negócios.
- Planejamento de ação – a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado.
- Estudos de mercado – tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado.
- Objetivos SMARTER.
- Análise, formulação e posicionamento estratégico – análise SWOT.
- Estratégias de penetração no mercado.
- Modelo de negócios.
- Tecnologia/processo.
- Concorrentes.
- *Marketing* – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo.
- Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos.
- Canais de distribuição.
- Imagem e comunicação.
- Plano de comercialização – etapas, atividades, recursos.
- Recursos humanos.
- Plano de investimento.
- Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento.
- Projeções e modelo financeiro – vendas, *cash-flow*, rentabilidade.
- Plano de gestão e controle do negócio – vendas, produção, informação financeira.

APTIDÕES

- Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes.
- Apresentar a ideia de negócio.
- Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia.
- Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes.
- Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia.
- Descrever o processo produtivo.
- Calcular os custos de produção.
- Identificar os concorrentes.
- Definir a estratégia de *marketing*.
- Definir os canais de venda e distribuição.
- Identificar potenciais fornecedores.
- Definir a estrutura de recursos humanos a envolver.
- Calcular os investimentos iniciais.
- Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento.
- Realizar a projeção de vendas.
- Calcular as projeções de *cash-flow*.
- Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto.
- Definir o cronograma de implementação.
- Definir medidas de controle e ações corretivas para eventuais desvios.
- Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.

ATITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Visão empreendedora.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Elaborar o plano de negócios:

- CD1. Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
CD2. Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.

CD3. Descrevendo a estratégia comercial.

CD4. Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.

CD5. Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza e bem-estar móvel e a domicílio.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- *Software* de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, entre outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

OBSERVAÇÕES

UC 0037

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Detetar os tipos de riscos, anomalias e incidentes que possam colocar em causa a segurança de pessoas e bens.
R2. Executar os protocolos de atuação em emergências.
R3. Informar relativamente à situação de risco e anomalia detetada.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Princípios de gestão de situações de emergência no serviço de estética • Procedimentos de segurança de pessoas e bens no serviço de estética - controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas, controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas, reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes, gestão de alarmes de intrusão e incêndio • Riscos mais frequentes em contexto de no serviço de estética riscos naturais, tecnológicos ou relacionados com o ambiente de trabalho, condições de segurança, carga de trabalho. • Medidas de apoio a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência. • Medidas de prevenção e correção de anomalias - vigilância para situações de furto, agressões, incêndios, inundações, explosões, objetos perdidos, ameaças de bomba, entre outros. • Protocolos de atuação em situações de emergência - furtos, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bomba, pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, outras), sismo, entre outras. • Procedimentos de primeira intervenção em situações de emergência - garantia de desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, prontidão dos meios de intervenção, comunicação e reporte das situações ocorridas. • Âmbito de intervenção dos profissionais no serviço de estética em situações de emergência. • Técnicas de gestão de <i>stress</i> em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras. • Segurança e saúde no trabalho - medidas de proteção e prevenção. • Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização. • Kit de primeiros socorros.	• Reconhecer princípios de gestão de situações de emergência no serviço de estética no âmbito da segurança de pessoas e bens. • Distinguir as situações de risco mais frequentes. • Controlar entradas e saídas e o acesso de pessoas não autorizadas em áreas restritas ou reserva. • Gerir alarmes de intrusão e incêndio e verificar a desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação. • Aplicar os procedimentos relativos aos protocolos de atuação em situações de risco e de emergência. • Prevenir furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras • Aplicar técnicas de gestão de <i>stress</i> e das emoções em caso de doença súbita ou acidente. • Utilizar os equipamentos de proteção individual. • Selecionar e transmitir informação aos interlocutores quanto a situações de risco ou emergência. • Registrar e reportar situações anómalas ou incidentes.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Controlo emocional perante situações de emergência. • Prontidão em caso de emergência. • Autorregulação. • Empatia. • Respeito pelo outro. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelas normas e protocolos de segurança de pessoas e bens. • Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Zelando pela sua segurança e de terceiros.
- CD2. Mantendo o controle emocional perante situações de emergência.
- CD3. Respeitando as regras de comunicação de suporte em situações de emergência.
- CD4. Respeitando os protocolos de atuação para cada situação específica de emergência.
- CD5. Reportando a situação de risco e anomalia detectada.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Normas e orientações para prevenção e vigilância de situações de risco.
- Plano de segurança e gestão do risco
- Protocolos de atuação em caso de emergência – segurança de pessoas e bens.
- Contactos dos serviços de emergência.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Manual de procedimentos sobre técnicas de autocontrole e gestão de stress em situações de alta tensão.
- Fichas de registo de ocorrências.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Kit de primeiros socorros.

