

# **A Importância De Procedimentos Operacionais Padrão (POP) Em Estabelecimento De Estética: Uma Análise De Aplicabilidade**

*The Importance Of Standard Operating Procedures (Pops) Aesthetic Establishment: Applicability Analysis*

**Iuri Muller Natal**

Esteticista – Especialista em Gestão estratégica de Pessoas.

**Wellington Fernando Ferreira da Silva**

Enfermeiro – Especialista em Saúde do Idoso e Gerontologia.

**Elia Machado de Oliveira**

Enfermeira – Especialista em Assistência de Enfermagem ao Paciente em Estado Crítico; Especialista em Comunicação Organizacional; Especialista Auditoria em Serviços de Saúde; Mestre em Cirurgia.

## **RESUMO**

O procedimento operacional padrão (POP) é um método administrativo que melhora a qualidade dos produtos de empreendimento, de forma a reportar uma padronização integral das agilidades da organização, ao profissional de estética é fundamental seu conhecimento em estabelecimentos/clinicas de estética, qual é integrante gerencial. Objetivo: Identificar aspectos de interfaces acerca da necessidade de estruturação de procedimentos padrão e suas aplicabilidade em clinicas/estabelecimentos de estética. Trata-se de uma revisão sistemática de literatura de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, realizou-se com busca de estudos em periódicos nacionais em plataforma de dados, publicados entre os anos de 2008 ao primeiro semestre de 2017, com amostra final constituída por 15 artigos científicos completos. Os resultados obtidos demonstram intercessão entre os aspectos do processo de padronização e qualidade, prestação de serviço do profissional de estética, abarcando suas dimensões na contemporaneidade. Foram classificados os artigos através do destaque relacionado à pesquisa, quais, nos estudos avaliados, dividindo-se, entre aspectos qualidade assistencial, procedimentos clínicos, gestão institucionais, evidencia-se, ainda a escassez de estudos acerca da temática, contudo, identificados em grande parte das regiões do país com predominância no sul e sudeste do Brasil, em linhas gerais, ressaltaram-se, trabalhos científicos voltados a eixos fundamentais: gestão de qualidade, saberes e pratica inerente a estética. A reflexão e compreensão dos aspectos de interfaces acerca da necessidade de estruturação de procedimentos padrão e sua aplicabilidade em clinicas/estabelecimentos de estética, estimulando e evidenciando a importância do profissional esteticista e estratégias, propostos e arquitetados como objetivos foram alcançados, e seus resultados, através desta investigação apresentam relevância social, profissional e acadêmica.

**Palavras-chave:** Qualidade; Confiabilidade; Procedimento Operacionais Padrão, Gestão Organizacional; Profissional de Estética.

## ABSTRACT

The standard operating procedure (POP) is an administrative method that meliorate a quality of the products of enterprise, in order to report an integral standardization of the agility of the organization, the professional of esthetics is fundamental its knowledge in establishments / clinics of esthetics, which is a managerial member. Objective: Identifier of interfaces on the need to standard pattern structuring and its applicability in clinics / esthetics establishments. **Methodology:** This is a systematic review of exploratory literature, with a qualitative approach, the search for studies in national journals in databases was done, published between the years of 2008 and the first semester of 2017, with a final sample consisting of 15 complete scientific papers. **Results:** The results obtained demonstrate intercession between the processes of standardization and quality of service rendering of the aesthetic professional, encompassing their dimensions in the contemporaneity. The method of obtaining your products is more efficient, more efficient, more reliable. Regions of the country with predominance in southern and southeastern Brazil, in general, scientific work focused on fundamental axes: management of quality, knowledge and practice inherent in aesthetics. **Conclusion:** The reflection and comprehension of the interface aspects about the need for pattern structuring and its application in aesthetics clinics/establishments, stimulating and highlighting the importance of the professional esthetician and strategy, proposed and architected as objectives and achievements, and their results, through this research, social, professional and academic divulgation.

