

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS - TECNOLÓGICA



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

815 . Cuidados de Beleza

Código e Designação da qualificação

815RA147 - Cabeleireiro/a

Modalidades de Educação e Formação

**Cursos de Aprendizagem
Cursos Profissionais
Cursos de Educação e Formação de Adultos**

Total de pontos de crédito

**137,00
(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 40 de 29 de outubro de 2025 com entrada em vigor a 29 de outubro de 2025.

Observações

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Realizar diferentes processos de tratamento e embelezamento capilar em cabelo feminino, masculino e infantil e trabalhos técnicos e artísticos de embelezamento facial masculino, utilizando produtos e técnicas, obedecendo às normas de ambiente, segurança e saúde, assegurando o bem-estar e a satisfação do cliente.

2. Atividades Principais

- Organizar e gerir espaços e equipamentos, assegurando o aprovisionamento e controlo de stocks e equipamentos.
- Organizar o trabalho, receber os clientes e atender a sugestões e reclamações.
- Manusear os utensílios e aplicar os produtos de acordo com as características do cliente e do serviço a prestar.
- Realizar a higienização ou preparação do cabelo e executar massagens ou tratamentos no couro cabeludo.
- Efetuar o embelezamento do cabelo e trabalhos técnicos com recurso a diferentes técnicas, aconselhando o cliente.
- Executar trabalhos técnicos e artísticos de embelezamento facial masculino.
- Comercializar produtos de acordo com o aconselhamento realizado e as necessidades do cliente.

3. Unidades de Competência (UC)

UC OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00033	1	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00411	2	Receber e atender clientes nos serviços pessoais	2,25
UC00531	3	Prestar informação sobre serviços e produtos de cabeleireiro	2,25
UC00419	4	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho nos serviços pessoais	2,25
UC00420	5	Implementar procedimentos de higienização e desinfeção de espaços, equipamentos e utensílios nos serviços pessoais	2,25
UC00535	6	Efetuar o diagnóstico capilar	2,25
UC03678	7	Utilizar cosméticos capilares	2,25
UC03679	8	Executar a lavagem do cabelo	2,25
UC03680	9	Executar massagem capilar e tratamentos capilares	2,25

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC03681	10	Utilizar técnicas básicas de expressão gráfica e visagismo	2,25
UC03682	11	Executar a secagem do cabelo	4,5
UC03683	12	Executar trabalhos técnicos de ondulação não permanente	4,5
UC03684	13	Executar trabalhos técnicos de ondulação permanente	4,5
UC03685	14	Executar trabalhos técnicos de alisamento e desfrisagem	2,25
UC00543	15	Preparar o processo de coloração ou descoloração	2,25
UC00544	16	Executar trabalhos técnicos de coloração	4,5
UC03686	17	Executar trabalhos técnicos de descoloração	4,5
UC00545	18	Executar trabalhos técnicos de madeixas e nuances	2,25
UC00534	19	Proceder a trabalhos técnicos de corte	4,5
UC03687	20	Executar corte em cabelo feminino	2,25
UC03688	21	Executar corte em cabelo masculino	2,25
UC03689	22	Executar corte em cabelo infantil	2,25
UC03690	23	Executar penteados em cabelo feminino	4,5
UC03691	24	Executar penteados em cabelo masculino	2,25
UC03692	25	Aplicar e efetuar a manutenção de perucas e postiços	2,25
UC03693	26	Aplicar e efetuar a manutenção de extensões de cabelo	2,25
UC00549	27	Executar penteados de festa	2,25
UC00541	28	Interagir em inglês no serviço de cabeleireiro	4,5
UC00426	29	Aplicar estratégias de venda, promoção e fidelização de clientes	4,5
UC00433	30	Gerir e tratar reclamações	2,25
Total de pontos de crédito:			90,00

1Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Cabeleireiro/a, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 27 pontos de crédito.**

UC OPCIONAIS			
Opcionais			
Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00425	1	Utilizar as tecnologias de comunicação e informação nos serviços pessoais	4,5
UC00421	2	Atuar em situações de emergência nos serviços pessoais	2,25
UC03694	3	Atuar em situação de segurança de pessoas e bens na atividade de cabeleireiro	2,25
UC00546	4	Executar tratamentos de botox capilar	2,25
UC00551	5	Executar o tratamento e corte de barbas e bigodes	2,25
UC00552	6	Executar barbas e bigodes artísticos	2,25
UC00550	7	Executar cortes tribais	2,25
UC00548	8	Executar penteados de noiva	2,25
UC03695	9	Executar tranças no cabelo	2,25
UC00547	10	Executar técnicas de alisamento com escova progressiva	2,25
UC03696	11	Executar penteados em cabelo afro	2,25
UC03697	12	Organizar e gerir a carteira de clientes	2,25
UC00034	13	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC00553	14	Interagir em língua estrangeira no serviço de cabeleireiro	4,5
UC00031	15	Criar e desenvolver ideias de negócio	4,5
UC00032	16	Elaborar o plano de negócios	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00434	17	Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais	2,25
Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:			117,00

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC00033	Comunicar e interagir em contexto profissional
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
- Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

Conhecimentos

- 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, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.

Conhecimentos

- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- 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.

Aptidões

- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interlocução orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.

Atitudes

- 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

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

UC00411

Receber e atender clientes nos serviços pessoais

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Organizar o contexto de acolhimento e atendimento do cliente em formato presencial e não presencial.**
- **Acolher o cliente e identificar as necessidades e expectativas.**
- **Informar e esclarecer sobre serviços e produtos.**
- **Propor serviços e produtos.**
- **Realizar fichas de cliente, de informação, de registo e de consentimento.**

Conhecimentos

- Conceitos de atendimento e vendas - definição e importância do atendimento ao cliente, tipos e canais de atendimento (presencial, telefônico, 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, 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.
- Perfil de clientes - novos, regulares, insatisfeitos, especiais.
- Diagnóstico de necessidades do cliente - entrevista inicial, observação, questionários e formulários, histórico do cliente, feedback direto, análise do perfil.

Aptidões

- Abordar o cliente distinguindo 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 ao cliente.
- Adequar o perfil de atendimento ao contexto e ao tipo de cliente.
- Disponibilizar informação sobre produtos e serviços e procedimentos associados a cada serviço.
- Adequar produtos e serviços ao 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.

Atitudes

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

Conhecimentos

- 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 feedback.
- 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.

Aptidões

- Aplicar regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho

Critérios de Desempenho

Receber e atender clientes nos serviços pessoais

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

Contexto (de uso de competência)

- 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.

UC00531

Prestar informação sobre serviços e produtos de cabeleireiro

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Informar e esclarecer o cliente sobre os serviços disponíveis.
- Informar e esclarecer o cliente sobre os produtos disponíveis.
- Aconselhar o cliente sobre os produtos e serviços adequados às suas necessidades.
- Informar e esclarecer o cliente sobre as novas tendências em cabeleireiro.

Conhecimentos

- Serviços - cortes de cabelo, coloração, tratamentos capilares, penteados, alisamento, permanentes, outros, procedimentos padrão e técnicas utilizadas em cada serviço, benefícios específicos de cada serviço para diferentes tipos de cabelo, necessidades dos clientes, estrutura de preços, promoções, pacotes, pacotes de fidelização, procedimentos associados ao agendamento.
- Novas tendências nos serviços de cabeleireiro - cor, corte, estilos, técnicas inovadoras e tratamentos capilares, influenciadores que ditam tendências, principais fontes de informação sobre tendências (revistas especializadas, blogs, redes sociais, desfiles de moda, entre outros), adaptação de tendências às características individuais de cada cliente, considerando tipo de cabelo, formato do rosto, estilo de vida.

Aptidões

- Descrever os serviços e os produtos disponíveis.
- Explicar procedimentos, técnicas e benefícios específicos dos serviços.
- Explicar as funções e os benefícios dos produtos.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Avaliar as necessidades do cliente.
- Sugerir produtos para o tipo de cabelo e condição capilar.
- Demonstrar ao cliente como aplicar corretamente os produtos.

Atitudes

- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Sentido de responsabilidade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Atenção aos detalhes.
- Assertividade.
- Proatividade.
- Adaptabilidade.
- Resiliência.
- Confidencialidade.

Conhecimentos

- Produtos utilizados e respetiva função - shampoos, condicionadores, máscaras, óleos, sérums, sprays, mousses, entre outros, função e benefícios específicos de cada tipo de produto, marcas de produtos e linhas específicas utilizadas em salão, distinção entre produtos de uso profissional e de venda direta ao cliente, ingredientes comuns e suas propriedades, formulações específicas para diferentes tipos de cabelo (cabelos secos, oleosos, danificados, com cor, entre outros), instruções de utilização de cada produto, precauções e contra-indicações no uso de determinados produtos.

- Novas tendências nos produtos utilizados - naturais e orgânicos (ingredientes e certificações), sustentáveis e Eco-friendly (embalagens sustentáveis e prática ética de produção), personalizados (formulas customizáveis), multifuncionais (2 em 1, 3 em 1, entre outros), produtos para cuidados específicos, produtos para cabelos texturizados e naturais, com tecnologias avançadas (nanotecnologia e ingredientes ativos), produtos para cuidados específicos do couro cabeludo (exfoliantes, sérums e tónicos), produtos de estilo e finalização: sprays de fixação, produtos de acabamento com brilho, produtos para proteção (protetores térmicos e protetores de UV). Fontes de informação e atualização sobre novas tendências de produtos.

- Comunicação e relacionamento interpessoal - técnicas de venda e de atendimento.

- Legislação aplicável ao setor - normas de produtos cosméticos e estéticos, normas de rotulagem, legislação de proteção do consumidor, regras sobre informação e comunicação (publicidade) de produtos de serviços.

Aptidões

- Descrever as novas tendências de serviços e produtos (catálogos de cor e corte e novas técnicas na prestação dos vários serviços, entre outros).

- Aconselhar o cliente sobre como aplicar as novas tendências ao seu estilo pessoal.

- Personalizar recomendações de serviços.

- Utilizar fontes de informação sobre últimas tendências do setor.

- Interpretar a rotulagem dos produtos.

- Organizar a informação a comunicar.

- Promover produtos e serviços.

- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.

- Aplicar a legislação relativa ao setor.

Atitudes

- Ética.

- Trabalho em equipa

Critérios de Desempenho

Prestar informação sobre serviços e produtos de cabeleireiro

- Fornecendo informação precisa, evitando jargão técnico e adequando a linguagem ao nível de conhecimento do cliente.
- Recomendando serviços e produtos adequados ao perfil e às necessidades do cliente.
- Demonstrando conhecimento atualizado.

Contexto (de uso de competência)

- 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.

Recursos

- Código de conduta.
- Protocolo de comunicação.
- Catálogo de serviços disponíveis.
- Catálogos de cor.
- Catálogos de corte.
- Amostras de produtos.
- Estação de trabalho equipadas com todos os materiais e equipamentos necessários.
- Portefólio de serviços realizados.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Aplicações para demonstrações virtuais de estilos de cabelo e cores.
- Manuais detalhados sobre técnicas de cabeleireiro, cuidados capilares, e uso de produtos.
- Guias sobre as últimas tendências em cortes, coloração e estilos de cabelo.
- Revistas Técnicas Especializadas.

