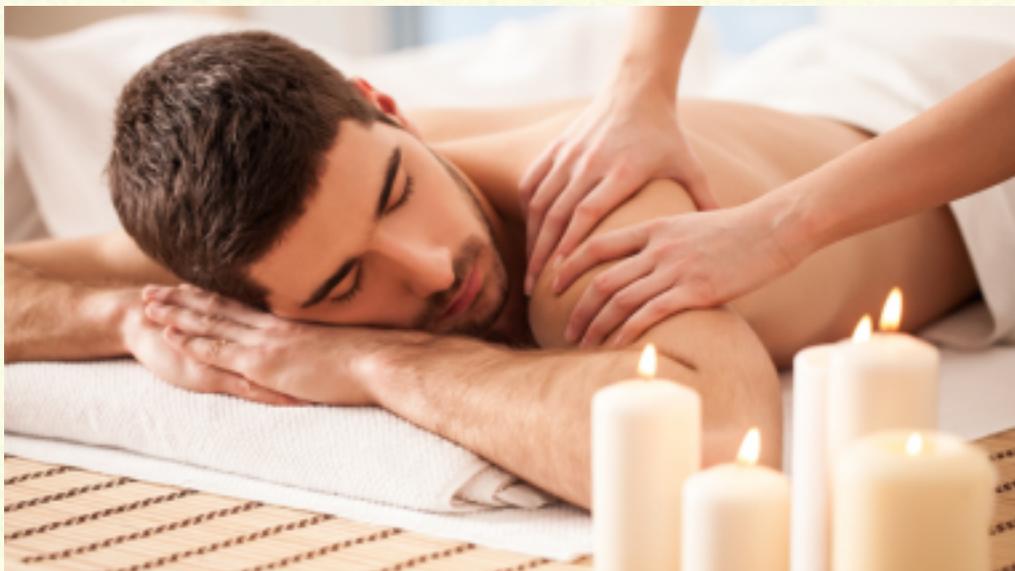




# Massoterapia

## Objetivo

Abrir novos horizontes para quem busca uma profissão, seja em seu próprio negócio, em sua casa ou a domicílio. Esse profissional tem grande atuação em salões de beleza, clínicas de estética e Spas.



Nessas primeiras aulas você vai entender a importância de ser um profissional que busque CONHECIMENTO constante, que tenha ÉTICA e POSTURA profissional para que possa entender e ouvir o cliente, fornecedor e a equipe de trabalho. Por isso alguns pontos merecem destaque na sua formação:

- Presença e faltas: Não tem como ser um bom profissional frequentando menos de 75% das aulas. Caso precise faltar por motivos de saúde, apresente seu atestado médico para justificar a ausência e se atualize do que perdeu com o professor para tirar suas dúvidas.
- Atendimento a modelos é uma prática que deve ser levada a sério. Você já está frente a um cliente em potencial e seu atendimento vale nota!
- Próximo ao término do curso os alunos serão avaliados e para serem aprovados a média mínima é 7.
- A entrega do certificado está vinculada ao cumprimento das 40 horas de estágio.

# FIQUE ATENTO

- O seu material é imprescindível nas aulas, portanto coloque sua identificação nele;
- Já tenha um comportamento e postura profissional em sala como se estivesse em seu estabelecimento no que se refere a limpeza, organização e cuidado;
- A escola é local de adquirir conhecimento, portanto qualquer prática fora disso não é permitida.



# EXIGÊNCIAS DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA PARA SALÃO DE BELEZA

Toda prática e atendimento na área da beleza será submetida a fiscalização da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), a sua função é principalmente proteger o cidadão consumidor ao acesso de produtos ou práticas que possam ser nocivos a sua saúde ou que possam provocar riscos de morte. A ANVISA tem legislações federais, estaduais e municipais que possui exigências para abertura de estabelecimentos comerciais, por isso deve ser consultado durante o planejamento de abertura de seu negócio. O alvará sanitário precisa ser renovado a cada um ano e a empresa fica sujeita a inspeções que garantem que a mesma pode continuar funcionando.