**Keywords:** Quality; Reliability; Standard Operating Procedure; Organizational Management; Static Professional.

## INTRODUÇÃO

A qualidade na prestação de serviço à população, consiste no trato de organização e satisfação final, ou seja, a área de estética é interface entre o bem estar e saúde, para tal a confiabilidade e manejo ao processo inerente aos saberes da estéticas, respaldados em seu preceitos junto à comunidade, faz-se imprescindível a estruturações de diretrizes metódica, quais apoia-se, a segurança em saúde, para tal, viabiliza-se através da preparação de Procedimento Operacional Padrão (POP), o qual padroniza ações e condutas na área em ambiente e/ou estabelecimentos particulares (DAINESI; NUNES, 2007; CECCIM; FERLA, 2009; ALMEIDA et al., 2011; SILVA et al., 2017).

Em linha gerais, a instrumentalização do processo de qualificação na ação do profissional de estética no cenário contemporâneo de gestão, proporciona ao POP, quais inseridos a uma gama tecnológica, culminando

na importância na prática de saúde, haja vista, a busca de excelência na prestação do serviço em saúde, minimizando erros e distorções adquiridas nas ações rotineiras (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

A evolução qual em instituições particulares, clínicas de estética, proporcionam transformações culturais significativas, delineando aspectos técnico e político-institucionais, contudo, neste contexto, o papel do profissional esteticista, integrante da gama de saberes, evidencia-se em eixos quais apropria-se de técnica da operacionalização na construção do POP, para o melhor desempenho de suas atividades (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

Contudo, aspectos inerentes ao profissional da estética destaca-se, o gerenciamento e liderança com a equipe, corroborando a organização sistematizada de procedimentos, pois a contemporaneidade exige que o profissional da estética que visualize tanto as fragilidades quanto as potencialidades envolvidas no processo de promoção e cuidado em saúde (BARBOSA et al., 2011; COSTA, 2013; TONETTA; AGOSTINI, 2017).

A organização dos procedimentos inerentes ao esteticista, sob a forma de POP é caracterizado como um processo de liderança e dinâmica, principalmente quando assume a função administrativa que envolve a interação com os profissionais em relação à competência no desempenho de atividades inerente (BARBOSA et al., 2008; BRAND; FONTANA, 2014; ZARAGOZA-NINET et al., 2016).

Deste modo, acredita-se que o profissional da estética na equipe técnica da operacionalização do POP, inicia-se com um processo grupal de comunicação dialógica, dessa forma, tornam-se relevantes ações gerenciais as quais relacionam com a organização e a qualidade do serviço de clínicas de estéticas através do POP como uma tecnologia facilitadora em favor da melhoria do bem-estar em situação de procedimentos (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

Estudos sinalizaram-se, a pertinência acerca de protocolos no escopo da estética e cosmético, em diferentes cenários de atuação, no entanto

apresenta-se, lacuna do conhecimento relacionada à compreensão/implementação de POPs pelos profissionais da estética (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

Diante do exposto, questiona-se: Qual a importância da estruturação, acerca do desenvolvimento do Procedimento Operacional Padrão no ambiente de instituições/clínica de estéticas?

Portanto, justifica-se este estudo, conforme problemática de gestão na esfera do profissional de estética supracitada, a necessidade de compreender a importância de POP. Contudo, a presente revisão objetiva identificar aspectos de interfaces acerca da necessidade de estruturação de procedimentos padrão e suas aplicabilidade em clínicas/estabelecimentos de estética.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo exploratório com análise qualitativa através de uma revisão sistemática de literatura (BARDIN, 2009; CANSONIERI, 2010), a pesquisa ocorreu entre março e outubro de 2017. Utilizou-se de artigos publicados e indexados nas bases de dados: Scientific Eletronic Library Online (SciELO) e o buscador Google Acadêmico, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências de Saúde (LILACS).

