

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Formação

814. Serviços Domésticos

Itinerário de Formação

81404. Práticas de Serviços Funerários

Código e Designação
do Referencial de
Formação

814251 - Agente Funerário

Nível de Formação: 2

Modalidades de
desenvolvimento

Educação e Formação de Adultos – Tipologias de nível básico
Formação Modular

Publicação e
actualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) nº 4 de 29 de Janeiro de 2009 com
entrada em vigor a 29 de Janeiro de 2009.

Observações

Índice

1. Introdução	3
2. Perfil de Saída	4
3. Organização do Referencial de Formação	5
4. Metodologias de Formação	7
5. Desenvolvimento da Formação	8
5.1. Formação de Base – Unidades de Competência	8
5.2. Formação Tecnológica – Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)	11
6. Sugestão de Recursos Didáticos	23

1. INTRODUÇÃO

Existe, actualmente, uma crescente preocupação com a qualidade de vida dos cidadãos e muitas das mudanças nos actuais modos de vida fazem emergir novas necessidades e um aumento de procura dos serviços pessoais, colectivos e sociais de proximidade.

A emergência de novos serviços que respondem a novas procuras e a existência de procuras tradicionais não satisfeitas são factores que levam ao crescimento generalizado do emprego no sector.

A este crescimento, aliado à transformação de outros empregos como resultado de processos de inovação tecnológica e inovação nos modos de prestação dos serviços, as empresas respondem com uma crescente exigência de qualidade e de qualificação.

Actualmente, as empresas do sector encaram a sua posição no mercado numa óptica mais competitiva, procurando garantir uma situação mais confortável que lhes permita fazer face a momentos de retracção do consumo, apostando essencialmente na qualidade do serviço que prestam e na qualificação dos seus Recursos Humanos, contribuindo assim para a valorização e melhoria da imagem do sector.

Esta orientação é hoje muito debatida, num quadro de crescentes exigências de qualidade destes serviços. De facto, as actividades dos serviços pessoais, colectivos e sociais de proximidade exigem competências técnicas específicas, mas também competências pessoais e sociais fundamentais neste tipo de serviços onde a proximidade e a componente relacional são elementos essenciais. Independentemente dos seus destinatários, a formação nesta área apresenta cada vez mais níveis crescentes de exigência.

Neste contexto, revela-se fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita aumentar as competências e criar condições para uma inserção profissional estável dos trabalhadores que exercem de forma qualificada a sua actividade profissional, reforçando a relação entre qualidade do emprego, profissionalização e qualidade dos serviços.

Tal facto assume maior importância numa área de actividade na qual o grau de escolaridade e de qualificação dos seus trabalhadores é, ainda e em geral, bastante reduzido, e onde o humanismo e a dignificação do ser humano constituem características essenciais do desempenho da actividade.

(Fonte: IQF (2005) *O Sector dos Serviços de Proximidade: serviços pessoais e de apoio à vida quotidiana* Lisboa: Instituto para a Qualidade na Formação);

2. PERFIL DE SAÍDA

Descrição Geral

O/A **Agente Funerário** é o/a profissional que prepara e participa na realização dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes, as instruções fornecidas pelos responsáveis pela gestão da actividade funerária e as normas de higiene e segurança.

Actividades Principais

- Preparar os serviços funerários de acordo com as recomendações dos clientes e as instruções fornecidas pelos responsáveis pela gestão da actividade funerária da organização.
- Participar na realização dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes e as instruções fornecidas pelos responsáveis pela gestão da actividade funerária da organização.
- Colaborar na resolução dos aspectos burocráticos relacionados com o óbito ou a trasladação de corpos, participando nos contactos com as autoridades para a emissão dos respectivos documentos.
- Efectuar 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.
- Efectuar a comercialização de artigos religiosos, nomeadamente estátuas religiosas, crucifixos e velas.
- Efectuar o controlo quantitativo e qualitativo dos produtos.
- Registrar informações de carácter técnico, relativas à sua actividade.