OBSERVAÇÕES

UC 0038 Colaborar e trabalhar em equipa

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Analisar a identidade pessoal e partilhada e os comportamentos associados.
R2. Colaborar na aplicação de dinâmicas de trabalho em equipa.
R3. Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.

CONHECIMENTOS

- Identidade pessoal, social e profissional.
- Fenómenos de dinâmica de grupo – influência pessoal e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, atitudes e comportamentos facilitadores, padrão de grupo e motivação individual
- Trabalho em equipa, fatores pessoais, relacionais e organizacionais.
- Equipa de trabalho: Princípios de organização de grupo versus equipa, estilos comportamentais, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração.
- Comunicação assertiva, facilitadores e inibidores.
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Importância da comunicação no trabalho em equipa.
- Técnicas de negociação, resolução de conflitos e tomada de decisão.
- Gestão de tempo – técnicas e autoavaliação.
- Saúde no trabalho – síndrome de *burnout*.
- Organização das equipas na área profissional.

APTIDÕES

- Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais.
- Identificar as competências individuais.
- Identificar valores e competências necessárias para atingir os objetivos.
- Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa.
- Colaborar na definição de tarefas e prazos.
- Utilizar ferramentas de comunicação.
- Partilhar conhecimentos ou experiências.
- Analisar problemas e tomar decisões.
- Desenvolver rotinas de equipa em contexto formal e informal.
- Detetar sinais de *burnout* em si e nos outros.

ATTITUDES

- Responsabilidade.
- Autonomia.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Criatividade.
- Sentido crítico.
- Persistência.
- Empatia.
- Autocontrolo.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Colaborar e trabalhar em equipa:

- CD1. Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
CD2. Aplicando as técnicas de comunicação e negociação adequadas.
CD3. Analisando problemas e propondo soluções.
CD4. Gerando oportunidades de desenvolvimento e de aprendizagem colaborativa.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.

- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de interação, comunicação e produtividade.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Boas práticas na comunicação.

OBSERVAÇÕES

UC 0039 Comunicar e Interagir em contexto profissional

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

R1. Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.

R2. Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. • Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. • Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). • Canais de comunicação presencial e não presencial. • Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”. • Comunicação através da internet (navegadores, e-mail, redes sociais, mensagens) – técnicas. • Comunicação escrita – normas. • Processo de escrita - planificação, textualização e revisão. • Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. • Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. • Escuta ativa, empatia e controlo emocional. • Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). • Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. • Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. • Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. • Relações interpessoais no trabalho. • Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos. • Avaliação do processo de comunicação – <i>feedback</i>, resposta e reação.	• Organizar a informação a comunicar. • Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto. • Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. • Identificar as expectativas do interlocutor. • Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. • Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e explicitar a mensagem. • Partilhar informação com diferentes interlocutores. • Reportar informação profissional. • Aplicar técnicas de interação orais e escritas. • Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos. • Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.	• Responsabilidades pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a imagem e postura profissional. • Assertividade. • Escuta ativa. • Empatia. • Controlo emocional. • Autoconfiança. • Respeito pela diferença. • Autoconhecimento. • Sentido crítico. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Comunicar e interagir em contexto profissional:

CD1. Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.

CD2. Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.

CD3. Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.

CD4. Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.

CD5. Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação.
- Documentação técnica.

OBSERVAÇÕES

UC 0040

Utilizar as tecnologias de comunicação e informação no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO:4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Colaborar através de tecnologias digitais.
R2. Utilizar serviços digitais públicos e privados.
R3. Criar e gerir conteúdos digitais.
R4. Aplicar normas de conduta em ambientes digitais.

CONHECIMENTOS

- Tecnologias digitais aplicadas aos serviços - softwares específicos; sistemas de CRM e ERP; sistemas de faturação eletrônica; sistemas de gestão de pagamentos online.
- Meios e ferramentas de comunicação digital - correio eletrônico; videoconferência; sistemas de mensagem instantânea; plataformas colaborativas; redes sociais de utilização profissional.
- Configurar contas em serviços em linha (*email*, redes sociais, portais, outros).
- Manter e atualizar conteúdos num *website*.
- Plataformas de armazenamento de dados (*cloud*).
- Transferência de ficheiros (*download* e *upload*).
- Serviços *online* - Portal do Cidadão, Registos e Certidões online.
- Princípios de Marketing Digital.
- Gestão de Redes Sociais e estratégias de comunicação digital.
- Criação e gestão de conteúdos digitais - tipos de conteúdo digital; práticas de referenciação e de atribuição de autoria.
- Gestão da identidade digital.

