

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 814 - Serviços Domésticos

Qualificação: 814250 - Técnico/a de Serviços Funerários

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 01 de setembro de 2016

### Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS\*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Comunicar aplicando técnicas para lidar com o luto</b> UFCD 0350 - Comunicação interpessoal - comunicação assertiva UFCD 5636 - Psicologia do luto <i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i>		
1.1 - Interage em situações de luto	Estágios do processo de entendimento de más notícias (Modelo de Kubler Ross) (UFCD 5636); Definição de luto (UFCD 5636); Luto normal vs Luto patológico (UFCD 5636); Fases de um luto (UFCD 5636); Reações à perda (UFCD 5636); Saber ouvir (UFCD 5636); Técnicas de relacionamento com os familiares (UFCD 5636); Técnicas psicossociológicas de preparação e intervenção nos processos da morte (UFCD 5636); Comunicação assertiva (UFCD 0350); Processo de comunicação e perfis comunicacionais (UFCD 0350); Barreiras à comunicação (UFCD 0350); Tipos de perguntas no processo de comunicação (UFCD 0350); Estratégias de gestão do stress (UFCD 5646); Técnicas de prevenção do stress (UFCD 5646).	5
<b>UC 2 - Efetuar os procedimentos burocráticos relativos ao óbito</b> UFCD 5637 - Procedimentos burocráticos relativos ao óbito <i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i>		
2.1 - Procedo ao registo do óbito	Verificação do óbito (UFCD 5637); Certificação do óbito (UFCD 5637); Registo do óbito (UFCD 5637).	5
2.2 - Presta informação relativamente a regalias sociais, obrigações fiscais e administrativas inerentes à morte	Regalias Sociais (UFCD 5637); Noções básicas de direito sucessório (UFCD 5637).	3
<b>UC 3 - Organizar um funeral</b> UFCD 0349 - Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos UFCD 5638 - Protocolo, organização e ornamentação de serviços fúnebres <i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i>		
3.1 - Organiza o transporte de um cadáver	Deontologia profissional (UFCD 5638); Remoção, transladação e transporte de cadáveres (UFCD 5638); Génese dos acidentes (UFCD 0349); Prevenção de acidentes e doenças profissionais (UFCD 0349); Saúde, doença e trabalho (UFCD 0349); Normas de segurança e saúde no trabalho (UFCD 0349); Técnicas de prevenção do risco de acidentes de trabalho (UFCD 5646).	5
3.2 - Organiza a cerimónia fúnebre	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à cerimónia fúnebre (UFCD 5638); Técnicas de aconselhamento (UFCD 5368); Requisitos de publicação de anúncios e participações de falecimento (UFCD 5638).	5
3.3 - Organiza a inumação de cadáver ou restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à inumação (UFCD 5638).	5
3.4 - Organiza a cremação de um cadáver ou restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à cremação (UFCD 5638).	5
3.5 - Organiza a exumação de um cadáver e transladação de restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à exumação (UFCD 5638).	5
3.6 - Organiza o expatriamento de cadáver, restos mortais ou cinzas	Deontologia profissional (UFCD 5638); Normas de transporte internacional (UFCD 5638).	5

