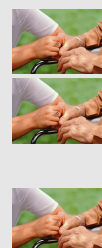


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Educação e Formação	814 . Serviços Domésticos
Código e Designação do Referencial de Formação	814250 - Técnico/a de Serviços Funerários
	Nível de Qualificação do QNQ: 4 Nível de Qualificação do QEQ: 4
Modalidades de Educação e Formação	Cursos Profissionais
Total de pontos de crédito	193,50
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.
Observações	A conclusão com aproveitamento das UFCD 5636, 5637, 5643, 5645 e 5646 acrescidas de 250 horas seleccionadas de entre as UFCD 0349, 0350, 5638, 5641, 5642, 5644, 7842 e 7843, num total de 425 horas, permite obter as competências necessárias para o exercício da função de Responsável Técnico das entidades prestadoras de serviços funerários, no âmbito do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 16-A/2015, de 26 de janeiro.

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Supervisionar, planejar 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.

Atividades Principais

- Supervisionar, planejar 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.
- 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.
- Coordenar e organizar a preparação dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes.
- Coordenar e organizar a realização dos serviços funerários, de acordo com as recomendações dos clientes.
- 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.
- Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas expectativas e assegurando a sua resolução e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- 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.
- 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.
- Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.

3. Referencial de Formação Global

Componente de Formação Sociocultural

Disciplinas	Horas
Português (ver programa)	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês ver programa iniciação ver programa continuação	
Francês ver programa iniciação ver programa continuação	220
Espanhol ver programa iniciação ver programa continuação	
Alemão ver programa iniciação ver programa continuação	
Área de Integração (ver programa)	220
Tecnologias da Informação e Comunicação (ver programa)	100
Educação Física (ver programa)	140
Total:	1000

* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Biologia (ver programa)	100
Matemática (ver programa)	200
Psicologia (ver programa)	200
Total:	500

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00

Formação Tecnológica

Código		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
5636	1	Psicologia do luto	25	2,25
5637	2	Procedimentos burocráticos relativos ao óbito	50	4,50
5638	3	Protocolo, organização e ornamentação de serviços fúnebres	50	4,50
5639	4	Tanatologia	50	4,50
5640	5	Anatomia e medicina legal	50	4,50
5641	6	Tanatoestética	50	4,50
5642	7	Tanatopraxia	50	4,50
5643	8	Legislação laboral e da atividade funerária	25	2,25
7849	9	Implementação de um sistema de gestão da qualidade	50	4,50
0350	10	Comunicação interpessoal - comunicação assertiva	50	4,50
7842	11	Técnicas de atendimento	50	4,50
0354	12	Língua inglesa - atendimento	50	4,50
0362	13	Software aplicado à atividade comercial	50	4,50
0373	14	Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho	50	4,50
7843	15	Técnicas de negociação e venda	50	4,50
5644	16	Organização e gestão de agências funerárias	50	4,50
5645	17	Orçamentação e faturação de produtos e serviços funerários	25	2,25
0366	18	Plano de marketing	50	4,50
0367	19	Publicidade e promoção	50	4,50
0355	20	Fidelização de clientes	25	2,25
0397	21	Atendimento e serviço pós-venda	25	2,25
0357	22	Reclamações - tratamento e encaminhamento	50	4,50
7851	23	Aprovisionamento, logística e gestão de stocks	50	4,50
5436	24	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
0349	25	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
5646	26	Prevenção de riscos na atividade funerária	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica:			1150	103,50

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
<p>A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.</p> <p>A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.</p>	600 a 840	20,00

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

4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) - Formação Tecnológica

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

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as fases de um luto e conhecer as reações 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
-------------	------------------------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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
50 horas

Objetivo(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

5639

Tanatologia

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Estabelecer, a partir de determinados dados, a identificação do cadáver, o mecanismo e causa da morte e o diagnóstico diferencial médico-legista.