3. ORGANIZAÇÃO DO REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

Educação e Formação de Adultos (EFA)																		
Formação de Base	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS - CHAVE	NÍVEL B1				NÍVEL B2				NÍVEL B3								
		Cidadania e Empregabilidade (CE)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Linguagem e Comunicação (LC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	LEA 25h	LEB 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h	LEA 50h	LEB 50h
		Matemática para a Vida (MV)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
		Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 25h	B 25h	C 25h	D 25h	A 50h	B 50h	C 50h	D 50h				
Área de Carácter Transversal APRENDER COM AUTONOMIA 40 h																		
Formação Tecnológica ²	Código ¹	UFCD		Horas														
	5647	1	Soldadura de urnas	25														
	5636	2	Psicologia do luto	25														
	5637	3	Procedimentos burocráticos relativos ao óbito	50														
	5638	4	Protocolo, organização e ornamentação de serviços fúnebres	50														
	5641	5	Tanatoestética	50														
	5642	6	Tanatopraxia	50														
	5648	7	Tecnologia do equipamento utilizado na actividade funerária	25														
	5643	8	Legislação laboral e da actividade funerária	25														
	5649	9	Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário	25														
	0404	10	Organização pessoal e gestão do tempo	25														
	0350	11	Comunicação interpessoal – comunicação assertiva	50														
	0352	12	Atendimento	50														
	0354	13	Língua Inglesa - atendimento	50														
0390	14	Apresentação, argumentação e fecho de vendas	50															

¹ Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre saídas profissionais.

² A carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 120 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça actividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma actividade profissional numa área afim.

	Código		UFCD (cont.)	Horas
Formação Tecnológica	0362	15	Software aplicado à actividade comercial	50
	5645	16	Orçamentação e facturação de produtos e serviços funerários	25
	4365	17	Técnicas de venda – noções básicas	25
	0347	18	Armazenagem	50
	0349	19	Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos	25
	5646	20	Prevenção de riscos na actividade funerária	50

4. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

A organização da formação com base num modelo flexível visa facilitar o acesso dos indivíduos a diferentes percursos de aprendizagem, bem como a mobilidade entre níveis de qualificação. Esta organização favorece o reingresso, em diferentes momentos, no ciclo de aprendizagem e a assunção por parte de cada cidadão de um papel mais activo e de relevo na edificação do seu percurso formativo, tornando-o mais compatível com as necessidades que em cada momento são exigidas por um mercado de trabalho em permanente mutação e, por esta via, mais favorável à elevação dos níveis de eficiência e de equidade dos sistemas de educação e formação.

A flexibilização beneficia, assim, a construção de percursos formativos de composição e duração variáveis conducentes à obtenção de qualificações completas ou de construção progressiva, reconhecidas e certificadas.

A nova responsabilidade que se exige a cada indivíduo na construção e gestão do seu próprio percurso impõe, também, novas atitudes e competências para que este exercício se faça de forma mais sustentada e autónoma.

As práticas formativas devem, neste contexto, conduzir ao desenvolvimento de competências profissionais, mas também pessoais e sociais, designadamente, através de métodos participativos que posicionem os formandos no centro do processo de ensino-aprendizagem e fomentem a motivação para continuar a aprender ao longo da vida.

Devem, neste âmbito, ser privilegiados os métodos activos, que reforcem o envolvimento dos formandos, a auto-reflexão sobre o seu processo de aprendizagem, a partir da partilha de pontos de vista e de experiências no grupo, e a co-responsabilização na avaliação do processo de aprendizagem. A dinamização de actividades didácticas baseadas em demonstrações directas ou indirectas, tarefas de pesquisa, exploração e tratamento de informação, resolução de problemas concretos e dinâmica de grupos afiguram-se, neste quadro, especialmente, aconselháveis.

A selecção dos métodos, técnicas e recursos técnico-pedagógicos deve ser efectuada tendo em vista os objectivos de formação e as características do grupo em formação e de cada formando em particular. Devem, por isso, diversificar-se os métodos e técnicas pedagógicos, assim como os contextos de formação, com vista a uma maior adaptação a diferentes ritmos e estilos de aprendizagem individuais, bem como a uma melhor preparação para a complexidade dos contextos reais de trabalho. Esta diversificação de meios constitui um importante factor de sucesso nas aprendizagens.