Os critérios de inclusão: somente os periódicos nacionais, originais, língua portuguesa, nos anos entre 2008 e 2017, que se encaixassem acerca ao tema proposto. Utilizou-se para busca dos Descritores em Ciência da Saúde (DeCS): "Procedimento operacional padrão", "Estética", " Bem estar", "Confabilidade qualidade". Excluiu-se, manuscritos que não se adequaram a matriz metodológica proposta.

Para elaboração da pesquisa, foi realizado uma leitura exploratória na qual selecionou-se os títulos e resumos em seguida foi realizada uma análise desta leitura de forma ordenada e interpretativa com o intuito de fazer uma

comparação entre os artigos. Foi realizado um fichamento dos dados obtidos para serem discutidos posteriormente com leituras atuais sobre a pesquisa.

Assim, o material composto foi de 15 artigos, utilizados com amostra final de manuscritos para resultados e discussão que serão submetidos à técnica de avaliação e análise de conteúdo constituído por três etapas: exploração do referencial teórico, compilação e agrupamento de evidências e interpretação dos resultados.

A primeira etapa possibilitou uma visão geral do conteúdo dos artigos, por meio da leitura dos resumos e fichamento. Os textos na íntegra, após uma primeira leitura, foram organizados com o auxílio de um formulário composto das variáveis: ano/autor, objetivos, tipo de estudo e resultados encontrados.

A etapa de exploração do material foi desenvolvida a partir da releitura dos textos, culminando na construção de categorias temáticas de análise. Posteriormente, na etapa de interpretação dos resultados, foram observadas as colocações existentes sob a ótica de diferentes autores.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados obtidos demonstram intercessão entre os aspectos do processo de padronização e qualidade em saúde, abarcando suas dimensões na contemporaneidade. Foram classificados os artigos através do destaque relacionado à pesquisa, quais, nos estudos avaliados, dividindo-se, entre aspectos qualidade assistencial, procedimentos clínicos, gestão institucionais.

Os achados obtidos através da pesquisa, apontam uma produção atual escassa nas dimensões proposta desta temática, porem identificados em grande parte das regiões do país com predominância no sul e sudeste do Brasil, em linhas gerais, ressaltaram-se, trabalhos científicos voltados a eixos fundamentais: Gestão de qualidade, saberes e pratica inerente a estética.

## **Processos de atividade em estética e saúde**

Para a estética, há diretrizes de boas práticas para soluções em processos sanitários de saúde, as quais abrangem em uma gama de conjunto que fomentam medidas que devem ser adotadas pelos estabelecimentos de interesse em saúde (clínicas de estéticas), garantindo assim qualidade sanitária estabelecendo um padrão de funcionamento em conformidade aos regulamentos técnicos vigentes (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

Tudo se inicia com a realização de diagnóstico situacional, quais uma assessoria na formalização e regularização da documentação para o funcionamento institucional é importantíssima, qual facilita a inscrição e/ou regularização a órgãos profissionais pertinentes, necessita-se ainda, elaboração e implementação do plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (PGRSS), conforme RDC nº 306/3004 (DAINESI; NUNES, 2007; CECCIM; FERLA, 2009. ALMEIDA et al., 2011; SILVA et al., 2017).

Contudo, para melhor qualidade ao serviço de estética, a elaboração da manualização e POP, atendendo às exigências sanitárias e garantindo a padronização do atendimento prestado, em conjunto com implementação do programa de controle de vetores no ambiente, programa de controle e qualidade da água, padronização de produtos/insumos atendendo às legislações vigentes, questões relevantes a NR 32/2005 voltadas à estética e saúde, aplicável a todo estabelecimento que realiza atividades de cabeleireiro, barbearia, depilação, manicure e pedicure, podologia, estética facial, estética corporal e outras atividades similares, devem adequar-se (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

No que tange, as dimensões e aspectos referente a qualidade na prestação de serviços em procedimentos estéticos acerca de normas e rotinas que definem as diretrizes para o controle e melhoria contínua, evidenciaram-se no presente estudo, percebeu-se que a importância da elaboração e implantação de instrumentação para contribuir de modo

benéficos na prática diária, dada a base padronizada, servindo de guia para os serviços, proporcionando qualidade e segurança, apresentam relevância (BARBOSA et al., 2011; COSTA, 2013; TONETTA; AGOSTINI, 2017).