Conteúdos

- Definição
- Tanatologia Forense
- Fenómenos *Post-Mortem*
 - Abióticos imediatos
 - Abióticos tardios
 - Transformativos destrutivos
 - Transformativos conservadores
- Morte súbita
 - Conceito
 - Questões médico-legais
- Síndrome da morte súbita do lactente
- Morte Violenta
 - Submersão
 - Enforcamento
 - Esganadura
 - Estrangulamento
 - Sufocação
- Aspectos jurídicos da morte - Autópsia
 - Autópsia médico-legal
 - Autópsia médico-clínica
 - Técnica geral da autópsia
 - Meios complementares de diagnóstico
 - Relatórios

5640

Anatomia e medicina legal

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as normas deontológicas e jurídicas que regem a organização medicolegal.
- Identificar noções elementares de medicina legal e forense.
- Identificar e caracterizar a organização geral do corpo humano, bem como adquirir noções básicas de anatomia topográfica, funções dos principais sistemas e anatomia da pele.
- Identificar e aferir procedimentos de higiene e segurança no manuseamento de cadáveres.

Conteúdos

- Organização Médico-Legal
 - Organização da Justiça
 - Deontologia e Sigilo Profissional
- Regulamentação Médico-Legal
 - Autópsias
 - Inumação, exumação e embalsamamento – Interesse Médico-Legal
- Noções de Medicina Legal e Forense
- Organização Geral do Corpo Humano
 - Regiões corporais
 - Anatomia topográfica
 - Principais sistemas e respetivas funções
 - Anatomia da pele

5641

Tanatoestética

Carga horária
50 horas

Objetivo(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

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de preservação e conservação temporária do cadáver que permitam parar qualquer risco de infeção 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

5643

Legislação laboral e da atividade funerária

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

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

7849

Implementação de um sistema de gestão da qualidade

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade NP EN ISO 9001.
- Identificar a documentação necessária à implementação do sistema de gestão da qualidade.
- Implementar um sistema de gestão da qualidade adaptado a um setor de atividade.
- Reconhecer a importância da integração de diferentes sistemas de gestão.

Conteúdos

- Conceitos sobre gestão da qualidade
- O Sistema Português da Qualidade
- Relação entre os sistemas de gestão da qualidade e os modelos de excelência
- Requisitos da Norma NP EN ISO 9001
- Abordagem por processos: a metodologia PDCA
- Sistema de gestão da qualidade
 - Requisitos de documentação
 - Responsabilidade da gestão
 - Comprometimento da gestão
 - Focalização no cliente
 - Política da qualidade
 - Planeamento
 - Responsabilidade, autoridade e comunicação
 - Revisão pela gestão
- Gestão de recursos
 - Provisão de recursos
 - Recursos humanos
 - Infraestruturas
 - Ambiente de trabalho
- Realização do produto
 - Planeamento da realização do produto
 - Processos relacionados com o cliente
 - Conceção e desenvolvimento
 - Compras
 - Produção e fornecimento do serviço
 - Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição
- Medição, análise e melhoria
 - Satisfação do Cliente
 - Auditoria interna
 - Monitorização e medição dos processos e produto
 - Controlo do produto não conforme
 - Análise de dados
 - Melhoria
- Desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade
- Compatibilidade com outros sistemas de gestão e sua integração
- Implementação de um sistema de gestão da qualidade adaptado a um setor de atividade

0350

Comunicação interpessoal - comunicação assertiva

Carga horária
50 horas

Objetivo(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 ativa/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, receção 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

7842

Técnicas de atendimento

Carga horária
50 horas

Objetivo(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
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

0354

Língua inglesa - atendimento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.

Conteúdos

- Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas
- Expressões idiomáticas

0362

Software aplicado à atividade comercial

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

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

Conteúdos

- *Software* tipo da atividade comercial

0373

Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Analisar o funcionamento de uma empresa comercial.
- Identificar e aplicar os diferentes métodos de organização do trabalho, reconhecendo a importância da gestão participativa por objetivos.
- Definir objetivos de vendas no âmbito da gestão participativa.
- Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do setor do comércio.

Conteúdos

- Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho
 - Funcionamento de uma empresa comercial
 - Circuitos formais
 - Circuitos informais
 - Objectivos
- Organização e métodos de trabalho
 - Métodos de organização do trabalho
 - Gestão participativa por objectivos
 - A previsão de vendas

7843

Técnicas de negociação e venda

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente.
- Descrever o processo comunicacional na venda.
- Aplicar as técnicas de negociação.
- Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.