Revela-se, ainda, de crucial importância o reforço da articulação entre as diferentes componentes de formação, designadamente, através do tratamento das diversas matérias de forma interdisciplinar e da realização de trabalhos de projecto com carácter integrador, em particular nas formações de maior duração, que contribuam para o desenvolvimento e a consolidação de competências que habilitem o futuro profissional a agir consciente e eficazmente em situações concretas e com graus de complexidade diferenciados. Esta articulação exige que o trabalho da equipa formativa se faça de forma concertada, garantindo que as aprendizagens se processam de forma integrada.

É também este contexto de trabalho em equipa que favorece a identificação de dificuldades de aprendizagem e das causas que as determinam e que permite que, em tempo, se adoptem estratégias de recuperação adequadas, que potenciem as condições para a obtenção de resultados positivos por parte dos formandos que apresentam estas dificuldades.

A equipa formativa assume, assim, um papel fundamentalmente orientador e facilitador das aprendizagens, através de abordagens menos directivas, traduzido numa intervenção pedagógica diferenciada no apoio e no acompanhamento da progressão de cada formando e do grupo em que se integra.

5. DESENVOLVIMENTO DA FORMAÇÃO

5.1. Formação de Base - Unidades de Competência

LC	Linguagem e Comunicação
B1	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais de carácter lúdico e informativo-funcional. • Interpretar textos simples, de interesse para a vida quotidiana. • Produzir textos com finalidades informativo-funcionais. • Interpretar e produzir as principais linguagens não verbais utilizadas no quotidiano.
B2	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos. • Interpretar textos de carácter informativo e reflexivo. • Produzir textos de acordo com técnicas e finalidades específicas. • Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a finalidades variadas.
B2 (LE)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender e usar expressões familiares e/ou quotidianas. • Compreender frases isoladas e expressões frequentes relacionadas com áreas de prioridade imediata. • Comunicar em tarefas simples e em rotinas que exigem apenas uma troca de informações simples e directa sobre assuntos que lhe são familiares.
B3	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar e produzir enunciados orais adequados a diferentes contextos, fundamentando opiniões. • Interpretar textos de carácter informativo-reflexivo, argumentativo e literário. • Produzir textos informativos, reflexivos e persuasivos. • Interpretar e produzir linguagem não verbal adequada a contextos diversificados, de carácter restrito ou universal.
B3 (LE)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender, quando a linguagem é clara e estandardizada, assuntos familiares e de seu interesse. • Produzir um discurso simples e coerente sobre assuntos familiares e de seu interesse. • Compreender as ideias principais de textos relativamente complexos sobre assuntos concretos. • Descrever experiências e expor brevemente razões e justificações para uma opinião ou um projecto.

TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
B1	<ul style="list-style-type: none"> Operar, em segurança, equipamento tecnológico, usado no quotidiano. Realizar operações básicas no computador. Utilizar as funções básicas de um programa de processamento de texto. Usar a Internet para obter e transmitir informação.
B2	<ul style="list-style-type: none"> Operar, em segurança, equipamento tecnológico diverso. Realizar, em segurança, operações várias no computador. Utilizar um programa de processamento de texto. Usar a Internet para obter e transmitir informação.
B3	<ul style="list-style-type: none"> Operar, em segurança, equipamento tecnológico, designadamente o computador. Utilizar uma aplicação de folhas de cálculo. Utilizar um programa de processamento de texto e de apresentação de informação. Usar a Internet para obter, transmitir e publicar informação.
MV	Matemática para a Vida
B1	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos. Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas. Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida. Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.
B2	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos. Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas. Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida. Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.
B3	<ul style="list-style-type: none"> Interpretar, organizar, analisar e comunicar informação utilizando processos e procedimentos matemáticos. Usar a matemática para analisar e resolver problemas e situações problemáticas. Compreender e usar conexões matemáticas em contextos de vida. Raciocinar matematicamente de forma indutiva e de forma dedutiva.