UC00419

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho nos serviços pessoais

Pontos de crédito 2,25

Realizações

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

Conhecimentos

- Princípios de segurança e saúde no trabalho.
- Normas e disposições de segurança e saúde no serviço de tatuagem.
- Higiene no serviço de massagem de estética e bem-estar.

Aptidões

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.
- Apresentar hábitos de higiene pessoal.
- Posicionar o mobiliário utilizado para a atividade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Prontidão em caso de emergência.

Conhecimentos

- 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.
- Causas de incêndio - sistema de aquecimento, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.
- Extintores.
- Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.
- Plano de segurança do estabelecimento.
- Plano de prevenção de acidentes, incêndios, evacuação e roubos.
- Caixa de primeiros socorros.
- Situações de emergência - perda de sentidos feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, envenenamento e reações alérgicas.

Aptidões

- 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.

Atitudes

- Autocontrolo.
- Iniciativa.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Resolução de problemas.
- Sentido de organização.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos

- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde no trabalho nos estabelecimentos comerciais e de serviços.

Critérios de Desempenho

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho nos serviços pessoais

- Cumprindo as normas e disposições definidas para a segurança e saúde no trabalho.
- Assegurando as boas práticas de ergonomia no trabalho, ajustando equipamentos, máquinas e ferramentas.
- Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência e prevenção de riscos.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Área de trabalho, utensílios e cosméticos destinados ao serviço de tatuagem.
- 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.

UC00420

Implementar procedimentos de higienização e desinfecção de espaços, equipamentos e utensílios nos serviços pessoais

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Organizar o stock de produtos e equipamentos.
- Higienizar e desinfetar espaços de trabalho e equipamentos.

Realizações

- Desinfetar e esterilizar utensílios.
- Aplicar as medidas de segurança e saúde na higienização, desinfecção e esterilização.
- Registrar informação de operações de higienização, desinfecção e esterilização e anomalias.

Conhecimentos

- Produtos de limpeza, características, aplicabilidade e cuidados na utilização.
- Higienização e desinfecção - normas, equipamento, aplicação, registo.
- Protocolos de limpeza, higienização, desinfecção e esterilização - processos, etapas e níveis.
- Processos de limpeza, higienização e desinfecção (calor, agentes químicos, radiação) - eficácia e 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).
- Formulários de reporte - conteúdo e preenchimento.

Aptidões

- Inventariar produtos de higienização, desinfecção e esterilização.
- 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.
- Usar os equipamentos de proteção individual.
- Preencher formulários de registo de operações.
- Aplicar medidas para a proteção da segurança e da saúde dos profissionais.
- Aplicar normas relativas à segurança e à higienização dos espaços.

Atitudes

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

Conhecimentos

- Medidas de higiene para a proteção da saúde, prevenção de doenças e segurança dos profissionais.
- Regulamentação Geral de Higiene e Segurança do Trabalho nos Estabelecimentos Comerciais, de Escritórios e Serviços.

Crítérios de Desempenho

Implementar procedimentos de higienização e desinfecção de espaços, equipamentos e utensílios nos serviços pessoais

- Garantindo a manutenção de stock de produtos e equipamentos de higienização, desinfecção e esterilização.
- Cumprindo os protocolos internos de higienização, desinfecção e esterilização.
- Cumprindo as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- 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 eventos do setor.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de higienização, desinfecção esterilização e respetivas fichas técnicas.
- Equipamentos de esterilização.
- Equipamentos e utensílios utilizados da atividade de esteticista.
- Equipamentos de Proteção Individual.
- Regulamento interno com procedimentos a adotar.
- Manuais dos equipamentos.
- Formulários de reporte.

UC00535

Efetuar o diagnóstico capilar

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Analisar o cabelo e o couro cabeludo.**

Realizações

- Avaliar alterações, anomalias ou doenças do couro cabeludo.
- Aconselhar o cliente após o diagnóstico.
- Registrar a informação recolhida na ficha de cliente.

Conhecimentos

- Composição da pele e do pelo - histologia da pele e do cabelo (estrutura do fio de cabelo), características e funções do couro cabeludo, ciclos de renovação da pele e de crescimento capilar.
- Cabelo - classificação de tipos de cabelo, características.
- Causas externas que afetam o cabelo - clima, exposição a raios UV, poluição, opções de lavagem, desadequação de utilização dos cosméticos capilares, utilização de acessórios, produtos químicos.
- Causas internas que afetam o cabelo - efeitos do stress no cabelo e no couro cabeludo.
- Avaliação tricológica (patologias e doenças do couro cabeludo, alterações da fibra capilar) - alopecia (tipos e causas), dermatite seborreica, psoríase capilar, eflúvio telógeno, tricóptilose (pontas duplas), caspa e outras condições dermatológicas.
- Técnicas de diagnóstico capilar - métodos visuais e tácteis de análise capilar, testes de resistência e elasticidade do cabelo, uso de ferramentas de diagnóstico (microscópios capilares, câmaras de análise), técnicas de fotografia capilar.
- Aspectos fundamentais a observar no diagnóstico capilar - densidade, cor, textura, hidratação, oleosidade, brilho, resistência, diâmetro, elasticidade, ph, porosidade, extremidades, eletricidade estática.
- Tratamento capilar - tipos e objetivos, diferentes tipos de produtos, ingredientes ativos e funções, métodos de aplicação e precauções.

Aptidões

- Identificar a composição da pele.
- Identificar a composição do pelo.
- Distinguir os tipos de cabelo.
- Identificar as causas externas que provocam alterações na fisiologia do cabelo.
- Identificar os efeitos do stress no cabelo.
- Proceder à avaliação tricológica.
- Reconhecer as patologias e doenças do couro cabeludo e da haste do cabelo.
- Efetuar o diagnóstico ao cabelo e ao couro cabeludo.
- Realizar teste específico à tração.
- Realizar teste específico à porosidade.
- Realizar teste específico à elasticidade.
- Utilizar ferramentas de aumento para analisar a estrutura do fio de cabelo.
- Fotografar e documentar as condições capilares.
- Interpretar os resultados dos testes realizados.
- Sugerir tratamento capilar.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- 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.

Conhecimentos

- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

CrITÉrios de Desempenho

Efetuar o diagnóstico capilar

- Cumprindo os protocolos definidos de acordo com o objetivo do diagnóstico.
- Sinalizando os aspetos que resultam em riscos associados à aplicação de técnicas e produtos.
- Comunicando de forma clara o resultado do diagnóstico.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de tricologia.
- Utensílios e equipamentos de diagnóstico capilar (micro camera de diagnóstico, dermatoscópio)
- Software de análise capilar.
- Produtos para testes (shampoos, condicionadores, tratamentos).
- Fichas técnicas dos produtos.
- Ficha de Cliente.
- Estudos de caso.

UC03678	Utilizar cosméticos capilares
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Preparar produtos cosméticos capilares para aplicação.
- Aplicar produtos cosméticos capilares.
- Armazenar produtos cosméticos capilares.

Conhecimentos

- Cosmetologia capilar - matérias-primas; composição química e PH; interações químicas e reações químicas; efeitos e utilização dos diferentes tipos de cosméticos capilares; tipos de testes a cosméticos; boas práticas de fabrico.
- Tipos de cosmética capilar - produtos de limpeza, de condicionamento, de tratamento, de estilização e de coloração.
- Cosméticos capilares de tratamento - máscaras, sérums e óleos, ampolas, tónicos, protetores térmicos, condicionadores profundos e leave-in.
- Protocolos para a manipulação, preparação e aplicação de produtos capilares (com exceção dos produtos de coloração) - rótulos, composição e instruções técnicas, quantidades e mistura; higiene e prevenção da contaminação, aplicação segura, métodos de aplicação de diferentes tipos de produtos - cremes, géis, óleos, outros.
- Equipamentos e utensílios para aplicação de cosméticos capilares - pentes, escovas, secadores, borrifadores, vaporizadores, toucas térmicas, outros.
- Protocolos para a armazenagem de produtos capilares-- condições ambientais, organização, segurança e monitorização.
- Protocolos para registo na ficha de cliente dos cosméticos utilizados.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de higiene, segurança e saúde - higiene pessoal e dos equipamentos; utilização de EPI; ventilação do ambiente; testes de utilização; regras de manuseamento; proteção do cliente.
- Normas ambientais na utilização de cosméticos capilares - descarte de resíduos.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Identificar as boas práticas de fabrico na cosmetologia capilar.
- Distinguir os diferentes tipos de cosméticos capilares e as suas indicações e contraindicações.
- Interpretar a rotulagem do produto.
- Utilizar os protocolos de manipulação.
- Selecionar o produto a aplicar.
- Utilizar as diferentes técnicas de aplicação de produtos.
- Utilizar as ferramentas e instrumentos de aplicação dos produtos.
- Utilizar os protocolos de armazenagem.
- Detetar inconformidades e problemas de qualidade dos produtos no manuseamento, preparação e aplicação.
- Efetuar o registo na ficha de cliente dos cosméticos utilizados.
- Aplicar as normas e regras sobre confidencialidade e proteção de dados pessoais.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas de qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Utilizar cosméticos capilares

- Cumprindo os protocolos de armazenamento, manipulação, aplicação dos diferentes produtos.
- Cumprindo as normas de higiene, segurança e saúde na manipulação, aplicação e descarte dos produtos.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de cabeleireiro ou barbearia.
- Domicílio quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos capilares - champôs e condicionadores, máscaras e sérums, óleos, ampolas, outros.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Estação de trabalho.
- EPI - luvas, aventais, capas, máscaras, outros.
- Utensílios para a preparação e manuseamento dos produtos.
- Utensílios para aplicação dos produtos.
- Formulários de registo ou ficha de cliente.
- Normas de higiene, saúde e segurança no trabalho.
- Protocolos de manuseamento, aplicação e armazenagem.
- Fichas de cliente com diferentes casos e históricos.

UC03679	Executar a lavagem do cabelo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Preparar o espaço de trabalho da lavagem do cabelo.
- Instalar o cliente para a lavagem do cabelo.
- Selecionar os produtos após diagnóstico do cabelo.
- Lavar o cabelo em função do trabalho técnico realizado ou a realizar.

Conhecimentos

- Protocolos de higienização e organização do espaço da lavagem e desinfecção de utensílios e equipamentos. Recepção do cliente, instalação e preparação para a lavagem - princípios de ergonomia; técnicas de ajustamento da cadeira e da rampa de lavagem; métodos para a proteção e o conforto do cliente.
- Necessidades do cliente – histórico; preferências; tipo de cabelo e couro cabeludo;
- Tipos de produtos associados à lavagem, técnicas de aplicação, adequação às características do cliente.
- Procedimentos técnicos na lavagem do cabelo.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Segurança e saúde no trabalho – riscos ergonômicos associados à lavagem do cabelo e EPI.