APTIDÕES

- Utilizar as principais funcionalidades dos sistemas e tecnologias digitais utilizadas em contexto profissional.
- Selecionar meios de comunicação digitais adequados às tarefas e contextos.
- Interagir com outros através de tecnologias digitais.
- Manusear tecnologias digitais para partilha de dados, informação e conteúdo.
- Utilizar os meios digitais para implementar estratégias de marketing.
- Criar, manter e gerir conteúdos online.
- Referenciar e atribuir autoria da informação digital.
- Utilizar ferramentas e serviços digitais públicos e privados.
- Distinguir formas de proteção da reputação *online* e de proteção da identidade.
- Aplicar normas de conduta adequadas à utilização de ambientes digitais.
- Aplicar as regras conducentes à segurança *online* e à proteção de dados e da privacidade.

ATTITUDES

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Autodisciplina.
- Conduta ética.
- Flexibilidade.
- Persistência.
- Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

• Código de conduta em ambiente digital. • Normas de acessibilidade digital. • Segurança e privacidade dos dados.		
---	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Utilizar as tecnologias de comunicação e informação no serviço de estética e bem-estar:

CD1.Aplicando normas de comportamento ético online.

CD2.Desenvolvendo estratégias de comunicação adequadas.

CD3.Respeitando as regras de segurança de informação e de proteção de dados.

CD4.Protegendo a identidade digital e a reputação online da organização e dos profissionais.

CD5.Selecionando os serviços digitais adequados à atividade.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

RECURSOS

- Dispositivo tecnológico com acesso à internet.
- Portais de serviço público e respectivos manuais.
- Manuais dos portais de serviço público.
- Redes sociais e fóruns.
- Normas de conduta em ambientes digitais.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.

OBSERVAÇÕES

UC0041 Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais

PONTOS DE CRÉDITO: 2,25

REALIZAÇÕES

- R1. Gerir dados pessoais e a privacidade dos utilizadores.
R2. Identificar, classificar e proteger dados sensíveis.
R3. Garantir a proteção dos dispositivos, dados e privacidade dos utilizadores.
R4. Aplicar medidas de sustentabilidade ambiental na gestão de dispositivos tecnológicos.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Riscos e ameaças em ambientes digitais - tipos de riscos e ameaças que podem afetar dispositivos e dados em ambientes digitais (<i>malware</i>, <i>phishing</i>, ataques de <i>ransomware</i>). - Medidas de segurança e proteção digital - ferramentas de segurança digital (antivírus, <i>firewalls</i>, e programas de proteção contra <i>malware</i>). - Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais - políticas variadas; Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). - Dados pessoais e sensíveis - conceitos; classificações de dados pessoais; dados sensíveis e dados não sensíveis; implicações legais. - Protocolos de segurança da informação - procedimentos corretivos; protocolos de atuação em caso de incidentes que comprometam a privacidade dos dados pessoais. - Sustentabilidade ambiental - impactos ambientais; uso de tecnologias digitais; medidas para a sustentabilidade ambiental (reciclagem de dispositivos tecnológicos e consumíveis).	- Diferenciar riscos e ameaças em ambientes digitais. - Selecionar e aplicar medidas de proteção de dispositivos. - Selecionar e aplicar conteúdos digitais contra ameaças. - Configurar funcionalidades básicas nos dispositivos. - Implementar práticas de reutilização e reciclagem de dispositivos tecnológicos. - Adotar práticas seguras na utilização de dispositivos tecnológicos. - Adotar práticas seguras de gestão de dados pessoais. - Identificar as melhores práticas. - Identificar as novas ameaças de segurança cibernética. - Manter-se atualizado. - Realizar formação.	- Responsabilidade pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Sentido de organização. - Autodisciplina. - Conduta ética. - Flexibilidade. - Persistência. - Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental. - Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais:

CD1. Distinguindo riscos e ameaças em ambientes digitais e aplicando medidas de segurança e proteção diferenciadas, cumprindo a legislação vigente.

CD2. Adotando práticas seguras de utilização de dispositivos tecnológicos e gestão de dados pessoais e da privacidade dos utilizadores.

CD3. Assegurando as melhores práticas de proteção de dados tanto em ambientes digitais como não digitais.

CD4. Realizando formação e atualizando-se quanto a ameaças e vulnerabilidades digitais.

CD5. Promovendo a sustentabilidade, aplicando práticas ambientais sustentáveis, visando a redução do impacto ambiental das tecnologias digitais.

CD6. Seguindo os protocolos de confidencialidade e segurança da informação para prevenir acessos indevidos, perdas ou violações de dados.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de proteção.
- Legislação e relativa ao setor.
- Materiais de sensibilização.
- Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais.
- Centro Nacional de Cibersegurança.
- Ferramentas de gestão de incidentes.