CE	Cidadania e Empregabilidade
B1	<ul style="list-style-type: none"> • Organização política dos estados democráticos. • Organização económica dos estados democráticos. • Educação/formação, profissão e trabalho/emprego. • Ambiente e saúde.
B2	<ul style="list-style-type: none"> • Organização política dos estados democráticos. • Organização económica dos estados democráticos. • Educação/formação, profissão e trabalho/emprego. • Ambiente e saúde.
B3	<ul style="list-style-type: none"> • Organização política dos estados democráticos. • Organização económica dos estados democráticos. • Educação/formação, profissão e trabalho/emprego. • Ambiente e saúde.

5.2. Formação Tecnológica - Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

5647	Soldadura de urnas	Carga horária 25 horas
------	--------------------	---------------------------

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar os produtos utilizados na soldagem do zinco ou outros materiais utilizados nas urnas. Identificar os produtos que são utilizados nos processos funerários que possam reagir como zinco. Calcular as medidas do zinco a utilizar nas soldaduras em função das dimensões das urnas. Efectuar soldagens de urnas em zinco ou outros materiais.
----------------------	--

Conteúdos

- Características dos produtos de soldagem de urnas
- As reacções químicas dos produtos com o zinco
- Cálculo das medidas dos produtos a utilizar na soldagem
- Soldagem

5636	Psicologia do luto	Carga horária 25 horas
------	--------------------	---------------------------

Objectivo (s)	<ul style="list-style-type: none"> Compreender as fases de um luto e conhecer as reacções típicas a uma perda. Compreender processos do luto e utilizar técnicas que favoreçam a expressão do sofrimento de perda e partilha de vivências. Aplicar técnicas psico-sociológicas de forma a promover mudanças de atitude e minimizar os riscos desencadeados pelas mudanças catastróficas.
----------------------	---

Conteúdos

- Estágios do Processo de entendimento de más notícias (Modelo de Kubler Ross)
- Definição de luto
- Luto normal vs Luto patológico
- Fases de um luto
- Reacções à perda
- Saber ouvir
- Técnicas de relacionamento com os familiares
- Técnicas psico-sociológicas de preparação e intervenção nos processos da morte

5637

Procedimentos burocráticos relativos ao óbito

Carga horária
50 horas

Objectivo (s) • Enumerar e caracterizar os principais procedimentos burocráticos relativos ao óbito.

Conteúdos

- Verificação do óbito
 - Competências
- Certificação do óbito
 - Competências
 - Requisitos
 - Causas de morte
- Registo do óbito
 - Competências
 - Requisitos
 - Obtenção da guia de enterramento
- Regalias sociais
 - Subsídio de funeral
 - Prestações por morte
 - Reembolso das despesas de funeral
- Noções básicas de direito sucessório
 - Herança
 - Herdeiros
 - Testamento
 - Obrigações e procedimentos fiscais

5638

Protocolo, organização e ornamentação de serviços fúnebres

Carga horária
50horas

Objectivo (s)

- Identificar e aplicar os procedimentos logísticos e protocolares adequados à organização de um serviço fúnebre.

Conteúdos

- Deontologia Profissional
 - Código de Ética
- Remoção, Trasladação e Transporte de Cadáveres
 - Colocação na Urna
 - Remoção com Intervenção da Autoridade Pública
 - Transportes
 - Trasladação
 - Transporte Internacional
 - Transporte de Restos Mortais Cremados
 - Equipamentos
 - Pessoal
 - Organização do Transporte
- Funeral
 - Formalidades
 - Organização da Cerimónia Fúnebre
 - Acompanhamento Religioso ou Secular
 - Câmara Ardente
 - Cortejo
 - Cerimónia Junto à Sepultura
- Inumação
 - Local de Sepultura Existente
 - Sepultura Nova
 - Revestimento da Sepultura
 - Jazigos e Gavetas
 - Locais de Consumpção Aeróbia
- Exumação
 - Generalidades
 - Exumação a pedido das autoridades
 - Exumação a pedido dos familiares
- Cremação
 - Generalidades
 - Colocação das cinzas
 - Inumação no mar
- Aconselhamento
 - Conselhos introdutórios e informação
 - Serviços e custos
 - Serviços de consultadoria e aconselhamento para funerais
 - Verificação dos pré-requisitos exigidos pela lei ou costumes
 - Apresentação de um orçamento
 - Aconselhamento pós-funeral e serviços de apoio
 - Financiamento
- Requisitos de publicação de anúncios e participações de falecimento

5641

Tanatoestética

Carga horária
50 horas

Objectivo (s) • Aplicar as técnicas mais usuais de apresentação estética de cadáveres.