Autores, evidenciaram a importância dos POPs, principalmente na efetivação das normas de biossegurança, quais as eficácias de uma melhor qualidade após a sua utilização. A confiabilidade nos procedimentos inerente aos saberes da estética, para tal, são necessários procedimentos seguros, quais por meio da construção de protocolos, POPs, direcionam o trabalho e registram oficialmente a prática do esteticista, executando na resolução ou prevenção de agravos/erros (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

Pesquisas recentes evidenciam que por meio da padronização é possível evitar questões categóricas que acarretam problemas nos serviços realizados pelo profissional de estética em estabelecimentos da área. Sinalizam que o POP organiza o atendimento e que a falta do mesmo pode propiciar a ocorrência de infecções, entre outras não conformidade, na medida em que não há uma padronização (DAINESI;e NUNES, 2007; CECCIM; FERLA, 2009; ALMEIDA et al., 2011; SILVA et al., 2017).

Dessa forma, para que ele possa usufruir de serviço de qualidade na estética, é necessária a implementação de sistema gerencial que reconheça as suas necessidades, estabeleça padrões e busque mantê-los para assegurar a sua satisfação e bem-estar do cliente no atendimento (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

Ressaltou-se ainda, ao profissional de estética, como líder da equipe, tendo por especificidade prover condições para que o serviço prestado, ocorra de forma segura e com qualidade, através de ações gerenciais, das quais se salienta a importância do gerenciamento dos POPs que devem ser organizados e implementados pelo esteticista (BARBOSA et al., 2008; BRAND; FONTANA, 2014; ZARAGOZA-NINET et al., 2016).

O profissional da estética, ao construir e efetivar o POP deve assegurar que os cuidados sejam elaborados ao ser humano, e não apenas à

procedimentos, sendo essencial que ele seja aceito e efetivado na prática. Nesse aspecto, o desenvolvimento da educação permanente faz-se essencial na medida em que ela não é apenas uma prática de ensino-aprendizagem, mas uma política de educação na saúde que busca potencialidades, levantamento de questões, investigações das realidades na perspectiva de uma aprendizagem de si, do entorno e da responsabilidade dos profissionais (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

A ausência de procedimentos padronizados, normas e rotinas inexistentes e a não utilização de metodologia no processo de atividade do esteticista, podem resultar em diferentes condutas destes profissionais, ocasionando a desorganização do serviço. Por essa razão é que os padrões devem ser definidos, com vistas ao estabelecimento das diretrizes para o controle e melhoria contínua da qualidade (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

### **Profissional da estética e efetividade dos (POPs)**

A utilização de procedimentos operacionais padrão, quais apresenta-se como programas com diretrizes a serem seguidas, descritas para conseguir a uniformidade conforme a atividade inerente ao esteticista na execução de sua função específica, é de importância no que tange a credibilidade tanto do estabelecimento quanto ao profissional (GUERREIRO, et al. 2008; HONÓRIO e ALMEIDA, 2011; SILVA, et al. 2013).

Fundamentalmente, a importância do estabelecimento de estruturação e aplicabilidade de POPs em um clinicas de estéticas, possibilita, um melhor aparelhamento, nos moldes de metodologia serem desenvolvida no trabalho, arredondamento dos processos em análise, treinamentos, capacidade, credibilidade e segurança da qualidade por meio da padronização e da rastreabilidade do metodologia em auditorias e inspeções (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

Para tal, inerentes a instruções normativa na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) que dispõe de regras para a conduta destes estabelecimentos, no qual propõe alguns, determinantes, quais POPs poderão fomentar essas obrigаторiedades. A implantação deste instrumento na estética visa assegurar o grau de adesão à legislação brasileira vigente, proteção dos direitos e bem-estar dos sujeitos que passe por procedimentos na clinicas de estética (DAINESI; NUNES, 2007; CECCIM; FERLA, 2009; ALMEIDA et al., 2011; SILVA et al., 2017).