Aptidões

- Preparar e ajustar o espaço de lavagem.
- Aplicar os princípios de ergonomia e de conforto.
- Auscultar as necessidades do cliente.
- Efetuar o diagnóstico capilar e do couro cabeludo através da visão e do toque.
- Identificar características e contextos de aplicação dos produtos.
- Identificar os riscos associados à aplicação de cada produto.
- Informar e aconselhar o cliente sobre os produtos.
- Informar sobre os procedimentos técnicos de aplicação.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Molhar o cabelo.
- Aplicar produtos no cabelo.
- Massajar e estimular o couro cabeludo.
- Enxaguar o cabelo.
- Aplicar as normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Cooperação com a equipa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Escuta ativa.
- Proatividade.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Executar a lavagem do cabelo

- Cumprindo o protocolo de organização do espaço e de instalação do cliente.
- Comunicando com o cliente com assertividade e empatia.
- Respeitando os procedimentos de aplicação dos produtos.
- Cumprindo o protocolo definido para a lavagem do cabelo.
- Cumprindo as normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Estação de trabalho (cadeira e rampa de lavagem).
- Toalhas, capas de proteção e penteadores.
- Pentes e escovas.
- Luvas.
- Produtos de higiene - desinfetantes, detergentes, papel toalha, recipientes para resíduos.
- Produtos de cosmética capilar - champô, condicionador, máscara capilar, outros.
- Fichas técnicas dos diferentes produtos.
- Ficha de Cliente.

UC03680	Executar massagem capilar e tratamentos capilares
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Receber e instalar o cliente para a massagem ou tratamento capilar.
- Selecionar os produtos para o trabalho a realizar.
- Realizar o tratamento capilar.
- Realizar a massagem capilar.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço e ambiente de trabalho.
- Protocolos de higienização e organização do espaço e desinfecção de utensílios e equipamentos.
- Utensílios, equipamentos e produtos cosméticos usados em massagem e tratamentos capilares.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Aplicar os princípios de ergonomia e de conforto.
- Efetuar a instalação do cliente
- Identificar características e contextos de aplicação dos equipamentos, utensílios e produtos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Composição química dos produtos cosméticos capilares - ingredientes ativos e sua função; PH e sua adequação; preservantes e conservantes, efeitos no cabelo e couro cabeludo.
- Massagem capilar – benefícios.
- Técnicas de massagem capilar - relaxante, estimulante e terapêutica.
- Tipos de tratamentos capilares - hidratantes, nutritivos, reconstituintes, detox, tratamentos de caspa e seborreia.
- Tratamentos capilares - benefícios.
- Indicações e contraindicações de tratamentos capilares.
- Comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Etapas na execução de tratamentos capilares - diagnóstico, preparação do cabelo e do couro cabeludo, aplicação, monitorização, finalização e manutenção.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Segurança, saúde e higiene no trabalho – riscos ergonómicos associados à lavagem do cabelo e EPI.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Identificar os riscos de aplicação de cada produto.
- Identificar as necessidades do cliente.
- Efetuar o diagnóstico capilar.
- Informar e aconselhar o cliente sobre os tratamentos.
- Informar sobre os procedimentos técnicos dos tratamentos.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Proceder à higienização dos equipamentos e utensílios
- Selecionar os produtos a utilizar.
- Preparar o cliente.
- Aplicar os produtos.
- Aplicar os procedimentos técnicos e protocolos na massagem capilar.
- Aplicar os protocolos dos tratamentos capilares.
- Registrar na ficha de cliente os tratamentos realizados.
- Aplicar as regras e normas sobre confidencialidade e proteção de dados pessoais.
- Aplicar normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.
- Aplicar normas de proteção ambiental.
- Aplicar normas de qualidade.

Atitudes

- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Executar massagem capilar e tratamentos capilares

- Adequando os produtos e as técnicas a utilizar ao diagnóstico efetuado.
- Comunicando com o cliente com assertividade e empatia.
- Cumprindo os protocolos e os procedimentos técnicos definidos.
- Cumprindo as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza e higienização.
- Produtos de cosméticos de massagem e tratamento capilar - máscaras, tónicos, condicionadores, loções, outros.
- Equipamentos e utensílios - pentes e escovas, toucas térmicas, outros.
- Cabeça académica ou modelo.
- Rampa de lavagem.
- Toalhas, capas de proteção e penteador.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Fichas técnicas dos diferentes produtos.
- Guias e manuais de tratamentos capilares.
- Equipamentos EPI - luvas, máscaras, aventais.
- Ficha de Cliente.

UC03681	Utilizar técnicas básicas de expressão gráfica e visagismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar os diferentes tipos de rosto.**
- **Desenhar rosto, formas aplicáveis ao visagismo.**
- **Aplicar as linhas de desenho na execução de tipos de cabeça.**
- **Desenhar penteados de correção de rosto.**
- **Aconselhar cortes de cabelo e penteados de correção para cada tipo de rosto.**

Conhecimentos

- Visagismo facial – noções e geometria facial.
- Análise do rosto.
- Tipos de rosto – oval, redondo, quadrado, triangular, retangular, trapezoidal, hexagonal.
- Formas aplicadas ao visagismo – oval, redondo, quadrado, triângulo, retângulo, triângulo invertido, diamante e coração.
- Desenho da cabeça – aplicação das linhas de desenho na execução de tipos de cabeça.
- Desenho dos tipos de contorno.
- Geometria facial.
- Linhas de demarcação – classificação,
- Linhas de demarcação simétrica e de relevo.
- Cortes de cabelo e penteados de correção de rosto.
- Avaliação de volume.
- Noções de corte e cor.
- Consultoria de imagem – contexto pessoal e profissional do cliente.
- Técnicas de comunicação.

Aptidões

- Identificar os princípios básicos do visagismo.
- Efetuar a análise do rosto.
- Caracterizar os diferentes tipos de rosto.
- Distinguir as formas aplicadas ao visagismo.
- Desenhar cabeças.
- Identificar linhas de demarcação.
- Aplicar linhas de demarcação no desenho.
- Executar desenho de tipos de contornos.
- Interagir com o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Identificar as características predominantes do cliente
- Caracterizar o contexto do cliente.
- Efetuar a avaliação do volume.
- Identificar e selecionar cortes de cabelo de correção de rosto.
- Identificar e selecionar penteados de correção de rosto.
- Adaptar cortes e penteados aos diferentes tipos de rosto.
- Apresentar análise personalizada.
- Sugerir corte e penteado de correção.
- Sugerir cor de cabelo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Escuta ativa.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Proatividade.
- Criatividade.
- Flexibilidade.
- Conduta ética.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS DE DESEMPENHO

Utilizar técnicas básicas de expressão gráfica e visagismo

- Analisando o tipo de rosto.
- Aplicando formas e linhas de demarcação no desenho de tipos de cabeça.

- Comunicando com o cliente com empatia e assertividade.
- Identificando expectativas e características do cliente.
- Sugerindo cortes, cores de cabelo e penteados adequados a cada rosto e contexto.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de cabeleireiro e Barbearia.

Recursos

- Dispositivos eletrônicos de acesso à internet.
- Modelo ou cabeça acadêmica.
- Estação de trabalho.
- Material de desenho.
- Lápis de carvão.
- Documentação técnica de apoio.
- Cartões/fotografias com diferentes tipos de rosto.

UC03682	Executar a secagem do cabelo
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Instalar o cliente para a secagem do cabelo.
- Preparar os equipamentos e os utensílios para a secagem de cabelo.
- Aplicar as técnicas de pré-secagem e secagem de cabelo.
- Aplicar produtos cosméticos na pré-secagem e de finalização.

Conhecimentos

- Protocolos de higienização e limpeza e organização do espaço de trabalho da secagem.
- Equipamentos, utensílios e produtos cosméticos para secagem do cabelo.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Aplicar o protocolo de instalação do cliente.
- Aplicar os princípios de ergonomia na instalação do cliente.
- Selecionar equipamentos, utensílios e produtos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Protocolo de instalação e de aferição das necessidades do cliente.
- Preparação do cliente para a secagem - princípios de ergonomia; técnicas de ajustamento da cadeira e da rampa de lavagem; métodos para a proteção e o conforto do cliente.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Técnicas de pré-secagem do cabelo – direcionamento das raízes; sentido da implantação do cabelo; resultado pretendido
- Secagem do cabelo – tipos de rosto, tipos capilares.
- Técnicas de secagem do cabelo - touching; brushing; mise-en-plis; placas modeladoras; outras).
- Cosméticos - produtos pré-secagem; finalizantes (produtos fixadores e modeladores).
- Ficha de Cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Aferir as necessidades e expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Prevenir riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Utilizar técnicas de pré-secagem.
- Utilizar diferentes técnicas de secagem de cabelo.
- Selecionar os cosméticos para pré-secagem.
- Selecionar produtos de finalização.
- Verificar o resultado do trabalho.
- Registrar na ficha de cliente o serviço e os produtos utilizados.
- Aplicar regras e normas de privacidade relativa à proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Conduta ética.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de segurança, saúde e higiene no trabalho
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Executar a secagem do cabelo

- Cumprindo o protocolo de instalação do cliente, respeitando os princípios de ergonomia.
- Cumprindo os procedimentos associados à técnica de secagem selecionada.
- Respeitando procedimentos na aplicação dos produtos de pré-secagem e de finalização.

- Aconselhando o cliente com assertividade e empatia.
- Avaliando o resultado do trabalho e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro e Barbeiro.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza e higienização.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Estação de trabalho.
- Toalhas.
- Capas de proteção.
- Pinças.
- Pentes.
- Escovas.
- Secador de cabelo.
- Difusor.
- Placa modeladora.
- Produtos de finalização de penteado.
- Fichas técnicas dos diferentes equipamentos.
- Fichas técnicas dos diferentes produtos.
- Ficha de Cliente.

UC03683

Executar trabalhos técnicos de ondulação não permanente

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Instalar o cliente para a ondulação não permanente.**
- **Preparar os equipamentos e utensílios para a técnica de ondulação não permanente.**
- **Aplicar a técnica de ondulação não permanente.**
- **Aplicar os produtos de finalização.**

Conhecimentos

- Protocolos de higienização, limpeza e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios, materiais e produtos a utilizar nas diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Protocolo de instalação e de aferição das necessidades do cliente.
- Preparação do cliente para a ondulação não permanente.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Mise-en-plis – por rolos, ondas a dedo ou caracóis.
- Técnica de ondulação direta – ondas a dedo.
- Técnica de ondulação indireta – bouclée (caracóis achatados).
- Produtos estruturantes – aplicações.
- Ficha de Cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Preparar o cliente para as diferentes técnicas.
- Identificar e selecionar equipamentos, utensílios e produtos para as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Identificar os riscos associados às técnicas e utensílios utilizados.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características.
- Prevenir riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Selecionar e executar as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Selecionar e aplicar produtos estruturantes de finalização.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar políticas de privacidade e proteção de dados pessoais.
- Verificar o resultado do trabalho.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de ondulação não permanente

- Cumprindo o protocolo de instalação do cliente.
- Respeitando os procedimentos técnicos.
- Aferindo as expectativas e necessidades do cliente.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza e higienização.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Espelho.
- Estação de trabalho.
- Capas protetoras.
- Toalhas.
- Penteadores.
- Pentes.
- Escovas.
- Rolos, pinos e redes.
- Secador de pé.
- Secador de mão.
- Placa modeladora.
- Ferro de ondulação
- *Stylers*.
- Produtos de finalização de penteado.
- Fichas técnicas dos diferentes produtos e equipamentos.
- Ficha de Cliente.