OBSERVAÇÕES

UC 0042 Interagir em língua estrangeira no serviço de estética e bem-estar

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal.
R2. Transmitir enunciados orais simples.
R3. Redigir textos simples.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
• Léxico (vocabulário) - serviço de estética e bem-estar • Funções da linguagem. • Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. • Sintaxe. • Regras básicas de produção de documentos escritos. • Regras de cortesia e convenções linguísticas.	• Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação. • Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados. • Informar o cliente, através de uma exposição simples. • Responder a perguntas e pedidos de informação simples. • Escrever ou responder de forma simples a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens, para fazer um pedido ou transmitir informações. • Responder a perguntas diretas simples. • Participar em conversas elementares no serviço de massagem de estética e bem-estar. • Reconhecer e utilizar o vocabulário simples no serviço de massagem de estética e bem-estar. • Utilizar linguagens não verbais na comunicação. • Transmitir informações diretas no serviço de massagem de estética e bem-estar. • Trocar, verificar e confirmar informações simples no serviço de massagem de estética e bem-estar. • Redigir notas e mensagens simples e curtas. • Preencher formulários	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Empatia • Assertividade. • Escuta ativa. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Sentido crítico. • Respeito pelas diferenças individuais. • Disponibilidade para aprender. • Respeito pelas regras e normas definidas.

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Interagir em língua estrangeira no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada, bem como do texto escrito.
CD2. Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
CD3. Utilizando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
CD4. Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
CD5. Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.

OBSERVAÇÕES

* Esta UC deverá ser desenvolvida ou reconhecida considerando uma das seguintes línguas estrangeiras: Alemão, Espanhol, Francês, Finlandês, Holandês, Italiano, Norueguês, Russo ou Sueco.

UC 0043

ADOTAR PRÁTICAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO DE ESTÉTICA E BEM-ESTAR

PONTOS DE CRÉDITO: 4,5

REALIZAÇÕES

- R1. Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor.
R2. Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor.
R3. Monitorizar e avaliar processos, produtos e serviços.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATTITUDES
- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas. - Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade. - Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema. - Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional. - Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão. - Abordagem por processos – Ciclo de <i>Deming</i>/metodologia PDCA (<i>plan, do, check, action</i>). - Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo. - Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização. - Gestão documental – requisitos de documentação e relatórios técnicos. - Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades. - Monitorização e medição dos processos e produto – controlo dos dispositivos, controlo do produto não conforme (PNC), indicadores de desempenho. - Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.	- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade. - Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade. - Utilizar ferramentas de garantia da qualidade. - Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital. - Preencher e registar a informação documental. - Preparar processos de melhoria contínua. - Aplicar ferramentas de monitorização de processos, produtos e serviços no serviço de estética e bem-estar. Verificar os equipamentos no serviço de estética e bem-estar de medição e monitorização. - Verificar e reportar a não conformidade de produtos. - Preparar a documentação para a auditoria interna (se certificados) - Analisar os indicadores de desempenho. - Analisar problemas e propor ações corretivas e preventivas. - Analisar o grau de satisfação do cliente no serviço de estética e bem-estar. - Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. - Aplicar as normas de biossegurança e proteção ambiental no serviço de estética e bem-estar.	- Responsabilidades pelas suas ações. - Autonomia no âmbito das suas funções. - Iniciativa. - Sentido crítico. - Sentido de organização. - Cooperação com a equipa. - Empenho e persistência na resolução de problemas. - Imparcialidade. - Conduta ética. - Disponibilidade para aprender. - Respeito pela legislação em vigor. - Respeito pelas normas de qualidade.

- Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva. - Normas de segurança e saúde no trabalho. - Normas de proteção ambiental e biossegurança no serviço de estética e bem-estar.		
--	--	--

CRITÉRIOS DE DESEMPENHO

Adotar práticas de gestão da qualidade no serviço de estética e bem-estar:

- CD1. Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.
- CD2. Garantindo a melhoria contínua e a percepção do risco.
- CD3. Avaliando a qualidade e o grau de satisfação do cliente.

CONTEXTO (EXEMPLOS DE USO DA COMPETÊNCIA)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.
- Serviço de beleza, estética e bem-estar móvel e a domicílio.
- Estruturas residenciais para pessoas idosas, centros de dia e de convívio, instituições de apoio a pessoas com incapacidades, entre outros.

RECURSOS

- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Dispositivos tecnológicos com acesso a internet.
- Software de gestão.
- Norma ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Manual da Qualidade e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Equipamentos de medição.
- Planos e normas de segurança e saúde no trabalho, proteção ambiental e biossegurança.
- Ficha modelo para avaliação de riscos dos serviços nos estabelecimentos de serviços de beleza, estética e bem-estar e outros similares.

OBSERVAÇÕES