Conteúdos

- Introdução
 - Conceitos e finalidade da tanatoestética
 - Fenómenos cadavéricos
 - Preparação e apresentação do falecido
- Estética
 - Preparação e limpeza do rosto
 - Critérios cromáticos
 - Diagnostico da pele
 - Teoria das cores: circulo cromático
 - Técnicas de maquilhagem
 - Aplicação de correctores
 - Aplicação de sombras
 - Efeitos da luz nas cores
- Restauração e reconstrução
 - Feridas
 - Suturas
- Instrumentos e Produtos Utilizados

5642

Tanatopraxia

Carga horária
50 horas

Objectivo (s) • Aplicar as técnicas de preservação e conservação temporária do cadáver que permitam parar qualquer risco de infecção e atrasar a Tanatomorfose.

Conteúdos

- Os processos da morte e fenómenos cadavéricos
- Microbiologia, toxicologia e história da anatomia patológica
- Legislação sobre as práticas tanatológicas
- Instrumentos e produtos utilizados
- Embalsamamento e conservação de cadáveres

5648

Tecnologia do equipamento utilizado na actividade funerária

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Identificar e manusear o equipamento utilizado na actividade funerária.
- Efectuar a manutenção dos diferentes equipamentos.

Conteúdos

- Urnas e equipamentos complementares
 - Urnas para sepultura
 - Urnas para cremação
 - Urnas para jazigo ou gaveta
 - Urnas para consumpção aeróbia
 - Urnas para ossadas
 - Complementares
- Remoção, trasladação e transporte
 - Auto-fúnebres
 - Veículos para transporte de cadáveres
 - Instalações Funerárias
 - Zona de preparação e embalsamamento
 - Zona de armazenamento refrigerado
 - Instalações para o pessoal
 - Instalações administrativas
- Inumação e exumação
 - Técnicas de inumação
 - Aceleradores de decomposição
 - Válvulas depuradoras de gases contínuos
- Cremação
 - Cuidados com urnas e corpos para cremar
 - Manutenção de equipamentos
- Embalsamamento e tanatopraxia
 - Higiene e segurança
 - Manutenção de equipamentos
 - Tratamento de resíduos
- Aplicação de cosméticos

5643

Legislação laboral e da actividade funerária

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Interpretar a legislação específica do sector funerário.
- Interpretar a legislação do Código do Trabalho relativa a férias faltas e licenças.

Conteúdos

- Legislação específica do sector funerário.
- Legislação do Código do Trabalho relativa a férias, faltas e licenças.

5649

Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Interpretar as Normas de Qualidade aplicadas ao Sector Funerário.
- Reconhecer a importância da aplicação das normas na garantia de um bom serviço ao cliente.
- Implementar as Normas de Qualidade do Sector Funerário.

Conteúdos

- Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário.
- A norma e a qualidade da empresa.
- Procedimentos a implementar para a adopção das normas.

0404

Organização pessoal e gestão do tempo

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Aplicar as técnicas de organização pessoal e gestão do tempo com vista a otimizar o planeamento das actividades e o cumprimento dos objectivos.

Conteúdos

- Técnicas para inventariação das actividades desenvolvidas
- Técnicas para análise das actividades desenvolvidas e sua priorização
- Identificação do potencial de melhoria de cada uma das actividades
- Regras básicas de organização pessoal
- Regras fundamentais da gestão do tempo
- Desenvolvimento de planos de acção de melhoria de desempenho utilizando as regras básicas de gestão do tempo e de organização pessoal

0350

Comunicação interpessoal – comunicação assertiva

Carga horária
50 horas

Objectivo (s)

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

Conteúdos

Processo de comunicação e perfis comunicacionais

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Receptor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - *Feedback*
- Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo

Comunicação assertiva

- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Empatia
 - Escuta activa/escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Paralinguagem

Barreiras à comunicação

- Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem

Processamento interno da informação

- Processamento fonético
- Processamento literal (significado)
- Processamento reflexivo (empático)

Tipos de perguntas no processo de comunicação

- Abertas
- Fechadas
- Retorno
- Reformulação

0352

Atendimento

Carga horária
50 horas

Objectivo (s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Conteúdos

Perfil e funções do atendedor

- Características / qualidades de um Atendedor Profissional

Atendimento - conceitos gerais

- Atendimento / venda
- Atitude / comportamento

Diagnóstico de necessidades

- Origem das motivações / necessidades
- Análise prévia do perfil de cliente
- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

Etapas do processo atendimento

- Abordagem inicial
- Prestação do serviço
- Despedida
- Operações de caixa

0354

Língua inglesa - atendimento

Carga horária
50 horas

Objectivo (s)

- Adquirir e aplicar vocabulário específico da língua inglesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do Atendimento
- Expressões idiomáticas

0390

Apresentação, argumentação e fecho de vendas

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Aplicar técnicas de apresentação, argumentação e de resposta às objecções para fechar a venda com sucesso.

Conteúdos

- Apresentação/venda-conselho
 - Suscitar o desejo
 - Apresentar benefícios
 - Demonstrações
 - Apresentação do preço
- Argumentação/objecções
 - Identificação de objecções
 - Técnicas básicas de resposta a objecções
- Fecho da venda/conclusão
 - Sinais de compra
 - Técnicas para fechar a venda
 - A despedida com a porta aberta

0362

Software aplicado à actividade comercial

Carga horária
50 horas

Objectivo (s)

- Executar tarefas com o *software* tipo da actividade comercial.

Conteúdos

- *Software* tipo da actividade comercial

4365

Técnicas de venda - noções básicas

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Reconhecer as várias técnicas e etapas de uma venda por forma a potenciar a sua concretização.

Conteúdos

- Funções do vendedor
- Competências do profissional de vendas
- Competências de comunicação na venda
- Etapas da venda
- Controlo da venda

5645

Orçamentação e facturação de produtos e serviços funerários

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Identificar e aplicar os princípios a que deve obedecer uma correcta orçamentação e facturação de produtos e serviços funerários.

Conteúdos

Tabelas de preços

- Organização de acordo com o critério legal
- Funeral social

Orçamentação

- Princípios de elaboração de um orçamento
- Orçamento obrigatório
- Apresentação do orçamento
- Implicações deontológicas

Facturação

- Princípios de elaboração de uma factura
- Incidência de IVA

0347

Armazenagem

Carga horária
50 horas

Objectivo(s)

- Enunciar todos os aspectos envolvidos na recepção, aprovisionamento e acondicionamento dos diferentes tipos de produtos.

Conteúdos

- Quando e como encomendar
- *Stock* mínimo de segurança
- Recepção de mercadorias e sua conferência
- Controlo de entradas e saídas

0349

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objectivo (s)

- Reconhecer e aplicar a legislação de segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Utilizar protecção no corpo e nas máquinas, seleccionando os equipamentos e soluções de protecção adequados.
- Reconhecer e aplicar a legislação ambiental: Resíduos, efluentes, ar e ruído.
- Decidir sobre medidas de prevenção tendo em consideração as exigências do processo produtivo, no âmbito da higiene, segurança e ambiente.
- Reconhecer a importância da segurança e higiene no trabalho como factor de promoção de qualidade de vida.