UC03684

Executar trabalhos técnicos de ondulação permanente

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Instalar o cliente para a ondulação permanente.
- Preparar os equipamentos, utensílios e produtos para a técnica de ondulação permanente.
- Aplicar a técnica de ondulação permanente.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Protocolos de higienização, limpeza e organização do espaço de trabalho.
- Equipamentos, utensílios e produtos a utilizar na ondulação permanente.
- Protocolo de instalação. Princípios de ergonomia na instalação do cliente.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Aferição das necessidades do cliente.
- Preparação do cliente para a ondulação não permanente.
- Riscos associados à utilização dos diferentes utensílios, produtos e técnicas.
- Técnicas de ondulação permanente tradicionais – direta e indireta.
- Técnicas de ondulação permanente recentes – localizada, direcional, dupla e em espiral.
- Procedimentos e protocolos de execução da ondulação permanente.
- Produtos estruturantes associados.
- Ficha de Cliente.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Preparar o cliente para as diferentes técnicas.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características.
- Identificar e selecionar equipamentos, utensílios e produtos para as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Identificar os riscos associados às técnicas, utensílios e produtos utilizados.
- Prevenir riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Selecionar e executar as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Selecionar e aplicar produtos estruturantes de finalização.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar regras e normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Verificar o resultado do trabalho.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.

Conhecimentos

- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelas normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de ondulação permanente

- Aferindo as expectativas e necessidades do cliente.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Respeitando os procedimentos técnicos.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Produtos de limpeza e higienização.
- Estação de trabalho.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Espelho.
- Pia de lavagem.
- Cabeça académica ou modelo.
- Produtos de ondulação permanente - solução ondulante, neutralizador.
- Bigodis.
- Pinças ou molas.
- Pentes.
- Bacias/recipientes de mistura.
- Espátulas e pincéis.

- Capas de proteção.
- Luvas e outro equipamento de proteção individual (EPI).
- Toalhas.
- Papel de permanente.
- Relógio/cronómetro.
- Secador de cabelo com capuz.
- Secador de cabelo.
- Escovas.
- Difusor.
- Produtos de finalização de penteado.
- Fichas técnicas dos diferentes equipamentos.
- Ficha de Cliente.

UC03685

Executar trabalhos técnicos de alisamento e desfrisagem

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Instalar o cliente para o alisamento ou desfrisagem.**
- **Preparar os utensílios para a técnica de alisamento ou desfrisagem.**
- **Aplicar a técnica de alisamento ou desfrisagem.**
- **Aplicar os produtos de finalização.**
- **Avaliar o resultado do trabalho de alisamento e desfrisagem.**

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho de trabalho.
- Utensílios, materiais e produtos a utilizar no alisamento.
- Utensílios, materiais e produtos a utilizar na desfrisagem.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Produtos e técnicas de alisamento e desfrisagem segundo os tipos de cabelo e estado do couro cabeludo.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Preparar o cliente para as diferentes técnicas.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Identificar as expetativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo.

Conhecimentos

- Procedimento de execução do alisamento.
- Procedimentos de execução da desfrisagem.
- Riscos químicos de aplicação e manuseamento dos produtos de alisamento e de desfrisagem.
- Produtos estruturantes associados ao alisamento.
- Produtos estruturantes associados à desfrisagem.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Identificar e selecionar equipamentos, utensílios e produtos para as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Identificar os riscos associados às técnicas, utensílios e produtos utilizados.
- Prevenir riscos associados aos utensílios e às diferentes técnicas.
- Selecionar e executar as diferentes técnicas de ondulação não permanente.
- Selecionar e utilizar produtos estruturantes de finalização.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Verificar o resultado do trabalho.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de alisamento e desfrisagem

- Respeitando os procedimentos técnicos de alisamento e desfrisagem.
- Aferindo as expectativas e necessidades do cliente.
- Considerando os riscos associados à utilização das técnicas, dos utensílios e produtos.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Produtos de desfrisagem e alisamento.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Toalhas.
- Penteador.
- Pinças ou molas.
- Pentes de desfrisagem.
- Taças e pinças.
- Escovas.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos diferentes equipamentos e produtos.
- Ficha de Cliente.

UC00543

Preparar o processo de coloração ou descoloração

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Proceder ao diagnóstico.**
- **Selecionar o processo a ser aplicado.**
- **Proceder à preparação dos produtos de coloração e de descoloração.**

Conhecimentos

- Espaço de trabalho de trabalho – organização, higienização.
- Preparação da cor - utensílios, materiais e produtos, classificação das cores, técnicas de avaliação em colorimetria capilar, técnicas de diagnóstico em colorimetria capilar, procedimentos de preparação da coloração ou descoloração, riscos químicos dos produtos associados aos serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Higienizar o espaço de trabalho.
- Identificar utensílios, materiais e produtos.
- Identificar os riscos químicos dos produtos associados ao serviço.
- Reconhecer as cores.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.

Conhecimentos

- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Aplicar técnicas de avaliação de colorimetria capilar.
- Efetuar o diagnóstico.
- Seguir os procedimentos de preparação da coloração.
- Seguir os procedimentos de preparação da descoloração.
- Aplicar a legislação de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- 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

Preparar o processo de coloração ou descoloração

- Demonstrando conhecer as técnicas de preparação da cor.
- Cumprindo as instruções de utilização dos produtos.
- Selecionando os produtos tendo em conta o diagnóstico e os riscos identificados.
- Assegurando o cumprimento da legislação relativa a segurança e saúde no trabalho.
- Garantindo o cumprimento dos princípios de sustentabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Produtos de coloração e descoloração.
- Produtos de proteção do couro cabeludo e da pele.
- Bancada.
- Pentes, pinças, trinchas e taças.
- Fichas técnicas dos produtos.
- Luvas de proteção.
- Toalhas e capas de proteção.
- Ficha de Cliente.
- Equipamento de proteção individual (EPI).

UC00544

Executar trabalhos técnicos de coloração

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Instalar o cliente para o trabalho de coloração.
- Preparar os utensílios de acordo com a técnica de coloração a utilizar.
- Aplicar a técnica de coloração.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Espaço de trabalho – organização, higienização, utensílios e materiais a utilizar na coloração.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Produtos utilizados na coloração - riscos químicos de aplicação, manuseamento dos produtos.
- Riscos associados ao tipo de cabelo, pele e estado do couro cabeludo.
- Diagnóstico do estado do cabelo e couro cabeludo para aplicação de técnicas de coloração.
- Tipos de coloração e preparação dos produtos para aplicação.
- Procedimentos de aplicação da coloração.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Identificar utensílios e materiais utilizados na coloração.
- Identificar os riscos químicos dos produtos e proteger o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Aplicar a coloração de acordo com a tipologia selecionada.
- Aplicar a legislação sobre segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Capacidade de organização.
- Conduta ética.
- Responsabilidade.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Sentido critico.
- Respeito pelas expetativas do cliente.
- Respeito pelas normas de segurança e higiene no trabalho.

CrITÉrios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de coloração

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho.
- Respeitando os protocolos de aplicação da cor.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

- Aplicando as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicando as normas de sustentabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Taças e Trinchas.
- Toalhas.
- Penteador.
- Pinças ou molas.
- Pentes.
- Coloração.
- Oxidante.
- Creme de proteção da pele.
- Luvas.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.
- Ficha de Cliente.

UC03686	Executar trabalhos técnicos de descoloração
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Instalar o cliente para o trabalho de descoloração.
- Preparar os utensílios para a técnica de descoloração a utilizar.
- Aplicar a técnica de descoloração.
- Executar a decapagem e mordagem.

Realizações

- Aplicar os produtos de finalização.
- Avaliar o resultado do trabalho de descoloração.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios, materiais e produtos a utilizar na descoloração.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Riscos químicos na aplicação e manuseamento dos produtos.
- Riscos associados ao tipo de cabelo, pele e estado do couro cabeludo.
- Produtos e técnicas de descoloração.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Expetativas e características do cliente.
- Descoloração - procedimentos e técnicas: descoloração., decapagem e mordagem.
- Procedimentos de aplicação da descoloração.
- Ficha de Cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Selecionar utensílios, materiais e produtos para a descoloração.
- Identificar os riscos químicos dos produtos.
- Avaliar o tipo de cabelo e estado do couro cabeludo do cliente.
- Aplicar teste de sensibilidade cutânea.
- Identificar as expetativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Aplicar procedimentos de descoloração.
- Aplicar técnicas de descoloração.
- Aplicar procedimentos de decapagem e mordagem.
- Interpretar instruções dos produtos utilizados nas diferentes fases do processo.
- Aplicar os produtos de finalização.
- Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI).
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na Ficha de Cliente.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação e imagem profissional.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de segurança, saúde e higiene no trabalho.

Conhecimentos

- Normas de qualidade.

Aptidões

- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de descoloração

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho, instalação e proteção individual.
- Considerando as expectativas e as características do cliente.
- Analisando o tipo de cabelo e de pele e o estado do couro cabeludo.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.
- Cumprindo os protocolos de aplicação de produtos e técnicas de descoloração.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Trincha.
- Toalhas.
- Penteador.
- Capas de proteção.
- Pinças ou molas.
- Pentes.
- Pó de descoloração.
- Oxidante.
- Creme de proteção da pele.
- Luvas.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

- Ficha de Cliente.

UC00545

Executar trabalhos técnicos de madeixas e nuances

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Instalar o cliente para o trabalho de madeixas e nuances.
- Preparar os utensílios de acordo com a técnica de madeixas e nuances a utilizar.
- Aplicar a técnica de madeixas e nuances.
- Aplicar os produtos de finalização.
- Descolorar madeixas.
- Colorar madeixas e nuances.

Conhecimentos

- Espaço de trabalho - organização e higienização, utensílios e materiais a utilizar na coloração.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Produtos utilizados na coloração e descoloração – riscos químicos de aplicação e manuseamento.
- Descoloração de madeixas – procedimentos técnicos.
- Técnicas de coloração de madeixas e nuances – madeixas tricot, balayages, madeixas com touca, madeixas com alumínio, californianas, madeixas com espátula, reflexos, ombré, técnica mão livre, madeixas em véu, efeito fantasia.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.
- Legislação relativa a sustentabilidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Selecionar utensílios e materiais utilizados na descoloração de madeixas e na execução de madeixas e nuances.
- Identificar os produtos a usar em cada fase do processo de descoloração.
- Identificar os produtos a usar em cada fase do processo de coloração.
- Analisar instruções relativas aos produtos utilizados.
- Identificar os riscos químicos dos produtos e proteger o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Identificar as características pessoais do cliente.
- Aconselhar o cliente.

Atitudes

- 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.

Aptidões

- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Selecionar a técnica de coloração de madeixa ou nuance.
- Executar madeixas e nuances.
- Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI).
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar a legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de sustentabilidade.