Conteúdos

- O processo comunicacional na venda
 - Bases da comunicação
 - Qualidades e aptidões básicas do vendedor
 - A linguagem
 - Técnicas de expressão
 - Retórica e Persuasão
 - Escuta ativa
- Técnicas de negociação
 - Argumentação
 - Tratamento das objeções
 - As perguntas
 - Alternativa positiva
 - Apresentação do preço
- Técnicas de venda
 - Identificação das motivações e necessidades
 - Análise e avaliação das soluções possíveis
 - A demonstração da solução
 - A concretização

5644

Organização e gestão de agências funerárias

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios associados à gestão de uma Agência Funerária.
- Identificar os princípios associados à organização de uma Agência Funerária.
- Identificar os apoios ao negócio.

Conteúdos

- Princípios de Gestão
- Organização da empresa
- Análise do negócio
- Apoios ao investimento
- Apoios à contratação de pessoal

5645

Orçamentação e faturação de produtos e serviços funerários

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os princípios a que deve obedecer uma correta orçamentação e faturação 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

0366
Plano de marketing
Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e analisar os pressupostos para a elaboração de um plano de *marketing*.
- Elaborar planos operacionais de *marketing*, respeitando as etapas de desenvolvimento.

Conteúdos

- Plano de *marketing* - necessidades e princípios
 - Principais necessidades de um plano de *marketing*
 - Avaliar a situação do mercado e do meio
 - Avaliar a competitividade da empresa e seus princípios
 - Planificar os objetivos e meios e adaptação das ações de desenvolvimento e das ações correctivas
- Operacionalização do plano de *marketing*
 - Etapas do desenvolvimento do plano operacional de *marketing*
 - Etapa 1 - análise da situação interna e externa
 - Situação do negócio
 - Actuação da empresa
 - Análise da concorrência
 - Análise SWOT
 - Etapa 2 - definição dos objetivos do plano
 - Etapa 3 - definição da estratégia de *marketing mix*
 - Etapa 4 - afetação de recursos para a operacionalização do plano
 - Etapa 5 - estabelecimento do plano de acção
 - Etapa 6 - concretização do plano de acção
 - Etapa 7 - controlo das ações desencadeadas

0367
Publicidade e promoção
Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas da publicidade enquanto forma de comunicação, divulgação e promoção dos produtos / serviços da empresa.

Conteúdos

- Tipos e objectivos
- Valores e princípios
- Intervenientes
- A decisão sobre as mensagens e suportes
- Gestão do orçamento
- Avaliação dos resultados
- Principais meios de promoção
- Desenvolvimento de programas de promoção

0355
Fidelização de clientes
Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

0397

Atendimento e serviço pós-venda

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

Conteúdos

- Atendimento pós-venda
 - Postura do comercial no pós-venda
 - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
 - Garantias
 - Entregas
 - Assistência técnica
 - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
 - Deveres e direitos dos consumidores

0357

Reclamações - tratamento e encaminhamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
 - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
 - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
 - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
 - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
 - Significado de uma reclamação para a empresa
 - Etapas do tratamento das reclamações
 - Lidar com as emoções dos clientes
 - Lidar com as nossas emoções
 - Resolver ou reencaminhar as situações
 - Linguagem adequada às reclamações

7851

Aprovisionamento, logística e gestão de stocks

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Estabelecer e implementar metodologias de gestão de aprovisionamentos e de logística industrial.
- Identificar e caracterizar técnicas de gestão de stocks.
- Identificar as diferentes etapas da compra e estratégias de negociação com os fornecedores.
- Identificar e analisar os diferentes custos associados aos stocks e armazenamento.
- Utilizar os principais instrumentos de controlo e informação de stocks.