Conteúdos

Ambiente

- Boas práticas para o meio ambiente
 - Legislação específica
- Principais problemas ambientais da actualidade
- Gestão de resíduos
- Efluentes líquidos
- Emissões gasosas
- Estratégias de actuação: reduzir, reutilizar, reciclar, recuperar e racionalizar

Segurança, higiene e saúde no trabalho

- Sinalização de segurança
 - Tipos de sinais
 - Legislação em vigor
 - Tipos de risco e seu controlo
 - Incêndios
 - Riscos eléctricos
 - Trabalho com máquinas e equipamentos
 - Movimentação manual e mecânica de cargas
 - Organização e dimensionamento do posto de trabalho
 - Posturas no trabalho
 - Iluminação
 - Trabalhos com equipamentos dotados de visor
 - Manuseamento de produtos perigosos
 - Rotulagem de produtos perigosos
 - Arrumação e limpeza
 - Atmosferas perigosas
 - Ruído
 - Produtos perigosos (rotulagem, armazenagem e manuseamento)
 - Gestão do risco
 - Consequências dos acidentes de trabalho
 - Avaliação do risco profissional
 - Gestão económica do risco profissional
 - Protecção colectiva e protecção individual
 - Tipos de protecção colectiva
 - Selecção dos equipamentos de protecção individual
 - Técnicas de implementação para a utilização dos equipamentos de protecção individual
 - Tipos de equipamentos de protecção
 - Procedimentos de emergência
 - Necessidade da existência de procedimentos de emergência
- Procedimentos em caso de incêndio/sismo/acidente de trabalho grave

0349

Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Conteúdos (Continuação)

Segurança, higiene e saúde no trabalho

- Conceito de acidente de trabalho
 - Regime jurídico dos acidentes de trabalho
 - Perspectiva legal
 - Perspectiva prevencionista
- Génese dos acidentes
 - Factor humano
 - Factor material
 - Factor organizacional
 - Factor ambiental
- Prevenção de acidentes e doenças profissionais
 - Enquadramento legal
- Saúde, doença e trabalho
 - Regime jurídico das doenças profissionais
 - Conceito de contaminação e intoxicação
 - Contaminantes químicos, físicos e biológicos
 - Vigilância médica
 - Principais doenças profissionais
- Organização da segurança e saúde no trabalho
 - Regras básicas de higiene
 - Enquadramento legal dos serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho

5646

Prevenção de riscos na actividade funerária

Carga horária
50 horas

Objectivo (s)

- Identificar riscos específicos na actividade biológica.
- Utilizar técnicas de prevenção do risco.
- Prevenir acidentes de trabalho.
- Identificar os sinais de stress.
- Gerir o stress.

Conteúdos

- Prevenção de acidentes de trabalho
- Formas de prevenção de riscos biológicos
- Técnicas de prevenção de riscos em tanatopraxia
- Técnicas de prevenção de stress
- Estratégias de prevenção de stress

6. SUGESTÃO DE RECURSOS DIDÁTICOS

- *Anatomia humana: atlas fotográfico de anatomia sistémica e regional* - Rohen, Yokochi e Lütjen-Drecoll, Manole (Espanha)
- *Curso Protocolo Funerário* - Autores desconhecidos, Albay Ediciones (Espanha), 1998
- *El Duelo y la Atencion Funerária* - Maria Paz Moreno Llorca, Albay Ediciones (Espanha), 2006
- *Manual de Tanatopraxia e Tanatoestética* -, Mário Garcia (Coord), Leiria, 2008
- *Manual Tanatopraxia Prática* -, Fernando Alcón Pineda, Marc Sastre Yvon, Albay Ediciones (Espanha)
- *Marketing para Empresas de Servicio* - Pedro Embid Herranz, Miguel Martín Dávila, Jaime Manera Bassa, Víctor Zorrilla Fernández, Albay Ediciones (Espanha), 2007
- *Resolucion de Conflictos y Problemas* - Autores desconhecidos, Albay Ediciones (Espanha), 2008
- *Tanatoestética* - Fernando Alcón Pineda, Marc Sastre Yvon, Granada: Albay Ediciones. S. L. (Aeroprint Producciones), S.I (Espanha)
- *Tanatopraxia – Teoria, Prática e Legislação* - S. Branco, L. Fernandes, L. Griffo, Belo Horizonte (Brasil): CIP, 2003
- *Tanatopraxia, Un Arte Multidisciplinar – Guia del Tanatopractor* - R. Vásquez, (Coord), Salamanca: Gráficas Varona (Espanha), 1996
- *Técnicas de intervenção – Psicosociológica ente Grandes Castástrofes* -, Ignacio Romero Molina, Albay Ediciones (Espanha), 2007