

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS

---

#### **Publicação e atualizações**

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

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

**QUALIFICAÇÃO:** TÉCNICO/A DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS

**DESCRIÇÃO GERAL:** Supervisionar, planear e assegurar o exercício da atividade 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 atividade.

## ACTIVIDADES

### **1. Supervisionar, planear e assegurar o exercício da atividade 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, afetos ao exercício da atividade funerária, pelos elementos da equipa;
- 1.2. Efectuar ou colaborar no planeamento e na aquisição dos equipamentos, das ferramentas, dos utensílios e dos produtos afetos ao desenvolvimento da atividade funerária, assim como, dos artigos religiosos para comercialização;
- 1.3. Determinar ou colaborar na determinação e distribuição dos recursos humanos a afetar ao exercício da atividade funerária, assim como, na promoção da sua formação, tendo em conta, nomeadamente, o tipo de serviços funerários que se efetuam, o número de serviços funerários a realizar e os trabalhadores afetos à atividade;
- 1.4. Implementar as normas e a regulamentação em vigor relativas à atividade 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 afetos ao desenvolvimento da atividade 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 afetos ao desenvolvimento da atividade funerária, tendo em conta as suas expectativas.**

- 2.1. Apresentar aos clientes os serviços funerários e os produtos afetos ao desenvolvimento da atividade 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 afetos ao desenvolvimento da atividade funerária adequados ao pretendido, nomeadamente, o serviço religioso, o velório e a cremação, assim como, sobre os aspetos 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 redação 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 aspetos burocráticos relacionados com o óbito ou a trasladação de corpos, contactando com as autoridades para a emissão dos respetivos 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 faturação dos serviços funerários e dos produtos afetos ao desenvolvimento da atividade funerária adquiridos e à emissão da respetiva fatura.**

**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 atividade funerária.**

**9. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.**

## 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 redação 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 atividade profissional.
15. Legislação aplicada à atividade 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 faturação 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 receção 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 atividade funerária.
  28. Técnicas de manutenção dos espaços, dos equipamentos, das ferramentas e dos utensílios utilizados no desenvolvimento da atividade 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, afetos ao exercício da atividade funerária, pelos elementos da equipa.
2. Utilizar os procedimentos e as técnicas de planeamento e aquisição de equipamentos, ferramentas, utensílios e produtos afetos ao desenvolvimento da atividade 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 atividade funerária.
5. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.
6. Aplicar as diretrizes da organização e os procedimentos relativos à informação a prestar aos clientes, assim como, ao relacionamento ético e profissional a adotar com os mesmos.
7. Aplicar as técnicas de planificação, organização e promoção de produtos e serviços funerários.
8. Aplicar as diretrizes 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 receção 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 afetos ao desenvolvimento da atividade funerária.
19. Identificar e caracterizar os diferentes tipos de equipamentos, ferramentas, utensílios e produtos afetos ao desenvolvimento da atividade funerária.
20. Utilizar os equipamentos, as ferramentas, os utensílios e os produtos necessários ao desenvolvimento da atividade funerária.
21. Utilizar os procedimentos, as técnicas e os métodos de preparação de cadáveres para os serviços funerários.
22. Aplicar as técnicas de redação 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 aspetos 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 corretivas.
36. Aplicar os procedimentos relativos à organização e afixação da tabela de preços.
37. Utilizar as técnicas e os métodos de faturação dos serviços funerários e dos produtos afetos ao desenvolvimento da atividade 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 atividade 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 atividade 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 atividade.

## **SABERES-SER**

1. Identificar-se com os objetivos 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 atividade profissional.
6. Integrar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão da qualidade no exercício da sua atividade profissional.
7. Integrar as normas e os procedimentos da legislação em vigor relativa ao desenvolvimento da atividade funerária no exercício da sua atividade profissional.
8. Motivar a equipa para o cumprimento das diretrizes da organização relativamente à informação a prestar aos clientes, assim como, ao relacionamento ético e profissional a adotar 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.