



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS



# DOSSIÊ TÉCNICO

---

## Salões de Beleza

**Indexadores:** Salão de beleza; Cabelereiro; Manicure; Barbeiro;  
Maquiador, Depilador.

---

São Paulo, 08 de Dezembro de 2015.

## 1. RESULTADO FORNECIDO

### 1.1. Pesquisa e/ou levantamentos para indicação de Normas

#### Introdução

Considerando o crescimento de estabelecimentos de beleza (salões de beleza etc.) no Brasil, o elevado número de usuários dos serviços ofertados e a diversidade de terminologias utilizada no âmbito destas organizações, notou-se a necessidade de ser elaborado um conjunto de termos e definições com o objetivo de harmonizar e facilitar o entendimento das diversas partes envolvidas com as atividades dos estabelecimentos de beleza.

- ✓ **ABNT NBR 16283:2015** - Salão de beleza – Terminologia.

#### *Beauty salon – Terminology*

**Escopo:** Esta Norma fornece as definições de termos específicos relativos às atividades típicas dos salões de beleza. Destina-se a incentivar a utilização de uma terminologia uniforme e um entendimento comum dentro deste segmento de serviço.

Pretende-se que esta Norma seja utilizada por:

- Pessoas e organizações envolvidas com as atividades dos salões de beleza;
- Desenvolvedores de normas, guias, procedimentos e outros documentos normativos relativos às atividades dos salões de beleza.

Esta Norma não se aplica a serviços que necessitem de orientação médica.

#### Introdução

Considerando o crescimento dos salões de beleza no Brasil e o elevado número de clientes nestes locais, notou-se a necessidade de estabelecer padrões para a garantia dos requisitos de boas práticas na prestação dos serviços.

- ✓ **ABNT NBR 16383:2015** - Salão de beleza — Requisitos de boas práticas na prestação de serviços.

#### *Beauty salon — Requirements of good practice in service.*

**Escopo:** Esta Norma especifica os requisitos de boas práticas a serem seguidos por salões de beleza que desejam comprovar e documentar que

forneem serviços e comercializam produtos de acordo com as boas práticas de atendimento aos clientes e com as condições higiênico-sanitárias, por meio de processos e procedimentos devidamente estruturados.

Pretende-se que esta Norma seja utilizada por:

- Pessoas e organizações envolvidas com as atividades dos salões de beleza;
- Microempreendedores individuais que exerçam as atividades típicas dos salões de beleza;
- Desenvolvedores de normas, guias, procedimentos e outros documentos normativos relativos às atividades dos salões de beleza.

Esta Norma não se aplica aos serviços que necessitem de orientação médica.

### **Introdução**

No mercado cada vez mais concorrido e com clientes cada vez mais exigentes, quem atua nos estabelecimentos de beleza deve estar em dia com as tendências da moda e devidamente preparado para aplicar as técnicas ofertadas por fabricantes de produtos e equipamentos, de maneira a proporcionar um serviço de qualidade e que garanta a satisfação dos clientes atendidos. Além disso, deve ter conhecimento das leis municipais, estaduais e federais vigentes.

A competência dos profissionais nas atividades que desempenham nos estabelecimentos de beleza garante segurança tanto para eles, quanto para os clientes, que se sentem mais seguros ao confiarem os cuidados com sua saúde e beleza a profissionais preparados.

Considerando o crescimento dos estabelecimentos de beleza no Brasil e o elevado número de clientes atendidos, notou-se a necessidade de serem estabelecidas competências mínimas para os profissionais que trabalham nesses locais, com a finalidade de garantir maior padronização e qualidade nos serviços ofertados.

- ✓ **ABNT NBR 16483:2015** - Estabelecimento de beleza - Competências de pessoas que atuam nos estabelecimentos de beleza.  
*Beauty establishment - Personal competences that operate in beauty establishments.*

**Escopo:** Esta Norma especifica as competências dos profissionais dos estabelecimentos de beleza no desempenho das suas atividades, a fim de que possam prestar serviços de qualidade.

NOTA Entende-se como estabelecimento de beleza os salões de beleza e os institutos de beleza.

Esta norma inclui os estabelecimentos citados anteriormente, independentemente do tamanho, desde que não regulamentados por legislação específica.

Pretende-se que esta Norma seja utilizada por:

- Pessoas e organizações envolvidas com as atividades dos estabelecimentos de beleza;
- Escolas, centros de formação, cursos etc. envolvidos na formação de pessoas para atuação nos estabelecimentos de beleza;
- Microempreendedores individuais que exerçam as atividades típicas dos estabelecimentos de beleza;
- Desenvolvedores de normas, guias, procedimentos e outros documentos normativos relativos às atividades dos estabelecimentos de beleza.

Esta Norma não se aplica aos serviços que necessitem de orientação médica.

## Introdução

O setor do comércio no Brasil é um dos setores com alto peso específico na economia nacional.

Dentro deste setor, o pequeno comércio tem uma especial relevância, tanto pelo número de estabelecimentos, como pelos empregos gerados e o impacto que tem numa atividade vital para as cidades.

- ✓ **ABNT NBR 15842:2010** – Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais

Quality service for small business - General requirements

**Escopo:** Esta Norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

Esta Norma se aplica à atividade de venda e serviços adicionais exercidos pelo estabelecimento comercial, independentemente da natureza dos produtos ou serviços comercializados.

Esta Norma não estabelece requisitos para os produtos comercializados, para as atividades que requerem formação específica, nem sobre o sistema de gestão. Esta Norma só atende aos aspectos da atividade de venda e serviços adicionais e não aos aspectos regidos por regulamentações específicas de cada atividade profissional.

## 2. TERMINOLOGIA TÉCNICA ÚTIL

### ✓ **Salão de beleza**

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

### ✓ **Boas práticas**

Procedimentos adotados para garantir a qualidade do atendimento aos clientes e das práticas higiênico-sanitárias adequadas ao estabelecimento e ao profissional de beleza, por meio de processos previamente estabelecidos de gestão e controle, que visam garantir a sustentabilidade do negócio.

### ✓ **Manual de boas práticas**

Documento que descreve as operações realizadas pelo salão de beleza, incluindo no mínimo os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios; a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios; a utilização de água com características de potabilidade; o controle integrado de vetores e pragas urbanas; a capacitação profissional; o controle da higiene e saúde dos colaboradores e parceiros; o manejo de resíduos; e o controle e garantia de qualidade do atendimento.

### ✓ **Competência do profissional**

Uma pessoa desenvolve competência profissional ao ser capaz de constituir e articular conhecimentos e habilidades na resolução de problemas.

As competências necessárias para formar o profissional (cabelereiro, barbeiro, manicure, maquiador, depilador, etc) que atua em estabelecimentos de beleza são, em geral, desenvolvidas por meio de cursos de formação teórico-prática que apresentam duração e conteúdos programáticos variados.

## 3. INFORMAÇÃO ADICIONAL

### 3.1 Biblioteca Digital

**Gibi:** SALÕES DE BELEZA - BOAS PRÁTICAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

Para ver esses e outros arquivos digitais, acesse :

<http://abnt.org.br/paginampe/biblioteca-de-arquivos>

## 4. REFERÊNCIA

- ✓ **CATÁLOGO DE NORMAS DA ABNT.** Disponível em:  
<<http://www.abntcatalogo.com.br>>. Acesso em: 08 dez.2015.
- ✓ **Normas Técnicas por 1/3 do valor nominal para Pequenos Negócios.**  
Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/sebrae>>.
- ✓ **Convênio SEBRAE ABNT.** Disponível em: <<http://abnt.org.br/paginampe/>>.