

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS

ÁREA DE ACTIVIDADE	- SERVIÇOS DOMÉSTICOS
OBJECTIVO GLOBAL	- Supervisionar, planear e assegurar o exercício da actividade funerária, assim como, coordenar e organizar a preparação e a realização dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes, as normas de higiene e segurança e a legislação aplicável à actividade.
SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS)	- Técnico/a de Serviços Funerários

ACTIVIDADES

- 1. Supervisionar, planear e assegurar o exercício da actividade funerária, em colaboração com os órgãos responsáveis da organização, tendo em conta, a estratégia e a política comercial da organização e a legislação em vigor:**
 - 1.1. Assegurar a utilização adequada das instalações, meios, equipamentos e de outros recursos, afectos ao exercício da actividade funerária, pelos elementos da equipa;
 - 1.2. Efectuar ou colaborar no planeamento e na aquisição dos equipamentos, das ferramentas, dos utensílios e dos produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária, assim como, dos artigos religiosos para comercialização;
 - 1.3. Determinar ou colaborar na determinação e distribuição dos recursos humanos a afectar ao exercício da actividade funerária, assim como, na promoção da sua formação, tendo em conta, nomeadamente, o tipo de serviços funerários que se efectuam, o número de serviços funerários a realizar e os trabalhadores afectos à actividade;
 - 1.4. Implementar as normas e a regulamentação em vigor relativas à actividade funerária, assim como, as regras de higiene e segurança a serem utilizadas no manuseamento de cadáveres e assegurar o seu cumprimento;
 - 1.5. Assegurar a conformidade da informação prestada pelo pessoal funerário, assim como, o relacionamento ético, protocolar e profissional destes com os enlutados, no respeito, nomeadamente, pelas tradições e rituais fúnebres, éticos, culturais e regionais;

1.6. Conceber e/ou implementar programas de promoção dos serviços funerários e de produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária, através, nomeadamente, de catálogos, mostruários e anúncios na comunicação social.

2. Apresentar, auscultar e aconselhar os clientes sobre os serviços funerários e os produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária, tendo em conta as suas expectativas:

2.1. Apresentar aos clientes os serviços funerários e os produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária disponíveis, nomeadamente, os tipos de urnas, o fornecimento de flores e o anúncio nos obituários;

2.2. Auscultar e aconselhar os clientes sobre os tipos de serviços funerários e de produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária adequados ao pretendido, nomeadamente, o serviço religioso, o velório e a cremação, assim como, sobre os aspectos burocráticos associados ao óbito, prestando as informações e os esclarecimentos necessários;

2.3. Elaborar e apresentar o orçamento detalhado dos produtos e serviços funerários pretendidos pelos clientes.

3. Coordenar e organizar a preparação dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes:

3.1. Averiguar em que condições e onde ocorreu o óbito e requerer os documentos identificativos do defunto e a autorização para o levantamento do corpo;

3.2. Providenciar e assegurar a preparação do defunto para os serviços funerários, garantindo, nomeadamente, o cumprimento das recomendações dos clientes e dos procedimentos previamente definidos;

3.3. Contactar com as autoridades civis e religiosas necessárias, nomeadamente, para a reserva do espaço no local de velamento, a aquisição do espaço no cemitério e a marcação dos serviços funerários, coordenando os horários entre os serviços;