Conteúdos

- Aprovisionamento
 - Papel da compra na cadeia de abastecimento
 - Processo de compra e respetivas etapas
 - Gestão de fornecedores
 - Aspetos qualitativos na seleção de fornecedores
 - Negociação e revisão de preços
 - Comparação entre fornecedores
 - Avaliação de fornecedores
- Gestão de stocks
 - Introdução à gestão de stocks
 - Noção e tipo de stocks
- Princípios da gestão de stocks
 - Definição e objetivos de gestão de Inventário
 - Tipo de matérias a armazenar
 - Determinantes do nível ótimo de stock
 - Condicionantes específicas dos produtos
 - Condicionantes específicas de armazenagem
 - Condições do mercado
 - Logística e planeamento
 - Condições de entrega
- Custos associados aos stocks
 - Custos operacionais associados à stockagem da mercadoria
 - Custos de oportunidade face a outras opções
 - Noção de custo operacional e de custo “afundado”
 - Descontos/promoções
 - Sobrestockagem
- Gestão da variação da procura e do nível de stock
- Benefícios esperados com a gestão de stocks
- Controlo de existências/inventariação
 - Normas gerais de inventariação de bens e produtos
 - Determinação de consumos
 - Documentação utilizada nos inventários
 - Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
 - Logística e sistemas de informação

5436

Liderança e motivação de equipas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar diferentes teorias de motivação.
- Distinguir estilos de liderança.
- Organizar o trabalho de equipa.
- Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho.

Conteúdos

- Motivação
 - Principais teorias da motivação
 - Inteligência emocional e criatividade
 - Motivação e as diferentes formas de organização do trabalho
 - Motivação e liderança
- Liderança e a comunicação
 - Funções e atitudes de comunicação
 - Liderança versus poder
 - Funções de liderança
 - Parte afetiva e a parte de tarefa de liderança
 - Teorias de liderança
 - Características desejadas num líder
 - Delegação
- Grupos e liderança
 - Equipas de trabalho
 - Estruturação e desenvolvimento das equipas
 - Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa
 - Aparecimento do líder e o seu relacionamento com o grupo
 - Perfis de liderança
- Comunicação nas equipas de trabalho
 - Estilos comunicacionais
 - Comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
 - Comunicação assertiva na resolução de conflitos na equipa.
 - Comunicação com assertividade na liderança
 - Organização do trabalho de equipa
 - Avaliação da equipa

0349

Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais problemas ambientais.
- Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.
- Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.
- Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas.
- Reconhecer a sinalização de segurança e saúde
- Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

Conteúdos

- AMBIENTE
 - Principais problemas ambientais da atualidade
 - Resíduos
 - Definição
 - Produção de resíduos
 - Gestão de resíduos
 - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos
 - Estratégias de atuação
 - Boas práticas para o meio ambiente
- SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
 - CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
 - Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
 - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
 - ACIDENTES DE TRABALHO

- Conceito de acidente de trabalho
- Causas dos acidentes de trabalho
- Consequências dos acidentes de trabalho
- Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
- o DOENÇAS PROFISSIONAIS
 - Conceito
 - Principais doenças profissionais
- o PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS
 - Riscos biológicos
 - Agentes biológicos
 - Vias de entrada no organismo
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
 - Ambiente térmico
 - Iluminação
 - Radiações (ionizantes e não ionizantes)
 - Ruído
 - Vibrações
 - Riscos químicos
 - Produtos químicos perigosos
 - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
 - Vias de exposição
 - Efeitos na saúde
 - Classificação, rotulagem e armazenagem
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos de incêndio ou explosão
 - O fogo como reação química
 - Fenomenologia da combustão
 - Principais fontes de energia de ativação
 - Classes de Fogos
 - Métodos de extinção
 - Meios de primeira intervenção - extintores
 - Classificação dos Extintores
 - Escolha do agente extintor
 - Riscos elétricos
 - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
 - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos mecânicos
 - Trabalho com máquinas e equipamentos
 - Movimentação mecânica de cargas
 - Riscos ergonómicos
 - Movimentação manual de cargas
 - Riscos psicossociais
- o SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
 - Conceito
 - Tipos de sinalização
- o EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
 - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual

5646

Prevenção de riscos na atividade funerária

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar riscos específicos da atividade funerária.
- 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 gestão de *stress*

5. 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.l (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, AlbayEdiciones (Espanha), 2007