# COMO CONSEGUIR A LICENÇA DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA?

- Requerimento específico solicitando a Licença Sanitária e se for o caso, Termo de responsabilidade Técnica;
- Guia de pagamento das respectivas taxas; Cópia de inscrição no CNPJ;
- Comprovante de endereço com telefone; Cópia do contrato social da empresa;
- Número da inscrição estadual; Cópias do RG e CPF do responsável legal pela empresa;
- Documentos para Termo de Responsabilidade se for o caso.

A licença da vigilância sanitária tem que ficar exposta em local visível para o público.

## PERFIL DO CONSUMIDOR

- Atento às condições do estabelecimento;
- Atento aos procedimentos de higiene do profissionais que prestam serviço na área da beleza.

Por isso o EMPRESÁRIO dessa área deve adaptar-se ao Código de Defesa do Consumidor, pois terá de se responsabilizar por acidentes causados aos seus consumidores, como alergias, intoxicações decorrentes de produtos e procedimentos, danos a saúde por falta de esterilização de equipamentos.





## OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- ① APATIA
- ② DEMORA
- ③ TRATAMENTO FRIO
- ④ INSENSIBILIDADE
- ⑤ DESINFORMAÇÃO
- ⑥ DESRESPEITO
- ⑦ IGNORÂNCIA

A EFAC disponibiliza as normas de vigilância sanitária e de boas práticas no que se refere a instalações físicas, controle de produtos, medidas de higiene e limpeza e esterilização de materiais.

## Local de trabalho

Deve garantir segurança, qualidade e evitar riscos de saúde, portanto fique atento a iluminação, instalações elétricas, ventilação, ambiente lavável, mobiliários sem porosidade, equipamentos adequados para esterilização, locais apropriados para descarte e limpeza.

## Cuidados com o ambiente

O ambiente deve proporcionar ao cliente privacidade e bem estar, para isso sugerimos que a limpeza seja feita com alguns critérios:

- Evite varredura seca pois favorece a dispersão de microorganismos;
- Utilize álcool etílico 70% para higienização de móveis e utensílios após cada atendimento;
- Utilize material descartável em todos os atendimentos;
- Mantenha todo material organizado no carrinho auxiliar.

## *Produto em geral*

Tenha um controle organizado de todos os produtos e cosméticos utilizados no atendimento aos clientes, verifique e registre:

- Nome do produto
- Marca
- Lote
- Prazo de validade
- Conteúdo
- País de origem Fabricante/ Importador
- Composição do produto
- Finalidade do uso do produto;

**Consulte número de registro no Ministério da Saúde/ANVISA para produtos utilizados segundo a Resolução ANVISA n.79, de 28 de agosto de 2000.**

## ***Mercado de trabalho***

Atualmente o mercado de trabalho é muito amplo, se faz necessário estar atento ao setor de maior necessidade na região que a empresa está instalada e assim definir qual o melhor formato de atendimento a oferecer:

- Em domicílios;
- Salão de beleza;
- Academias;
- Hotéis;
- Spas;
- Instituições de beleza.

## ***Atitudes pessoais***

A forma como as pessoas se enxergarão está ligada a sua postura pessoal e a consciência de sua responsabilidade frente ao cliente, portanto:

- Mantenha-se atualizado na sua área de atuação;
- Mantenha boa convivência em seu ambiente de trabalho;
- Evite envolvimento pessoal com clientes;

- Tenha bons hábitos de higiene pessoal;
- Não use anéis , relógios, pulseiras e correntes durante o atendimento;
- Utilize luvas descartáveis e máscaras;
- Tenha uma boa aparência.

## ***Serviços/Materiais/Produtos***

- Não reaproveite produtos;
- Utilize materiais descartáveis e esterilizados;
- Dê preferência a produtos com registro no Ministério da Saúde;
- Respeite a validade e o tempo de ação específico de cada fabricante;
- Questionar o cliente sobre possíveis alergias.

## ***Toalhas***

Deve ser de uso individual, lavadas com água e sabão; Após lavadas imergidas em solução hipoclorídrica por 30". Devem estar secas e passadas.