CrITÉrios de Desempenho

Executar trabalhos técnicos de madeixas e nuances

- Respeitando os protocolos de organização do espaço de trabalho e de instalação do cliente.
- Aplicando os protocolos e os equipamentos de proteção individual.
- Cumprindo os protocolos de aplicação de produtos e técnicas.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Distinguindo as necessidades e identificando o tipo e o estado do cabelo e do couro cabeludo.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e efetuando as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Pó de descoloração e coloração.
- Oxidante.
- Toalhas.
- Penteador.

- Luvas.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Pentes.
- Pinças ou molas.
- Papel de alumínio.
- Escovas.
- Secador de cabelo.
- Produtos de finalização de penteado.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos diferentes equipamentos.
- Ficha de Cliente.

UC00534

Proceder a trabalhos técnicos de corte

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- **Organizar e preparar o local para a execução do corte.**
- **Selecionar utensílios e materiais de acordo com o tipo e idade do cliente.**
- **Planear e selecionar o corte a executar de acordo com o perfil do cliente.**

Conhecimentos

- Espaço de trabalho – organização, higienização.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução dos serviços.
- Corte de cabelo - utensílios, produtos, critérios e princípios de corte, caracterização dos diferentes tipos de rosto, análise de rosto, preparação do cabelo para o corte, equilíbrio entre comprimento e volume, texturização do corte, técnicas de execução do corte.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Higienizar o espaço de trabalho.
- Identificar utensílios e materiais utilizados no corte de cabelo.
- Identificar os tipos de rosto.
- Identificar critérios e princípios de corte.
- Identificar os pontos de referência do corte.
- Preparar o cabelo para o corte.
- Executar diferentes técnicas de corte.
- Aplicar a legislação relativa à segurança e a saúde no trabalho.

Atitudes

- 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.

Atitudes

- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Proceder a trabalhos técnicos de corte

- Seguindo os protocolos de higienização e organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Identificando produtos e selecionando as técnicas de corte e os utensílios de acordo com o trabalho a realizar.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do corte.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade, tendo em conta as suas necessidades, o tipo e o estado do cabelo e o tipo de rosto.
- Avaliando o resultado e promovendo correções se necessário para a obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos de atendimento no serviço de cabeleireiro.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Banco de corte ou cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Tesoura.
- Pente de corte.
- Máquina de corte.
- Toalha.
- Molas e pinças.
- Borrifador.
- Pentes.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03687 Executar corte em cabelo feminino

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Instalar a cliente para o trabalho de corte.
- Preparar os utensílios para a técnica de corte a utilizar.
- Aplicar a técnica de corte.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios e materiais no corte de cabelo feminino.
- Corte - critérios e princípios.
- Análise do rosto e caracterização dos tipos de rosto.
- Preparação do cabelo para o corte.
- Equilíbrio entre comprimento e volume.
- Texturização do corte.
- Técnicas de execução do corte.Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Selecionar utensílios e materiais para o corte de cabelo feminino.
- Identificar diferentes tipos de rosto feminino.
- Identificar os diferentes critérios e princípios de corte feminino.
- Identificar os pontos de referência do corte.
- Preparar o cabelo para o corte.
- Executar diferentes técnicas de corte.
- Verificar o resultado do trabalho realizado.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar as normas e as regras sobre privacidade e proteção de dados pessoais
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar equipamentos de proteção individual (EPI).
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.

Atitudes

- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar corte em cabelo feminino

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação da cliente.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do corte.
- Aconselhando com empatia e assertividade a cliente.
- Avaliando o resultado do trabalho realizado e aferindo a satisfação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Banco de corte ou cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Tesoura.
- Pente de corte.
- Máquina de corte.
- Toalha.
- Molas e pinças.
- Borrifador.
- Pentes.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03688

Executar corte em cabelo masculino

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Instalar o cliente para o trabalho de corte.
- Preparar os utensílios para a técnica de corte.
- Aplicar a técnica de corte.
- Aplicar os produtos de finalização.
- Avaliar o resultado do corte de cabelo.

Conhecimentos

- Protocolos de higienização e organização do espaço de trabalho e desinfecção de utensílios e equipamentos.
- Utensílios e materiais de corte de cabelo masculino - tesouras, máquinas de cortar cabelo, navalhas, pentes, etc.
- Corte - critérios e princípios.
- Estilos de corte comuns - clássicos (militar, social e escovinha) e modernos (moicanos, undercuts, pompadour, quiff).
- Análise do rosto e caracterização dos tipos de rosto e cortes personalizados.
- Recepção do cliente, instalação e preparação para o corte -
- necessidades do cliente: histórico, preferências, tipo de cabelo e de rosto;
- informação e aconselhamento sobre o tipo de corte;
- princípios de ergonomia;
- métodos para a proteção e o conforto do cliente.
- Preparação do cabelo para o corte.
- Técnicas de execução do corte -

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Aplicar os princípios de ergonomia e de conforto.
- Selecionar os utensílios e materiais utilizados no corte de cabelo masculino.
- Relacionar utensílios e materiais e tipos de corte.
- Identificar os diferentes critérios e princípios de corte masculino.
- Identificar diferentes tipos de rosto masculino.
- Personalizar cortes para o tipo de rosto e de cabelo.
- Aconselhar o cliente quanto ao tipo de corte.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Preparar o cabelo para o corte.
- Identificar os pontos de referência do corte.
- Executar diferentes técnicas de corte.
- Executar técnicas de desbaste e de texturização.
- Executar técnicas de corte de precisão utilizando secções e ângulos.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos

- básicas: com tesoura, com máquina, com navalha;
- avançadas: graduação, desbaste, texturização e precisão.
- Equilíbrio entre comprimento e volume.
- Técnicas de finalização - contorno e polimento.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Executar diferentes tipos de corte.
- Executar linhas de contorno.
- Selecionar e aplicar produtos de finalização.
- Verificar o resultado do trabalho realizado.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Executar corte em cabelo masculino

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Aconselhando o cliente, com empatia e assertividade.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do corte.
- Avaliando o resultado e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos.com acesso à internet.
- Produtos de limpeza e higienização.
- Dispositivos de esterilização.
- Cabeça acadêmica ou modelo (em contexto de formação).
- Banco de corte ou cadeira de barbeiro.
- Apoios de cabeça.
- Penteador e capas de corte.
- Tesoura.
- Máquina de corte.
- Navalha.
- Pente de corte.
- Pentes.
- Escovas.
- Borrifador.
- Toalha.
- Molas e pinças.
- Produtos de lavagem de cabelo.
- Produtos de estilização.
- Secador.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Avental de barbeiro.
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03689 Executar corte em cabelo infantil

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Instalar a criança para o trabalho de corte.
- Preparar os utensílios para a técnica de corte a utilizar.
- Aplicar a técnica de corte.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho de trabalho.
- Utensílios e materiais no corte de cabelo infantil.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Identificar utensílios e materiais utilizados no corte de cabelo infantil.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- Preparação da criança para o corte - princípios ergonômicos e de segurança
- Corte - critérios e princípios.
- Análise do rosto e caracterização dos tipos de rosto.
- Preparação do cabelo para o corte.
- Equilíbrio entre comprimento e volume.
- Texturização do corte.
- Técnicas de execução do corte.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais de menores, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Identificar diferentes tipos de rosto infantil.
- Identificar os diferentes critérios e princípios de corte infantil.
- Identificar os pontos de referência do corte.
- Preparar o cabelo para o corte.
- Executar diferentes técnicas de corte.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade de menores e proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar corte em cabelo infantil

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação da criança.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do corte.
- Tranquilizando a criança com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Banco de corte ou cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Tesoura.
- Pente de corte.
- Máquina de corte.
- Toalha.
- Molas e pinças.
- Borrifador.
- Pentes.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.
- Ficha de cliente.

UC03690	Executar penteados em cabelo feminino
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Instalar a cliente para o penteado.**
- **Preparar os utensílios para o penteado a realizar.**
- **Aplicar a técnica de penteado.**
- **Aplicar os produtos de finalização.**

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios e materiais no penteado feminino.
- Instalação da cliente para a execução do serviço.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar a cliente.
- Selecionar utensílios e materiais utilizados na execução de penteados femininos.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.

Conhecimentos

- Tipos de penteado feminino – penteados clássicos e penteados tendência.
- Técnicas de execução de penteados femininos – chignons, torcidos, nós, sobreposições, trançados e laçadas.
- Styling e finalização de penteados femininos.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Identificar os diferentes tipos de penteado feminino.
- Identificar as expectativas da cliente.
- Aconselhar a cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar penteados em cabelo feminino.
- Executar a finalização do penteado.
- Verificar o resultado do trabalho realizado.
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Executar penteados em cabelo feminino

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação da cliente.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do penteado feminino.
- Aconselhando com empatia e assertividade a cliente.
- Considerando as necessidades da cliente, o tipo e o estado do cabelo, o tipo de rosto e a ocasião.
- Avaliando o resultado e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro.
- Domicílio da cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza.
- Cabeça académica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Toalha.
- Penteador.
- Molas e pinças.
- Pentes.
- Escovas.
- Secador de mão.
- Produtos de finalização.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03691 Executar penteados em cabelo masculino

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Instalar o cliente para o penteado.**
- **Preparar os utensílios para o penteado a realizar.**
- **Aplicar a técnica de penteado.**
- **Aplicar os produtos de finalização.**

Conhecimentos

- Protocolos de higienização e organização do espaço de trabalho e desinfeção de utensílios e equipamentos.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Aplicar os princípios de ergonomia e de conforto.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- Utensílios e produtos para penteado masculino - ferramentas, produtos de estilização e produtos de tratamento.
- Tipos de penteado masculino – penteados clássicos e penteados tendência.
- Tipos de rosto e estilo de penteado.
- Técnicas de preparação do cabelo.
- Receção do cliente, instalação e preparação - informação e aconselhamento sobre o tipo de penteado; princípios de ergonomia; métodos para a proteção e o conforto do cliente.
- Necessidades do cliente - histórico; preferências; tipo de cabelo e de rosto.
- Técnicas específicas para diferentes tipos de cabelo.
- Técnicas de execução de penteados masculinos – poupa, efeito natural, efeito molhado.
- Técnicas de estilização, fixação e finalização de penteados masculinos.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Selecionar utensílios e materiais para a execução de penteados masculinos.
- Relacionar utensílios e materiais e tipos de penteados.
- Identificar os diferentes tipos de penteado masculinos.
- Identificar diferentes tipos de rosto masculino.
- Identificar as expetativas do cliente.
- Aconselhar em função das características pessoais do cliente.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Preparar o cabelo para o penteado.
- Executar os diversos tipos de penteado em cabelo masculino.
- Selecionar os produtos de finalização.
- Executar a aplicação dos produtos de finalização.
- Registar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar as regras e normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar penteados em cabelo masculino

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do penteado masculino.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.
- Considerando as necessidades do cliente, o tipo e o estado do cabelo, o tipo de rosto e a ocasião.
- Avaliando o resultado e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.
- Outros contextos tais como instituições de internamento residenciais ou de outra natureza.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza e higienização.
- Equipamentos de esterilização.
- Cabeça acadêmica ou modelo.
- Cadeira de barbeiro/cabeleireiro.
- Espelho.
- Toalha.
- Penteador ou capas de corte.
- Molas e pinças.
- Pentes.
- Escovas.
- Secador de mão.
- Modeladores de cabelo.
- Tesouras e navalhas.
- Produtos de preparação, estilização e finalização.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03692

Aplicar e efetuar a manutenção de perucas e postigos

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Instalar o cliente para a manutenção da peruca ou do postigo.**

Realizações

- Preparar os utensílios para o trabalho a realizar.
- Aplicar a técnica para o trabalho a realizar.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios e materiais utilizados na execução do serviço.
- Instalação do cliente para a execução do serviço.
- Tipos de perucas e postigos – perucas, extensões finais, madeixas, meias perucas, franjas, esponjas de volume.
- Técnicas de aplicação de perucas e postigos – ganchos, redes, laca e secador.
- Manutenção de perucas a postigos.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Selecionar utensílios e materiais.
- Identificar os diferentes tipos de perucas e postigos.
- Identificar as expetativas do cliente.
- Informar e aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar a aplicação de perucas e postigos.
- Executar a manutenção de perucas e postigos.
- Registar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar as regras e as normas de privacidade e de proteção de dados pessoais.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta ética.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.

Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉrios de Desempenho

Aplicar e efetuar a manutenção de perucas e postigos

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.
- Considerando as necessidades do cliente, o tipo de rosto e a ocasião.
- Avaliando o resultado e promovendo as correções necessárias.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza.
- Produtos associados ao serviço.
- Cabeça académica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Pentes.
- Ganchos.
- Invisíveis.
- Cola.
- Dissolvente.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03693

Aplicar e efetuar a manutenção de extensões de cabelo

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Organizar o espaço de trabalho para a execução do serviço.

Realizações

- Instalar a cliente.
- Preparar os utensílios para a execução do serviço.
- Selecionar e aplicar extensões de cabelo.
- Realizar a manutenção das extensões de cabelo.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho de trabalho.
- Utensílios e materiais utilizados na execução do serviço.
- Instalação do cliente para a execução do serviço.
- Seleção da cor das extensões.
- Técnicas de aplicação das extensões de cabelo – tissagem, queratina, grampos, máquina de extensões, papel adesivo e fio de nylon.
- Manutenção de extensões de cabelo.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Arrumar e higienizar o espaço de trabalho.
- Selecionar utensílios e materiais.
- Acomodar a cliente.
- Identificar as expectativas da cliente.
- Informar e aconselhar em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Selecionar a cor das extensões em função da cor do cabelo e do efeito pretendido.
- Executar a aplicação de extensões de cabelo.
- Executar a manutenção de extensões de cabelo.
- Registrar na ficha de cliente informação sobre o trabalho técnico realizado.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção dos dados pessoais.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.

Aptidões

- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Aplicar e efetuar a manutenção de extensões de cabelo

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação da cliente.
- Cumprindo os procedimentos do trabalho técnico.
- Aconselhando com empatia e assertividade a cliente.
- Considerando as suas necessidades, o tipo e o estado do cabelo e do couro cabeludo.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica e promovendo as correções necessárias

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza.
- Cabeça académica ou modelo.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Toalha.
- Penteador.
- Queratina.
- Pentes.
- Alicates de colocação e remoção.
- Pinças pequenas.
- Nivelador.
- Anilhas.
- Ferro soldador de extensões.
- Dissolvente.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00549

Executar penteados de festa

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- Preparar a área de trabalho.
- Receber e instalar o cliente.
- Aplicar as técnicas de acordo com o trabalho a realizar.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Espaço de trabalho – organização, higienização, utensílios e materiais.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Penteados de festa – tipo de cabelo, natureza do evento, expectativas do cliente, perfil do cliente.
- Técnicas de execução de penteados de festa – crimpagem, brushing com ferro, brushing com escova, aplicação de ganchos invisíveis.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Selecionar utensílios, materiais e produtos para a execução do serviço.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar o penteado de festa.
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar a regulamentação e as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- 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

Executar penteados de festa

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e de instalação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos do trabalho técnico.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica.
- Promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Modelo ou cabeça académica (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Escovas.
- Pentas.
- Pinças.
- Ganchos.
- Invisíveis grandes e pequenos.
- Enchimento de penteado.
- Elásticos.
- Acessórios para cabelo.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00541

Interagir em inglês no serviço de cabeleireiro

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados serviços de tratamento de bem-estar em inglês
- Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito dos serviços de tratamento de bem-estar.
- Redigir textos articulados e coesos relacionados com os serviços de tratamento de bem-estar.

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) dos serviços de tratamento de bem-estar - vocabulário técnico dos serviços de tratamento de beleza e bem-estar, vocabulário técnico da composição e aplicação dos cosméticos, vocabulário em inglês das partes do corpo.
- Funções da linguagem.

Aptidões

- Implementar as regras gramaticais de sintaxe e semântica na utilização da língua inglesa no exercício da profissão.
- Comunicar na língua inglesa com o/a cliente na saudação na receção e na despedida do/a cliente.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- Responder a perguntas diretas sobre produtos, serviços e técnicas.
- Informar o cliente sobre os produtos e serviços através de uma exposição clara.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico de cosméticos a utilizar, das partes do corpo e dos serviços de tratamento de beleza e bem-estar a prestar ao cliente em inglês.
- Realizar agendamentos em inglês.
- Acolher o cliente, prestar informações, exprimir opiniões, sugerir, descrever, perguntar e exprimir preferências, aconselhar, pedir autorização, apresentar soluções, agendar e vender serviços/cosméticos utilizando o inglês.
- Identificar as expectativas do/a cliente e aconselhar em função das suas características pessoais, em inglês.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas em inglês.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Utilizar linguagens não verbais na comunicação.

Atitudes

- 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 cabeleireiro

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

Observações

Esta UC permite a comunicação em língua inglesa ao nível do utilizador elementar (QECR, Escala Global, Nível A: Utilizador Elementar; Conselho da Europa, 2001).

UC00426

Aplicar estratégias de venda, promoção e fidelização de clientes

Pontos de crédito

4,5

Realizações

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

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, receção e fidelização.

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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem pessoal e apresentação profissional.
- Assertividade na comunicação.
- Controlo emocional.

Conhecimentos

- 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 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.

Atitudes

- 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

- Acolhendo o cliente e interpretando as suas necessidades e expetativas.
- Comunicando, de forma eficaz e clara, as características e os benefícios de serviços e produtos.
- Comercializando serviços e produtos e considerando a política promocional e comercial da entidade.
- Executando o follow up do cliente.
- Avaliando a satisfação do cliente.
- Gerindo as técnicas de fidelização.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de serviços de beleza, estética e outros similares.
- Feiras do setor.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Catálogos de serviços e produtos.

UC00433

Gerir e tratar reclamações

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Atender reclamações.
- Implementar o protocolo de gestão de reclamações.
- Realizar o tratamento de reclamações.
- Monitorizar o acompanhamento e a satisfação do cliente.

Conhecimentos

- Normas legais e regulamentares aplicáveis ao setor.
- Legislação relativa ao direito do consumidor.
- Reclamação – razões, tipos, etapas da reclamação, impacto das reclamações não geridas.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações – metodologia base, tratamento da reclamação, gestão atempada, tipos de erros a evitar, tratamento da informação, plano de melhoria.
- Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação.
- Dimensões comportamentais e comunicacionais da reclamação - fatores facilitadores e dificultadores da comunicação e da relação interpessoal.
- Instrumentos de tratamento de reclamações - Sistema de Gestão de Ocorrências e Reclamações, Livro de Reclamações (físico e eletrónico).
- Procedimentos de preenchimento de formulários ou registo de reclamações.
- Atendimento ao cliente - princípios e práticas, perfis de cliente, comunicação verbal e não verbal, gestão de stress.
- Técnicas de mediação e resolução de conflitos.

Aptidões

- Aplicar a legislação relativa à área de reclamações.
- Reconhecer o direito dos consumidores nos processos de reclamação.
- Identificar a tipologia de reclamação.
- Caracterizar as fases da reclamação.
- Definir estratégias de gestão da reclamação.
- Aplicar os procedimentos de gestão e tratamento de reclamações.
- Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações.
- Identificar os perfis de cliente.
- Adaptar a atuação ao perfil de cliente.
- Aplicar os instrumentos de registo e tratamento de reclamações.
- Efetuar o follow-up ao cliente.
- Aferir a satisfação do cliente.
- Sistematizar informação relativa às reclamações.
- Apresentar propostas de planos de melhoria.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e apresentação profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais e privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.

Conhecimentos

- Serviço de pós-venda - acompanhamento, satisfação e fidelização do cliente.

Critérios de Desempenho

Gerir e tratar reclamações

- Cumprindo as orientações e os procedimentos definidos internamente.
- Respondendo e esclarecendo assertivamente o cliente.
- Demonstrando controlo emocional perante situações de reclamação do cliente.
- Registando e documentando todas as etapas do processo.
- Implementando a solução acordada e monitorizando a satisfação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a vários contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Normas e orientações para reclamações.
- Fichas de registo de ocorrências e Livro de Reclamações.
- Manuais de procedimentos e regulamentos internos.
- Formulários e sistemas de registo.
- Legislação e documentação específica do setor.
- Legislação relativa aos direitos do consumidor.

UC OPCIONAIS

Opcionais

UC00425	Utilizar as tecnologias de comunicação e informação nos serviços pessoais
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos

- Tecnologias digitais aplicadas aos atuadores - softwares específicos, sistemas de CRM e ERP, sistemas de faturação eletrónica, sistemas de gestão de pagamentos online.
- Meios e ferramentas de comunicação digital - correio eletrónico, videoconferência, sistemas de mensagem instantânea, plataformas colaborativas e 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 - públicos e privados.
- 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.
- Código de conduta em ambiente digital.
- Normas de acessibilidade 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.

Atitudes

- 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.
- Sentido de organização.
- Flexibilidade.
- Proatividade.
- Persistência.
- Respeito pelas regras de segurança de proteção de dados.
- Respeito pelas normas e regras definidas.

Conhecimentos

- Segurança e privacidade dos dados.

CrITÉrios de Desempenho

Utilizar as tecnologias de comunicação e informação nos serviços pessoais

- Selecionando os serviços digitais adequados à atividade.
- Desenvolvendo estratégias de comunicação digital.
- Respeitando as regras de segurança de informação e de proteção de dados
- Protegendo a identidade digital e a reputação online da organização e dos profissionais.
- Aplicando normas de conduta ética em ambiente digital.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC00421	Atuar em situações de emergência nos serviços pessoais
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Aplicar o código de conduta profissional.**
- **Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.**
- **Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).**
- **Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma.**

Realizações

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Primeiros Socorros – limites de atuação, competências e ética do socorrista. • 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, atuação, compressões abdominais (manobra de Heimlich) e pancadas interescapulares. • 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/envenenamentos, feridas e hemorragias, choque, traumatismo craniano, traumatismo Vertebro-medular) • Equipamentos de proteção individual (EPI) - regras de utilização.	• Preparar o local de trabalho de forma a evitar acidentes. • Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção. • Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes e seus acompanhantes e colaboradores. • Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência. • Avaliar as condições de segurança do reanimador, da vítima e terceiros. • 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 técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma. • Aplicar as técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita. • Colaborar no apoio e auxílio de agentes de emergência médica.	• 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.