3.4. Assegurar a adequada ornamentação do local de velamento, de acordo com as recomendações dos clientes;

3.5. Providenciar pela redacção do anúncio do óbito e assegurar a sua publicação nas páginas necrológicas dos jornais.

- 4. Coordenar e organizar a realização dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes:**
 - 4.1. Providenciar o transporte do defunto entre os vários locais onde decorrem os serviços funerários, nomeadamente, igreja, crematórios e cemitério, dando instruções aos elementos da equipa sobre o manuseamento e o transporte da urna;
 - 4.2. Assegurar a entrega das cinzas do defunto aos clientes no recipiente por estes seleccionado;
 - 4.3. Executar os processos relativos à trasladação de corpos, nomeadamente, providenciando pela urna adequada e pelo seu transporte entre cemitérios.
- 5. Proceder à resolução dos aspectos burocráticos relacionados com o óbito ou a trasladação de corpos, contactando com as autoridades para a emissão dos respectivos documentos.**
- 6. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas expectativas e assegurando a sua resolução e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.**
- 7. Providenciar e assegurar ou proceder à organização e afixação da tabela de preços, bem como, à facturação dos serviços funerários e dos produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária adquiridos e à emissão da respectiva factura.**
- 8. Providenciar e assegurar a limpeza dos locais onde foi realizado o tratamento do corpo, assim como, a limpeza e a conservação dos equipamentos, das ferramentas e dos utensílios utilizados no desenvolvimento da actividade funerária.**
- 9. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua actividade.**

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática.
2. Anatomia e medicina legal.
3. Tanatologia.
4. Tanatoestética.
5. Tanatopraxia.
6. Gestão de recursos humanos.
7. Gestão de stocks.
8. Técnicas de redacção de anúncios de óbito.
9. Técnicas de ornamentação de espaços aplicadas aos serviços funerários.
10. Língua estrangeira, preferencialmente o inglês (conversação e utilização de vocabulário técnico específico).
11. Técnicas de comercialização de artigos religiosos.
12. Sistemas de gestão da qualidade.
13. Psicologia do luto

Conhecimentos de:

14. Segurança, higiene e saúde aplicadas à actividade profissional.
15. Legislação aplicada à actividade profissional.
16. Qualidade dos produtos e serviços funerários.
17. Promoção e divulgação de produtos e serviços funerários.
18. Procedimentos burocráticos relativos ao óbito e aos serviços funerários.
19. Orçamentação e facturação de produtos e serviços funerários.

20. Protocolo, cultos e serviços religiosos na cerimónia fúnebre.
21. Relações interpessoais.
22. Técnicas de comunicação.
23. Técnicas de venda e negociação.
24. Técnicas de atendimento e recepção de clientes.
25. Gestão de equipas.
26. Técnicas de transporte de urnas.
27. Tipologia e caracterização dos equipamentos, das ferramentas, dos utensílios e dos produtos utilizados no desenvolvimento da actividade funerária.
28. Técnicas de manutenção dos espaços, dos equipamentos, das ferramentas e dos utensílios utilizados no desenvolvimento da actividade funerária.
29. Caracterização das fases de preparação e realização de serviços funerários.

30. Técnicas de preparação de cadáveres.

Conhecimentos aprofundados de:

31. Técnicas de realização de serviços funerários.
32. Técnicas de gestão de produtos e serviços funerários.

SABERES-FAZER

1. Aplicar os procedimentos relativos à utilização adequada das instalações, meios, equipamentos e de outros recursos, afectos ao exercício da actividade funerária, pelos elementos da equipa.
2. Utilizar os procedimentos e as técnicas de planeamento e aquisição de equipamentos, ferramentas, utensílios e produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária, assim como, dos artigos religiosos para comercialização.
3. Aplicar técnicas e instrumentos de gestão de recursos humanos e de organização e distribuição do trabalho.
4. Aplicar as normas e a regulamentação em vigor relativas à actividade funerária.

5. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à actividade profissional.
6. Aplicar as directrizes da organização e os procedimentos relativos à informação a prestar aos clientes, assim como, ao relacionamento ético e profissional a adoptar com os mesmos.
7. Aplicar as técnicas de planificação, organização e promoção de produtos e serviços funerários.
8. Aplicar as directrizes comerciais da organização.
9. Aplicar as técnicas e os métodos de comercialização de produtos e serviços funerários.
10. Aplicar as técnicas de comunicação.
11. Aplicar as técnicas de atendimento e recepção de clientes.
12. Aplicar as técnicas de venda e de negociação com clientes.
13. Utilizar as técnicas e os métodos de execução de orçamentos relativos à aquisição de produtos e serviços funerários.
14. Orientar os trabalhos de preparação dos serviços funerários.
15. Identificar as condições e o local do óbito.
16. Utilizar os procedimentos de obtenção dos documentos identificativos do defunto e da autorização para o levantamento do corpo.
17. Utilizar os procedimentos relativos aos contactos com as autoridades civis e religiosas necessárias.
18. Utilizar as técnicas e os processos de preparação de equipamentos, ferramentas utensílios e produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária.
19. Identificar e caracterizar os diferentes tipos de equipamentos, ferramentas, utensílios e produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária.
20. Utilizar os equipamentos, as ferramentas, os utensílios e os produtos necessários ao desenvolvimento da actividade funerária.
21. Utilizar os procedimentos, as técnicas e os métodos de preparação de cadáveres para os serviços funerários.
22. Aplicar as técnicas de redacção de anúncios de óbito.
23. Aplicar as técnicas e os métodos de ornamentação de locais de velamento.

24. Orientar os trabalhos de realização dos serviços funerários.
25. Utilizar as técnicas e os métodos de colocação do defunto na urna.
26. Utilizar as técnicas e os métodos de transporte da urna para o veículo funerário.
27. Aplicar os procedimentos adequados ao transporte do defunto e ao seu acompanhamento, entre os vários locais onde decorrem os serviços funerários.
28. Aplicar os procedimentos adequados à colocação das flores e de armações fúnebres.
29. Identificar e caracterizar as diferentes cerimónias fúnebres, de acordo com as religiões e as tradições e os rituais fúnebres, éticos, culturais, regionais e protocolares.
30. Utilizar as técnicas, os métodos e os procedimentos de colocação da urna na sepultura ou no tabuleiro de cremação.
31. Aplicar os procedimentos relativos à entrega das cinzas do defunto aos clientes.
32. Aplicar os procedimentos relativos à trasladação de corpos.
33. Aplicar os procedimentos adequados à resolução dos aspectos burocráticos relacionados com o óbito ou a trasladação de corpos.
34. Utilizar os procedimentos adequados de resposta a situações anómalas na prestação do serviço funerário.
35. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas correctivas.
36. Aplicar os procedimentos relativos à organização e afixação da tabela de preços.
37. Utilizar as técnicas e os métodos de facturação dos serviços funerários e dos produtos afectos ao desenvolvimento da actividade funerária adquiridos.
38. Identificar e caracterizar as diferentes fases da preparação e realização de serviços funerários.
39. Aplicar as técnicas e os métodos de comercialização de artigos religiosos.
40. Aplicar as técnicas e os métodos de limpeza e conservação dos locais onde foi realizado o tratamento do corpo, assim como, dos equipamentos, das ferramentas e dos utensílios utilizados no desenvolvimento da actividade funerária.
41. Utilizar as técnicas, os métodos e os procedimentos de controlo de qualidade do serviço

prestado.

42. Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.
43. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à actividade profissional.
44. Exprimir-se oralmente e por escrito, em língua portuguesa e numa língua estrangeira, de forma a facilitar a comunicação com clientes e com outros interlocutores.
45. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da actividade.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objectivos e a cultura da organização.
2. Interagir com os outros elementos da equipa, de forma a responder às solicitações do serviço.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
5. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da sua actividade profissional.
6. Integrar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão da qualidade no exercício da sua actividade profissional.
7. Integrar as normas e os procedimentos da legislação em vigor relativa ao desenvolvimento da actividade funerária no exercício da sua actividade profissional.
8. Motivar a equipa para o cumprimento das directrizes da organização relativamente à informação a prestar aos clientes, assim como, ao relacionamento ético e profissional a adoptar com os mesmos.
9. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
10. Sensibilizar os clientes para a utilização dos serviços da organização.