



## Oficinas de ideias

**T**arde de segunda-feira, profissionais do setor de beleza disputando espaços nos corredores da *Beauty Fair*, em São Paulo, em meio a um barulho ensurdecedor. No estande do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), cerca de 30 mulheres ocupavam o pequeno auditório, no dia 12 de setembro, em busca de conhecimentos sobre normas técnicas para um segmento que mobiliza no país 2 milhões de pessoas, em atividades relacionadas a cabelo, pele e unhas.

A feira internacional que movimentou a capital paulista durante quatro dias foi o cenário de mais uma oficina para salões de beleza, como parte do projeto que vem sendo desenvolvido desde 2008 pelo Sebrae, em parceria com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Duas outras oficinas já tinham sido realizadas, em agosto, em São Paulo e no Distrito Federal. A dinâmica do evento tem um formato predefinido. A analista técnica da ABNT, Patrícia Roberta Barucco, explica o processo de normalização e seus benefícios. Depois, junto com o consultor Guilherme Witte, ouve sugestões e orienta sobre normas que podem ser utilizadas e como os profissionais podem encaminhar novas demandas.

Valkíria Barros veio de Goiânia para o evento. Ela é 2ª tesoureira da Associação dos Profissionais de Beleza do Estado de Goiás (Aprobeleza), entidade que participa do Projeto Empreender, do Sebrae daquele estado, e foi a profissional que mais apresentou dúvidas sobre o alcance das normas em sua área de trabalho. E gostou das respostas que recebeu.

Como fazer uma boa administração do salão de beleza? A ABNT NBR 15842:2010, *Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais* pode ajudar. Como preparar os funcionários que fazem o atendimento? É possível elaborar normalização específica, seguindo o exemplo do Comitê Brasileiro de Turismo (ABNT/CB-54), que dispõe de normas que oferecem orientações necessárias para caixa, recepcionista e atendente de reservas, entre outras.

A competência de pessoal, por sinal, foi o assunto que despertou maior interesse, porque os salões de beleza evoluem para a segmentação de funções. Cada vez mais, são requisitados especialistas em visagismo, capazes de determinar a melhor imagem de cada cliente, harmonizando cabelos e maquiagem. Mas como estabelecer os resultados esperados desse profissional? Uma norma técnica pode ser a solução.

“Temos maus profissionais, pessoas que fazem cursos de uns poucos meses e saem no mercado pensando que conhecem tudo, mas cometem enganos com clientes e são enganados por fornecedores de produtos, porque não têm o conhecimento necessário”, lamentou Valkíria.

Dos problemas cotidianos nos salões de beleza foram surgindo sugestões que podem resultar em normas. “Nosso objetivo é ouvir o máximo possível de pessoas, saber o que esperam da normalização”, explicou Patrícia.

Mais duas oficinas com salões de beleza estão previstas, uma delas no Maranhão, o que significa que novas ideias devem surgir. “O segmento de salões de beleza é o que mais cresce no país e agora os profissionais têm a oportunidade de contar com o apoio das normas técnicas”, observou Guilherme Witte.

Já foram identificadas as seguintes necessidades de normalização: classificação dos salões de beleza de acordo com os serviços fornecidos (por exemplo, salão de cabeleireiro, *spas*, centros de depilação etc.); boas práticas para prestação dos serviços; descarte de resíduos (embalagens, produtos vencidos, água do lavatório, ceras utilizadas, água dos ofurôs e banheiras etc.); utilização de produtos que podem transmitir doenças, como escovas, pentes de cabelo etc.; ergonomia nos salões (incluindo o uso de macas, cadeiras de manicure, cadeiras de cabeleireiro etc.); competência de pessoal; qualificação dos profissionais do setor; processo de manuseio de produtos químicos; terminologia de produtos de alisamento e de rotulagem de produtos cosméticos; equipamentos como aquecedor (energia, durabilidade, temperatura), secador (barulho, peso, oscilação de energia e consumo), panela de depilação (higiene), carrinho de cabeleireiro, alicates (ergonomia e higiene), pentes e escovas (procedimento de higienização e limpeza, durabilidade)

As oficinas têm o propósito de atender aos objetivos do Projeto Sebrae/ABNT: envolver as micro e pequenas empresas (MPE) no processo de normalização, intensificar o uso de normas técnicas de acordo com as necessidades identificadas e verificar as normas que já existem e as que podem ser desenvolvidas. A meta dessa iniciativa é envolver pelo menos 2 mil MPE e conseguir sua participação em 140 reuniões de Comissões de Estudo da ABNT.

## Comitê de Política

No dia 30 de agosto, o Comitê de Política para Micro e Pequenas Empresas reuniu-se na ABNT, em

São Paulo, para avaliar seus planos de ação e resultados alcançados. Participaram a gestora do Projeto Sebrae/ABNT, Maria de Lourdes da Silva, consultores e representantes de setores priorizados na iniciativa (como panificação, mobiliário, vestuário e cadeia apícola), além de dirigentes e analistas técnicos da ABNT.

O diretor de Relações Externas da ABNT, Carlos Santos Amorim Junior, abriu o encontro reiterando que o grande desafio de cada um dos membros do Comitê ainda é fazer com que as MPE entendam a importância da normalização para o seu negócio.

Por sua vez, o diretor adjunto de negócios da ABNT, Odilão Baptista Teixeira, alegou que, apesar da dificuldade inicial para mobilizar as MPE, as atividades previstas no Projeto estão evoluindo.

O convênio está estruturado em quatro grupos: capacitação, preparando as MPE para usar as normas; divulgação, com utilização de vários recursos, entre eles um vídeo que está sendo roteirizado; venda de normas e apoio do Centro de Informações Tecnológicas da ABNT (CIT); e oficinas de sensibilização, com temas como apicultura, salão de beleza, confecções (moda praia, moda íntima e jeans), automotivo e panificação, incluindo eficiência energética de fornos ■

## Gibis divulgam a importância das normas

*O formato de revista em quadrinhos torna mais fácil a comunicação.*

Por meio do convênio firmado entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), foram lançados dois gibis que, de uma forma mais descontraída, chamam a atenção para a importância das normas. O primeiro, com o título "Normas Técnicas – O que eu ganho com isso?", explica o que é uma norma técnica, como é elaborada, para que serve e os benefícios que ela proporciona, entre outras informações. Já o segundo, com o título "Inove com Normas Técnicas – Qualidade no Atendimento", ensina como pequenos comércios podem melhorar a qualidade de atendimento com a aplicação das normas técnicas.

O convênio tem como objetivo o desenvolvimento de seis revistas em quadrinhos, no total de 120 mil unidades, para promover a sensibi-

lização e a disseminação seletiva da informação junto às organizações que trabalhem diretamente com as MPE.

A terceira revista em quadrinhos será focada na área de alimentação, com o título "Serviços de alimentação – Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais". A distribuição do material, tendo sempre como público-alvo as MPE, vem sendo feita pelos parceiros em feiras, eventos, associações e empresas.

## Convênio

A ABNT e o Sebrae mantêm um convênio que possibilita às MPE, após um cadastro, a aquisição de Normas Brasileiras por 1/3 do seu preço de mercado. Essas empresas também têm acesso a coleções setoriais disponibilizadas gratuitamente.



As coleções setoriais são direcionadas para Cadeia Apícola, Confeção, Couro e Calçados, Madeira e Móveis, Reparo de Veículos e Cerâmica Vermelha. Têm foco em produtos e processos, possibilitando que as empresas inovem e se tornem competitivas. Para acessá-las, basta estar cadastrado no Sebrae ou ter um faturamento anual de até R\$ 2.400.000,00 ■