Conhecimentos

Aptidões

- Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação

- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência.

- 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 nos serviços pessoais

- Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.
- Cumprindo os planos de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE).
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em caso de intervenção.
- Agindo na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência respeitando os protocolos definidos.

Contexto (de uso de competência)

- Em contexto de acidente no serviço de tatuagem 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 tatuador 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 desinfeção 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).

UC03694	Atuar em situação de segurança de pessoas e bens na atividade de cabeleireiro
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos

- Princípios de gestão de situações de emergência na atividade de cabeleireiro.
- Procedimentos de segurança de pessoas e bens na atividade de cabeleireiro - 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 da atividade de cabeleireiro - 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 de cabeleireiro em situações de emergência.

Aptidões

- Reconhecer princípios de gestão de situações de emergência na atividade de cabeleireiro 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 stress 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 situações anómalas ou incidentes.

Atitudes

- 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.

Conhecimentos

- Técnicas de gestão de stress 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.

Critérios de Desempenho

Atuar em situação de segurança de pessoas e bens na atividade de cabeleireiro

- Zelando pela sua segurança e pela segurança de terceiros.
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em caso de intervenção.
- Respeitando os protocolos de atuação definidos e reportando a situação de risco.
- Agindo na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manual de primeiros socorros.
- Protocolos de atuação em situações de emergência.
- Normas e orientações para a prevenção e vigilância de situações de risco.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

UC00546	Executar tratamentos de botox capilar
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Receber e instalar o cliente para o tratamento de botox capilar.
- Selecionar os produtos em função do trabalho a realizar, aconselhando o cliente.
- Aplicar o tratamento de botox capilar.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Espaço de aplicação do botox capilar - organização e higienização, utensílios e produtos cosméticos a utilizar. • Produtos de botox capilar – composição química, riscos associados. • Benefícios e efeitos para o cabelo – hidratação, nutrição, proteção do cabelo, alisamento, redução de volume. • Técnicas de aplicação de acordo com as instruções do fabricante. • Manutenção do tratamento. • Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.	• Organizar o espaço de trabalho. • Instalar o cliente. • Identificar características e contextos de aplicação dos utensílios e produtos. • Identificar os riscos de aplicabilidade de cada produto. • Identificar as expectativas do cliente. • Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas. • Aplicar os procedimentos técnicos do tratamento com botox capilar. • Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.	• 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

Executar tratamentos de botox capilar

- Demonstrando conhecimentos sobre a composição química dos produtos.
- Cumprindo o protocolo de aplicação do produto.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica.
- Assegurando as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Produtos de cosméticos de botox capilar.
- Rampa de lavagem.
- Modelo ou cabeça acadêmica (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Fichas técnicas dos diferentes produtos.
- Ficha de Cliente.

UC00551	Executar o tratamento e corte de barbas e bigodes
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Organizar o espaço de trabalho.**
- **Instalar o cliente e preparar os utensílios.**
- **Avaliar o estado da pele e do pelo da barba e bigode.**
- **Preparar os produtos cosméticos a utilizar.**
- **Cortar e aparar peras, barbas e bigodes.**

Conhecimentos

- Espaço de trabalho de trabalho – organização, higienização, utensílios, materiais de tratamento e corte de barba e bigode.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Cuidados com a barba e bigode - análise da pele e do pelo, tipos de cosméticos capilares, execução do design e corte da barba, pera e bigode, styling e finalização.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços
- Sistemas de qualidade e aplicação das normas de qualidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Identificar utensílios e materiais utilizados no tratamento e corte de barbas e bigodes.
- Identificar os cuidados com a barba e bigode.
- Identificar os tipos de cosméticos a aplicar.
- Instalar o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Reconhecer o tipo de pelo.
- Identificar o estado da pele.

Atitudes

- 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.

Aptidões

- Aconselhar em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar o design e o corte da barba, pera e bigode.
- Executar o Styling e a finalização.
- Aplicar a regulamentação e as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar a regulamentação relativa à qualidade.

Atitudes

- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Executar o tratamento e corte de barbas e bigodes

- Identificando o tipo e o estado da pele e do pelo, selecionando os produtos.
- Cumprindo o protocolo de execução do serviço.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade, tendo em conta as suas necessidades, o tipo e o estado do pelo e da pele.
- Avaliando o resultado.
- Promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Gel de barbear.
- Toalha.
- Cadeira de barbeiro.
- Pentes.
- Navalha.
- Pinceis.
- Produtos de finalização.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00552	Executar barbas e bigodes artísticos
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Organizar o espaço de trabalho para a execução de barbas e bigodes artísticos.
- Instalar o cliente e preparar os utensílios para a execução de barbas e bigodes artísticos.
- Preparar a barba e o bigode para o corte.
- Selecionar o design e cortar barbas e bigodes artísticos.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Espaço de trabalho – organização, higienização, utensílios e materiais a utilizar. • Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço. • Execução do serviço – preparação da barba, ou do bigode, tipos de cosméticos capilares, opções de design e corte associadas ao serviço, estilos e formas de bigodes e barbas, Styling e finalização. • Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços. • Sistemas de qualidade e aplicação das normas de qualidade.	• Organizar o espaço de trabalho. • Identificar utensílios e materiais. • Identificar os diferentes cuidados com a barba e bigode. • Identificar os tipos de cosméticos a aplicar. • Instalar o cliente. • Identificar as expectativas do cliente e aconselhar em função das suas características pessoais. • Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas. • Executar design artístico de barba e bigode. • Executar o Styling e a finalização. • Aplicar a regulamentação e as normas de segurança e saúde no trabalho. • Aplicar a regulamentação relativa à qualidade.	• 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

Executar barbas e bigodes artísticos

- Demonstrando conhecimentos sobre as técnicas de corte adequadas aos diferentes designs.

- Cumprindo o protocolo de execução do serviço.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade, tendo em conta as suas necessidades, o tipo e o estado do pelo e da pele e a ocasião.
- Avaliando o resultado.
- Promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cadeira de barbeiro.
- Gel de barbear.
- Toalha.
- Pentes.
- Navalha.
- Pinceis.
- Produtos de finalização.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00550	Executar cortes tribais
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Preparar o espaço de trabalho.

Conhecimentos

- Espaço de trabalho – organização, higienização, equipamentos, materiais, produtos.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Utensílios e materiais no corte tribal – máquina de corte, navalha, lâminas descartáveis.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Preparar o cabelo para o corte.
- Identificar utensílios e materiais utilizados no corte tribal.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.

Conhecimentos

- Corte tribal – linhas e desenhos (formas tribais geométricas, outros desenhos).
- Técnicas de execução do corte – máquina, navalha, lâmina, coloração do corte.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços

Aptidões

- Executar as técnicas de corte.
- Colorir o corte.
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.
- Aplicar a regulamentação e as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- 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

Executar cortes tribais

- Cumprindo o protocolo de execução do serviço.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado do serviço.
- Promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Modelo ou cabeça académica (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Pentas.
- Máquina de corte.
- Navalha de dentes.
- Produtos de coloração adequados.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00548

Executar penteados de noiva

Pontos de crédito **2,25**

Realizações

- Instalar o cliente para a realização do penteado de noiva.
- Preparar os utensílios de acordo com o trabalho a realizar.
- Aplicar as técnicas de acordo com o trabalho a realizar.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Espaço de trabalho – organização, higienização, utensílios e materiais.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço.
- Penteados de noiva – em função do vestido, em função do cabelo, em função das características do cliente.
- Técnicas de execução de penteados de noiva – crimpagem, brushing com ferro, brushing com escova, aplicação de ganchos invisíveis, pérolas, flores, grinaldas e outros acessórios.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Selecionar utensílios, materiais e produtos.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar o penteado de noiva.
- Registrar informação sobre o trabalho técnico realizado na ficha de cliente.

Atitudes

- 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

Executar penteados de noiva

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação da cliente.
- Cumprindo os procedimentos de trabalho técnico na execução do penteado feminino.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica.
- Promovendo as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Modelo ou cabeça acadêmica (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Escovas.
- Pentes.
- Pinças.
- Ganchos.
- Invisíveis grandes e pequenos.
- Enchimento de penteado.
- Elásticos.
- Acessórios para cabelo.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03695	Executar tranças no cabelo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Instalar o cliente para a realização das tranças.**
- **Preparar os utensílios de acordo com o trabalho a realizar.**
- **Aplicar as técnicas de acordo com o trabalho a realizar.**
- **Aplicar os produtos de finalização.**

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho.
- Utensílios, produtos e materiais utilizados na execução do serviço.
- Instalação do cliente para a execução do serviço.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Selecionar produtos, utensílios, acessórios e materiais.
- Acomodar o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Informar e aconselhar o cliente.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Diferentes tipos de tranças – embutida, lateral, escama de peixe, tiara, invertida, cascata, trança de franja.
- Técnicas de execução de tranças – em cabelo natural, em cabelo sintético, tranças corridas.
- Styling.
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Selecionar o tipo de tranças a executar.
- Executar diferentes tipos de tranças.
- Executar a finalização do penteado.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Executar tranças no cabelo

- Cumprindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos do trabalho técnico.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Pentes.
- Gel.
- Escova de cerda de javali.
- Ganchos.
- Elásticos.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC00547	Executar técnicas de alisamento com escova progressiva
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Organizar o espaço de trabalho para a execução do serviço.**
- **Instalar o cliente e preparar os utensílios para a execução do serviço.**
- **Selecionar os produtos a utilizar.**
- **Executar o alisamento.**

Conhecimentos

- Espaço de trabalho - organização, higienização, utensílios, materiais e produtos a utilizar no alisamento com escova progressiva.
- Protocolo de instalação do cliente para a execução do serviço
- Alisamento com escova progressiva – procedimentos de execução, produtos, riscos químicos, equipamentos, riscos elétricos, manutenção.
- Regulamentação e normas sobre segurança e saúde do trabalho nos estabelecimentos comerciais de serviços.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Instalar o cliente.
- Identificar utensílios, materiais e produtos.
- Identificar os riscos químicos dos produtos.
- Reconhecer os riscos elétricos dos equipamentos associados ao serviço.
- Identificar as expectativas do cliente.
- Aconselhar o cliente em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.

Atitudes

- 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.

Aptidões

- Executar o alisamento com escova progressiva.
- Informar o cliente sobre os procedimentos de manutenção do alisamento com escova progressiva.

Atitudes

- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar técnicas de alisamento com escova progressiva

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Identificando as necessidades do cliente, analisando o tipo e o estado do cabelo e do couro cabeludo.
- Aconselhando o cliente com empatia e assertividade.
- Cumprindo os procedimentos do trabalho técnico.
- Avaliando o resultado da aplicação da técnica.
- Assegurando as correções necessárias à obtenção do resultado desejado.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Produtos associados ao serviço.
- Modelo ou cabeça académica (em contexto de formação).
- Cadeira de cabeleireiro.
- Toalhas.
- Pinças ou molas.
- Pentes.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.
- Ficha de Cliente.