**Perfil** - Pró ativo, dinâmico, saber ouvir e falar, ser objetivo com informações aos clientes, aberto a atender às necessidades dos clientes;

### **Ética profissional**

- Em relação a si mesmo, investindo em aperfeiçoamento e dessa forma valorizando sua atuação;
- Em relação ao cliente, cumprindo o acordo profissional e oferecendo um serviço de qualidade preservando sua segurança e privacidade;
- Em relação ao ambiente de trabalho, no respeito a opiniões alheias, na pontualidade e diplomacia social.

### **Atendimento ao cliente**

Todo indivíduo por natureza gosta de ser bem recebido, atendido e respeitado, portanto, siga alguns princípios: o trabalho do profissional começa na recepção, quando o cliente agenda seu horário. Não fale mais do que o necessário, escute seu cliente, suas necessidades. Não invada a sua privacidade e não permita que invada a sua.

# Código de Ética profissional do massoterapeuta

O Profissional Massoterapeuta é o profissional da área da Saúde com competência e habilidade para utilizar métodos antigos, tradicionais e modernos de tratamento, na prevenção e promoção da saúde, visando o perfeito equilíbrio do Ser Humano consigo e o meio ambiente. Todas as técnicas utilizadas sendo elas com toques mais profundos ou mais sutis, atuam na estrutura mecânica do corpo, estimulando ou sedando algum estado energético ou fisiológico, levando a autoconsciência e trabalhando campos energéticos. Essas técnicas são embasadas nos conhecimentos de anatomia, fisiologia física entre outras áreas.

# NORMAS PARA A CONDUTA DO MASSOTERAPEUTA

1. Atendimento digno ao cliente;
2. Atuação profissional na prevenção e no tratamento de determinadas patologias físicas, na estética e no bem estar emocional;
3. Conduta de preenchimento de anamnese antes do atendimento prático para obtenção informações pertinentes as necessidades do cliente;
4. Tanto o profissional quanto o ambiente que ele atua deve ter como padrão a higiene e promoção de saúde, sendo inadmissível um profissional dessa área que tenha comportamentos que contradizem a preservação do meio ambiente e saúde.
5. Extremo cuidado com em não envolver temas ou filosofias que não estejam em sintonia com a profissão de Massoterapeuta.

7. É imprescindível a atualização do profissional tanto tecnicamente quanto eticamente, evitando se vincular a anúncios nos meios de comunicação que não respeitam a profissão ou a vinculam com propagandas enganosas;

8. O profissional da área deve ter cuidado especial com a sua própria saúde física e mental através de hábitos que garantem qualidade de vida e dessa forma se tornando um referencial através de sua disciplina;

9. Para o Massoterapeuta o corpo é um templo sagrado, portanto é importante que haja devido respeito quanto a escolha do paciente no que se refere ao desnude, ao atendimento de crianças e adolescentes com a presença dos pais ou responsáveis e orientação prévia ao público geral a respeito das técnicas aplicadas;

10. A Filosofia em relação a remuneração exclui remuneração por comissões;

11. Cada massoterapeuta é responsável por suas atitudes, portanto deve ter em mente que tem um nome a zelar perante a sociedade que deve ser pautada pela ética profissional;

12. Por ser uma profissão desgastante, é ideal que ao participar de ações sociais, dê preferência a manobras

que não estão vinculadas diretamente com as técnicas para auto preservação.

---

*Que essas normas não sejam vistas com rigidez, ms como um estímulo à valorização profissional e, assegurar aos nossos clientes um atendimento de nível humano, como também para manter esse grupo seleto*

---



## O que aprendi até aqui...



Complemente todas essas informações com a leitura do seu material até a página 20 e teste seus conhecimentos. É muito importante que você saiba identificar as suas dúvidas e as solucione junto ao seu professor antes de prosseguir.

---

Após leitura e estudo até aqui avalie se sabe responder as questões abaixo que englobam os principais conceitos abordados:

1. Qual é a exigência mínima de frequência nas aulas do seu curso?
2. Qual é a média mínima a ser atingida nas avaliações aplicadas pelo professor?
3. Qual a importância do atendimento a modelos e atendimentos em Ações Sociais?
4. Qual é a quantidade de horas de estágio exigidas pelo seu curso?
5. Qual o significado da sigla ANVISA? Qual a finalidade desse órgão público?
6. Qual o significado da sigla ANVISA? Qual a finalidade desse órgão público?
7. Qual o significado da sigla ANVISA? Qual a finalidade desse órgão público?
8. Quais os principais tipos de clientes segundo exposto no material do curso?
9. Quais os principais tipos de clientes segundo exposto no material do curso?