Contudo, para o desenvolvimento de um formato-padrão, ou seja, um POP de como fazer um POP, é necessário, permitindo que conforme etapas de elaboração do POP deve ocorrer participação da equipe envolvida, que poderá avaliar e validar seus procedimentos, e, se necessário, contratar pessoal especializado para esta função (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

Para tal é importante que a equipe de estética, detenha o conhecimento do setor e interaja, conhecendo cada um dos seus processos e discutindo cada novo POP elaborado. Detalhamento do POP deve ser escrito uniformemente, seja na produção ou não prestação de um serviço de estética (BARBOSA et al., 2008; BRAND; FONTANA, 2014; ZARAGOZA-NINET et al., 2016).

Cada documento deverá fazer parte de uma relação-padrão, alguns itens devem estar contemplados em seu formato, tais como: cabeçalho contendo o tipo do documento, título, código, logotipo da empresa ou instituição, área responsável, responsáveis, datas da elaboração, aprovação e autorização, objetivos, campo de aplicação, abrangência ou aplicabilidade, responsabilidades, abreviações, definições, descrição dos procedimentos, referências e anexos (LOUSANA, 2008; MANZO et al., 2012; OLIVEIRA, 2017).

Em linhas gerais, esta instrumentação é benéfica para a qualidade de prestação de serviço, evitando assim, em casos de não conformidade, ocorra a interrupção temporária da atividade do estabelecimento, a suspensão das

atividades, desta forma sendo sua utilização de grande importância (GUERREIRO et al., 2008; HONÓRIO; ALMEIDA, 2011; SILVA et al., 2013).

## **CONCLUSÃO**

A reflexão e compreensão dos aspectos de interfaces acerca da necessidade de estruturação de procedimentos padrão e suas aplicabilidade em clínicas/estabelecimentos de estética, estimulando e evidenciando a importância do profissional esteticista e estratégias, propostos e arquitetados como objetivos foram alcançados, e seus resultados, através desta investigação apresentam relevância social, profissional e acadêmica.

No que tange a elaboração e a aderência de POPs por meio de treinamentos, são eficazes para garantir a qualidade e a uniformidade de todos os métodos envolvidos. O POP é um método administrativo que garante a qualidade dos produtos de empreendimento, de forma a reportar uma padronização integral das agilidades da organização.

Contém códigos dos fluxos das operações e sua ininterruptão de execução, comprovando quem é o responsável pela atividade e listagem de equipamentos, quais peças e materiais utilizados na realização da tarefa e a descrição dos procedimentos das atividades críticas.

Torna-se, portanto, uma ferramenta de formalização. A maioria dos empreendedores que implantam este tipo de formulário nas empresas possui um Manual de Procedimentos que é um conjunto de "POPs", garantindo que os resultados alcançados sejam sempre os mesmos, independentemente de quem está realizando o serviço.

Deve-se tornar o procedimento operacional padrão aberto para que todos os colaboradores entendam bem o que, como e quando executar.

Concluindo, podemos dizer que este é um procedimento que promove o desempenho de todos envolvidos, disponibilizando maior segurança e recebendo com mais qualidade e economia.

Mesmo com relatos do crescimento do alento a problemática percebeu-se que há escassez da literatura sobre a luz da temática, o que resultou na principal limitação deste estudo. Desta forma, evidencia-se a necessidade da realização de novos estudos a fim de investigar analisar, dada modo a recomendar reflexões as profissionais de estética e sociedade apresentarem à realidade das diversas regiões do Brasil e exterior abarcando dimensões de serviço de estética.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA ML, SEGUI MLH, MAFTUM MA, LABRONICI LM, PERES AM. Instrumentos gerenciais utilizados na tomada de decisão hospitalar. **Texto Contexto Enferm.**, v. 20, p. 131-7, 2011.