UC03696	Executar penteados em cabelo afro
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Instalar o cliente para a realização do serviço.
- Preparar os utensílios e os produtos para o trabalho a realizar.
- Aplicar as técnicas para o trabalho a realizar.
- Aplicar os produtos de finalização.

Conhecimentos

- Higienização e organização do espaço de trabalho de trabalho.
- Utensílios, produtos e materiais utilizados na execução do serviço.
- Instalação do cliente para a execução do serviço.
- Características do cabelo afro.
- Cuidados com o cabelo afro - hidratação e cuidados diários.
- Penteados para cabelos afro - curtos, compridos, femininos e masculinos.
- Styling.
- Ficha de cliente.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normas de gestão de resíduos.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Normas de proteção ambiental.
- Normas de qualidade.

Aptidões

- Organizar o espaço de trabalho.
- Identificar, produtos, utensílios, acessórios e materiais.
- Instalar o cliente.
- Identificar as expectativas do cliente e aconselhar em função das suas características pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Executar tranças em cabelos afro.
- Executar extensões em cabelos afro.
- Executar penteados em cabelos afro.
- Verificar o resultado do trabalho realizado.
- Registar na ficha do cliente o trabalho realizado.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Aplicar as normas de gestão de resíduos.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de proteção ambiental.
- Aplicar as normas da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas normas de gestão de resíduos.
- Respeito pelas normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Respeito pelas normas de proteção ambiental.

Atitudes

- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar penteados em cabelo afro

- Seguindo os protocolos de organização do espaço de trabalho e instalação do cliente.
- Cumprindo os procedimentos do trabalho técnico.
- Aconselhando com empatia e assertividade o cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.
- Domicílio do cliente quando aplicável.

Recursos

- Dispositivos de acesso à internet.
- Produtos de limpeza adequados.
- Cabeça académica ou modelo (em contexto de formação).
- Produtos associados ao serviço.
- Cadeira de cabeleireiro.
- Penteador.
- Pentes.
- Escovas.
- Escova de cerda de javali.
- Gel.
- Óleo.
- Creme de pentear.
- Equipamento de proteção individual (EPI).
- Fichas técnicas dos produtos.

UC03697	Organizar e gerir a carteira de clientes
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Organizar as bases de dados de clientes.
- Construir o histórico do cliente.
- Registar e atualizar as bases de dados de clientes.
- Organizar o ficheiro de clientes.
- Extrair dados de sistema informático.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Gestão de clientes.
- Tipos de clientes.
- Características e necessidades do cliente.
- Técnicas de comunicação verbal e não verbal.
- Técnicas de organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, outros).
- Tipos de organização da informação de clientes – por grupo, por idade, por serviço prestado, por periodicidade do serviço.
- Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Indicadores de resultado de cobranças de serviços e vendas.
- Acompanhamento do cliente - etapas.
- Software aplicável.

- Identificar os tipos de cliente.
- Identificar as necessidades e motivações do cliente.
- Recolher informação autorizada sobre o cliente.
- Organizar a informação recolhida.
- Aplicar as regras e as normas sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertivas.
- Utilizar o software de gestão de clientes.
- Aplicar o protocolo de acompanhamento.
- Conduzir o processo de acompanhamento ao cliente.
- Aplicar as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho.
- Aplicar as normas da qualidade.

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Sentido de organização.
- Rigor.
- Assertividade.
- Empatia.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Conduta profissional.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

CrITÉRIOS DE Desempenho

Organizar e gerir a carteira de clientes

- Cumprindo o protocolo de recolha de informação.
- Elaborando o histórico do cliente.
- Organizando o ficheiro de clientes.

Contexto (de uso de competência)

- Salão de Cabeleireiro ou Barbearia.

Recursos

- Dispositivos de acesso à internet.
- Ficheiro de clientes.
- Protocolo de acompanhamento ao cliente.
- Regulamento interno com procedimentos a adotar.

UC00034	Colaborar e trabalhar em equipa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.**
- **Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.**
- **Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.**

Conhecimentos

- Identidade pessoal, social e profissional.
- Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual.
- Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais.
- Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração.
- Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores, canais de comunicação presencial e não presencial.

Aptidões

- Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais.
- Identificar as competências individuais.
- Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades.
- Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra.
- Identificar os valores e as principais competências necessárias para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s).
- Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa.
- Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconhecimento.
- Automotivação.
- Assertividade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico

Conhecimentos

- Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho.
- Técnicas de negociação, resolução de problemas e de tomada de decisão.
- Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias.
- Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada.
- Saúde no trabalho.
- Organização das equipas na área profissional.

Aptidões

- Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa.
- Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos.
- Utilizar ferramentas de comunicação.
- Partilhar informação presencialmente e/ou online.
- Discutir ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais.
- Trocar conhecimentos e experiências.
- Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.
- Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas.
- Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão.
- Selecionar e utilizar técnicas de análise e tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.

Atitudes

- Sentido criativo.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito e valorização das diferenças individuais.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Colaborar e trabalhar em equipa

- Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
- Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.
- Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

UC00553	Interagir em língua estrangeira no serviço de cabeleireiro
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em diversos suportes, no serviço de cabeleireiro.
- Transmitir enunciados orais simples no âmbito da atividade de cabeleireiro.
- Redigir textos simples relacionados com a atividade de cabeleireiro.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Léxico (vocabulário) – da atividade de cabeleireiro • 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 sobre produtos e serviços. • Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados sobre produtos e serviços. • Informar o cliente na atividade de cabeleireiro 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 na atividade de cabeleireiro. • Reconhecer e utilizar o vocabulário simples na atividade de cabeleireiro. • Utilizar linguagens não verbais na comunicação. • Transmitir informações diretas. • Trocar, verificar e confirmar informações simples. • Redigir notas e mensagens simples e curtas 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 língua estrangeira no serviço de cabeleireiro

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos no serviço de cabeleireiro, 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.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

Observações

Esta UC deverá ser desenvolvida ou reconhecida considerando uma das seguintes línguas estrangeiras: Alemão, Espanhol, Francês, Finlandês, Holandês, Italiano, Norueguês, Russo ou Sueco. Esta UC permite a comunicação em Língua Estrangeira ao nível do utilizador elementar (QECR, Escala Global, Nível A: Utilizador Elementar; Conselho da Europa, 2001).

UC00031	Criar e desenvolver ideias de negócio
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Efetuar a prospeção de mercado e oportunidades de negócio.**
- **Analisar ideias de criação de negócios.**
- **Desenvolver a ideia de negócio.**
- **Avaliar a viabilidade da ideia de negócio.**

Conhecimentos

- Empreendedorismo – princípios.
- Criatividade – definição e processo criativo.
- Inovação e seus tipos.
- Modelos e técnicas de geração de ideias – design thinking, análise das tendências de mercado e do público-alvo.
- Criação de valor - nível individual, social e económico.
- Identificação e satisfação de necessidades de produtos/serviços.
- Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção.
- Transformação de uma ideia numa oportunidade de negócio.
- Negócio e suas etapas.
- Formas de recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/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 - “Canvas”, “Cadeia de valor de Porter”, outros.
- Definição do negócio, clientes e mercados a atingir.
- 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.

Aptidões

- Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio.
- Aplicar a técnica de benchmarking.
- Identificar necessidades, tendências e desafios.
- Descrever a ideia de negócio.
- Identificar as etapas da criação do negócio.
- Caracterizar as atividades, potenciais clientes e mercado do negócio.
- Proceder à análise da viabilidade da ideia do mercado e oportunidade do negócio e/ou produto.

Atitudes

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

Conhecimentos

- Validação da ideia de negócio – análise crítica do mercado (estudos de mercado, segmentação de mercado), do negócio e/ou produto (vantagens e desvantagens, potencial de desenvolvimento, consequências e efeito no mercado/sociedade/ambiente).
- Boas práticas na criação de negócios.

CrITÉrios de Desempenho

Criar e desenvolver ideias de negócio

- Analisando o mercado para a identificação de novos produtos/serviços.
- Definindo metas e etapas de organização e monitorização do plano operacional.
- Identificando fatores críticos de sucesso.
- Realizando a análise da sua viabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação contendo exemplos de negócios.
- Boas práticas na criação de negócios.
- Modelo de negócios - "Canvas", "Cadeia de valor de Porter", entre outros.

UC00032	Elaborar o plano de negócios
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
- Planear e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.
- Planear e descrever a estratégia comercial.
- Estabelecer a forma de gestão e controlo do negócio.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura.
- Tipos de planos de negócios.
- Planeamento 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, recurs
- Recursos humanos.
- Plano de investimento.
- Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento.
- Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade.
- Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.

- 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 controlo e ações corretivas para eventuais desvios.
- Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.

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

Critérios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

- Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
- Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.
- Descrevendo a estratégia comercial.
- Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.
- Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

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, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

UC00434	Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos

- Riscos e ameaças em ambientes digitais - tipos de riscos e ameaças que podem afetar dispositivos e dados em ambientes digitais, incluindo malware, phishing, e ataques de ransomware.

Aptidões

- Diferenciar riscos e ameaças em ambientes digitais.
- Selecionar e aplicar medidas de proteção de dispositivos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
- Medidas de segurança e proteção digital - ferramentas de segurança digital (antivírus, firewalls, e programas de proteção contra malware, outros). - Políticas de privacidade e legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). - Dados pessoais e sensíveis - conceitos e classificações de dados pessoais, dados sensíveis e dados não sensíveis, e suas implicações legais. - Protocolos de segurança da informação - procedimentos corretivos e protocolos de atuação em caso de incidentes que comprometam a privacidade dos dados pessoais. - Sustentabilidade ambiental - impactos ambientais decorrentes do uso de tecnologias digitais e medidas para a sustentabilidade ambiental, incluindo a reciclagem de dispositivos tecnológicos e consumíveis.	- 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.	- Sentido de organização. - Autodisciplina. - Conduta ética. - Flexibilidade. - Persistência. - Respeito pelas normas de segurança e proteção ambiental.

Critérios de Desempenho

Implementar medidas de segurança e proteção de dados em ambientes digitais

- Distinguindo riscos e ameaças em ambientes digitais e aplicando medidas de segurança e proteção diferenciadas, cumprindo a legislação vigente.
- Adotando práticas seguras de utilização de dispositivos tecnológicos e gestão de dados pessoais e da privacidade dos utilizadores.
- Assegurando as melhores práticas de proteção de dados tanto em ambientes digitais como não digitais.
- Realizando formação e atualizando-se quanto a ameaças e vulnerabilidades digitais.
- Promovendo a sustentabilidade, aplicando práticas ambientais sustentáveis, visando a redução do impacto ambiental das tecnologias digitais.
- Seguindo os protocolos de confidencialidade e segurança da informação para prevenir acessos indevidos, perdas ou violações de dados.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de proteção.
- Legislação relativa à proteção de dados pessoais, incluindo o RGPD, e políticas de privacidade para orientar as práticas de proteção de dados.

- Materiais didáticos.
- Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais.
- Centro Nacional de Cibersegurança.
- Recursos visuais.
- Ferramentas de gestão de incidentes.
- Sistemas de segurança de redes.