---

# CITOLOGIA

- Leia todo conteúdo entre as páginas 30 a 32;
- Responda as questões abaixo;
- Confira seus conhecimentos por meio do gabarito;
- Em caso de dúvidas procure o professor do seu curso para saná-las.

1. De acordo com as definições expressas no material didático, Citologia é:

- a. Estudo das membranas enzimáticas dos neurônios em atividade.
- b. Estudo da célula vegetal que utiliza oxigênio para funcionar.
- c. Estudo da célula que utilizam quase todos os mesmos nutrientes.

2. Quais são os nutrientes necessários para o funcionamento da célula?

- a. Oxigênio, carboidratos, gordura e proteínas.
- b. Ribossomos, mitocôndrias, cromatina e citoplasma.
- c. Oxigênio, gordura, carboidratos, progesterona.

3. A célula é dividida principalmente em 3 partes:
  - a. Núcleo, Citoplasma e Membrana Plasmática.
  - b. Organelas, Retículo endoplasmático e Núcleo.
  - c. Mitocôndrias, Centríolos e Citoplasma.
4. As funções específicas do Núcleo são:
  - a. Extração de energia, movimento no interior da célula e transmissão de características hereditárias.
  - b. Controle das organelas citoplasmáticas, multiplicação das células e as características hereditárias.
  - c. Controle da atividade das organelas citoplasmática, multiplicação das células e as características hereditárias.
5. As organelas existentes na célula são:
  - a. Centríolos, Mitocôndrias, Complexo de Golgi, Retículo endoplasmático, Ribossomo e Lisossomos.
  - b. Citoplasma, Centríolos, Mitocôndrias, Lisossomos, Retículo endoplasmático e Complexo de Golgi.
  - c. Centríolos, Mitocôndrias, complexo de Golgi, Retículo endoplasmático, Ribossomo e Lisossomos.

6. Os tipos de células são:

- a. Fibroplastos, Osmose, Mesenquimáticas, Leucócitos e Mastócitos.
- b. Fibroplastos, Mesenquimáticas, Leucócitos e Mastócitos.
- c. Fibroplastos, Mesenquimáticas, Leucócitos e Mastites.

7. As funções das células Fibroblásticas e Mastócitas são respectivamente:

- a. Armazenar e secretar Heparina e Histamina; Produzir substância fundamental, gel amorfo e fibras colágenas, reticulares e elásticas.
- b. Produzir a substância fundamental, gel amorfo, onde estão as fibras de colágeno e elastina; Armazenar e secretar Heparina e Histamina.
- c. Função de defesa; Função de armazenar gordura.

8. Quais são as 2 maneiras de transporte de substâncias nas células?

- a. Transporte passivo (Osmose/Difusão) e transporte ativo (transporte de soluto do meio menos concentrado para o mais concentrado).
- b. Transporte agressivo (rompimento de vasos sanguíneos) e transporte negativo (transporte de

soluto do meio menos concentrado para o mais concentrado]

c. Transporte ativo e transporte plasmático.

9. Matérias encontradas Líquidos extracelular e intracelular são respectivamente:

a. Vários tecidos e órgãos do sistema; íons

encontrados no interior celular composto de magnésio e potássio.

b. Sódio, cloreto e bicarbonato; Íons de potássio, magnésio e fósforo.

c. Oxigênio, ácido gráxico e aminoácidos; CO<sub>2</sub>, glicose e água.

### **Gabarito**

**1. C**

**2. A**

**3. A**

**4. C**

**5. C**

**6. B**

**7. B**

**8. A**

**9. A**

---

# NOÇÕES DE COSMETOLOGIA

- Leia todo conteúdo entre as páginas 22 a 28;
- Responda as questões abaixo;
- Confira seus conhecimentos por meio do gabarito;
- Em caso de dúvidas procure o professor do seu curso para saná-las.