BARBOSA CM, MAURO MFZ, CRISTÓVÃO SAB, MANGIONE JA. A importância dos procedimentos operacionais padrão (POPs) para os centros de pesquisa clínica. **Rev. Assoc. Med. Bras.**, v. 57, n. 2, p. 132-133 2011

BARBOSA LM, LARANJEIRA LN, CESAR MB, MIYAOKA TM, GUIMARAES HP, AVEZUM A. Monitoria em estudos clínicos. **Rev. Bras. Hipertens.**, v.15, n. 1, p. 39-41, 2008.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed., Lisboa: Edições, 2009.

BRAND, C.I.; FONTANA, R.T. Biossegurança na perspectiva da equipe. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 67, n. 1, p. 78-84, 2014.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Resolução RDC 39/08. Disponível em: < <http://www.anvisa.gov.br> >. Acesso em: 06 fev. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde, Resolução n. 196, de 1996. Normas de pesquisa envolvendo seres humanos, Bioética. Brasília: Ministério da Saúde, 1996.

CANSONIERI AM. **Metodologia da pesquisa qualitativa na saúde**. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

CECCIM RB, FERLA AA. Educação e saúde: ensino e cidadania como travessia de fronteiras. **Trab. Educ. Saúde**, v. 6, n. 3, p.443-456, 2008.

COSTA, Késsia Michelle Soares Lima. Marketing de serviços: o caso da Clínica de Estética. 2013, 60 f.. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, Paraíba, 2013.

DAINESI, L.S.; NUNES, D.B. Procedimentos operacionais padronizados e o gerenciamento de qualidade em centros de pesquisa. **Rev. Assoc. Med. Bras.**, v. 53, n. 1, p. 1-12, 2007.

GUERRERO, G.P.; BECCARIA, L.M.; TREVIZAN, M.A. Standard Operating Procedure: use in nursing care in hospital services. **Rev. Latino-Am. Enferm.**, v. 16, n. 6, p. 966-972, 2008.

HONÓRIO, R.P.P.; CAETANO, J.A.; ALMEIDA, P.C. Validação de procedimentos operacionais padrão. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 64, n. 5, p. 882-9, 2011.

LOUSANA, G. Procedimento operacional padrão (POP) e sua importância na garantia de qualidade do centro de pesquisa. In: LOUSANA, G. **Boas práticas clínicas nos centros de pesquisa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Revinter, 2008.

MANZO, B.; RIBEIRO, H.C.T.C.; BRITO, M.J.M.; ALVES, M. Nursing in the hospital accreditation process: practice and implications in the work quotidian. **Rev. Latino-Am. Enferm.**, v. 20, n. 1, p.151-8, 2011.

OLIVEIRA, A.L. **De esteticista para esteticista**: diversificando os protocolos faciais e corporais aplicados na área de estética. São Paulo: Matrix Editora, 2017.

SILVA, F.F.; CHRIZOSTIMO, E.M.; AZEVEDO, M.L.; SOUZA, S.F.; BRAGA, D.S.; LIMA, A.L. Um desafio para o controlador de infecção: falta de adesão medidas de prevenção e controle. **Enfermería Global**, n. 31, 2013.

SILVA, CAD et al. Atuação da esteticista nos tratamentos de acne grau III em uso de Roacutan. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 6, n. 2, 2016.

TONETTA, P.; AGOSTINI, V.W. A preocupação com a biossegurança em clínicas de estética e salões de beleza. **Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Videira**, v. 2, p. 16030, 2017.

ZARAGOZA-NINET, V. et al. Dermatite alérgica de contato a cosméticos, estudo clínico-epidemiológico em um hospital terciário. **Actas Dermo-Sifiliográficas**, v. 107, n. 4, p. 329-336, 2016.