1. A respeito do conceito de Cosmetologia, leia atentamente cada uma das sentenças abaixo e classifique-as como verdadeiras ou falsas.

a. A palavra cosmético vem do grego e quer dizer máscara.

b. Aproximadamente em 15a.C, o físico Galeno criou o primeiro creme fácil do mundo a base de água, creme de abelha e óleo de oliveira.

c. O xampu surgiu no século XX.

d. A cosmetologia tem 3 funções: decorativa, conservadora e corretiva.

2. A aplicação de produtos cosméticos almejam atingir os seguintes mecanismos:

- a. Condicionamento e brilho, lubrificação de tecidos, restauração de estruturas danificadas, formação de filmes seletivos e protetores, manutenção do teor da água, sequestro de radicais livres, catalise de reações vitais e fornecimento de precursores biológicos.
- b. Condicionamento e brilho, lubrificação de tecidos, restauração de estruturas modificadas geneticamente, formação de filmes seletivos e protetores, manutenção do teor de suor, sequestro de radicais livres, catalise de reações vitais e fornecimento de precursores biológicos.
- c. Fornecimento de precursores biológicos, Catálise de reações vitais, sequestro de radicais livres, Manutenção no teor de água, formação de filmes seletivos e protetores, restauração de estruturas danificadas, lubrificação adequada da pele do rosto e condicionamento e brilho.

3. A utilização dos cosméticos exige cuidados específicos para a preservação dos princípios ativos dos produtos, a saber:

- a. Utilização de espátula para manipulação do produto, armazenamento em locais sem ventilação e

expostos a luz solar e com data de validade dentro do prazo.

b. Utilização de espátula para manipulação do produto, armazenamento em locais arejados e sem sol e com data de validade dentro do prazo.

c. Utilização de espátula para manipulação do produto, armazenamento em locais arejados e sem sol, com data de validade dentro do prazo e sem registro na vigilância sanitária.

4. O que é um cosmético?

a. Produtos de preparações constituídas por substâncias artificiais ou sintéticas, de uso externo em diversas partes do corpo humano.

b. Produtos de preparações constituídas por substâncias naturais ou sintéticas, de uso interno em diversas partes do corpo humano.

c. Produtos de preparações constituídas por substâncias naturais ou sintéticas, de uso externo em diversas partes do corpo humano.

5. Os componentes básicos das formulações cosméticas são:

a. Óleos, ceras e silicones.

- b. Argila, gelatina, tensoativos, conservantes antimicrobianos, conservantes antioxidantes e agar.
- c. Umectantes, álcool etílico ou etanol, matéria graxa, água, espessantes hidrofílicos, tensoativos, conservantes antimicrobianos, conservantes antioxidantes, composições aromáticas ou fragrâncias e corantes.

6. O que é um produto cosmecêutico?

- a. Produtos cosméticos que possuem em sua formulação princípios ativos bioativos, com propriedades terapêuticas, em concentrações idênticas as utilizadas em medicamentos.
- b. Produtos cosméticos que possuem em sua formulação princípios ativos bioativos, com propriedades terapêuticas, porém em concentrações menores que as utilizadas em medicamentos.
- c. Produtos médicos que possuem em sua formulação princípios ativos bioativos, com propriedades terapêuticas, porém em concentrações menores que as utilizadas em cosméticos.

7. O que são nanocosméticos?

a. Produtos cosméticos compostos por nanoestruturas, como a nanovesícula, nanopartícula.

Utilizadas graças a nanotecnologia. Apresenta pequeníssimas estruturas em sua composição.

b. Produtos cosméticos compostos por nanoestruturas, como a nanovesícula, nanopartícula.

Utilizadas graças a nanotecnologia. Apresenta macro estruturas em sua composição.

c. Produtos cosméticos compostos por estruturas, como a vesícula, partícula. Utilizadas graças a nanotecnologia. Apresenta pequeníssimas estruturas em sua composição.

---

## **GABARITO**

**1. a. F, b. V, c. F, d. V**

**2. A**

**3. B**

**4. C**

**5. C**

**6. B**

**7. A**