<p align="center"><b>UC 4 - Efetuar uma intervenção tanatoestética</b></p> <p align="center">UFCD 5641 - Tanatoestética</p> <p align="center">UFCD 5646 - Prevenção de riscos na atividade funerária</p> <p align="center"><i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i></p>		
4.1 - Procede à preparação e apresentação do falecido	Conceitos e finalidade da tanatoestética (UFCD 5641); Fenómenos cadavéricos (UFCD 5641); Técnicas de preparação e apresentação do falecido (UFCD 5641); Técnicas de estética (UFCD 5641).	3
4.2 - Realiza uma intervenção de restauração e reconstrução facial	Conceitos e finalidade da tanatoestética (UFCD 5641); Técnicas de estética (UFCD 5641); Técnicas de restauração e reconstrução (UFCD 5641); Instrumentos e reconstrução (UFCD 5641); Prevenção de acidentes de trabalho (UFCD 5646); Formas de prevenção de riscos biológicos (UFCD 5646); Técnicas de prevenção de riscos em tanatopraxia (UFCD 5646).	3
<p align="center"><b>UC 5 - Efetuar uma intervenção de tanatopraxia</b></p> <p align="center">UFCD 5642 - Tanatopraxia</p> <p align="center"><i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i></p>		
5.1 - Preserva e conserva temporariamente um cadáver	Os processos da morte e fenómenos cadavéricos (UFCD 5642); Noções de microbiologia, toxicologia e história da anatomia patológica (UFCD 5642); Legislação sobre as práticas tanatológicas (UFCD 5642); Instrumentos e produtos utilizados nas práticas tanatológicas (UFCD 5642); Técnicas de embalsamamento e conservação de cadáveres (UFCD 5642); Prevenção de acidentes de trabalho (UFCD 5646); Formas de prevenção de riscos biológicos (UFCD 5646); Técnicas de prevenção de riscos em tanatopraxia (UFCD 5646).	3
<p align="center"><b>UC 6 - Efetuar a venda de produtos</b></p> <p align="center">UFCD 7842 - Técnicas de atendimento</p> <p align="center">UFCD 7843 - Técnicas de negociação e venda</p> <p align="center"><i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i></p>		
6.1 - Deteta as necessidades do cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Processo comunicacional na venda (UFCD 7843); Técnicas de venda - motivações e necessidades (UFCD 7843); Tipificação de clientes (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Atendimento na receção (UFCD 7842); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua inglesa (UFCD 0354); Expressões idiomáticas (UFCD 0354).	3
6.2 - Apresenta os produtos e/ou serviços e respetivas condições de venda	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Processo comunicacional na venda (UFCD 7843); Técnicas de venda - demonstração das soluções possíveis (UFCD 7843); Tipificação de clientes (UFCD 7842); Técnicas de negociação (UFCD 7843); Técnicas de elaboração de perguntas (UFCD 0350); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua Inglesa (UFCD 0354); Expressões idiomáticas (UFCD 0354).	3
6.3 - Processa a venda ao cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Técnicas de negociação (UFCD 7843); Técnicas de venda - concretização (UFCD 7843); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua inglesa, expressões idiomáticas (UFCD 0354); Software específico da atividade comercial: pagamento e faturação (UFCD 0362); Operações de caixa (UFCD 7842); Tratamento de reclamações (UFCD 7842).	3
<p align="center"><b>UC 7 - Organizar e gerir uma agência funerária</b></p> <p align="center">UFCD 5643 - Legislação laboral e da atividade funerária</p> <p align="center">UFCD 5644 - Organização e gestão de agências funerárias</p> <p align="center"><i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i></p>		
7.1 - Departamentaliza uma empresa funerária	Princípios funcionais de uma empresa comercial (UFCD 0373); Organização, processos e estruturas (UFCD 5644); Planeamento e processo de decisão (UFCD 5644); Ética e responsabilidade social (UFCD 5644); Implementação de um sistema de gestão da qualidade, (UFCD 7849); Requisitos da Norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849); Aspectos jurídicos da morte - autópsia (UFCD 5639). Organização médico-legal (UFCD 5640); Regulamentação médico-legal (UFCD 5640); Noções de medicina legal e forense (UFCD 5640); Métodos de organização do trabalho (UFCD 0373); Comunicação nas equipas de trabalho (UFCD 5436); Tipos de organização do trabalho (UFCD 4216).	5
7.2 - Define o planeamento estratégico da empresa funerária (missão e objetivos)	Gestão participativa por objetivos (UFCD 0373); Previsão de vendas (UFCD 0373); Aprovisionamento (UFCD 7851); Gestão de stocks (UFCD 7851); Custos associados aos stocks (UFCD 7851); Planeamento e processo de decisão; Organização, processos e estruturas; Princípios de gestão; Ética e responsabilidade social; Apoios ao investimento e à contratação de pessoal (UFCD 5644); Legislação específica do sector funerário (UFCD 5643).	5
7.3 - Define o controlo estratégico da empresa funerária	Organização, processos e estruturas; Princípios de gestão; Ética e responsabilidade social; (UFCD 5644); Legislação do código do trabalho relativa a férias, faltas e licenças (UFCD 5643).	5
7.4 - Planeia e supervisiona a execução das tarefas numa empresa funerária	Planeamento e processo de decisão; Organização, processos e estruturas; Princípios de gestão (UFCD 5644); Legislação específica do sector funerário (UFCD 5643); Grupos e liderança (UFCD 5436); Motivação (UFCD 5436); Liderança e comunicação (UFCD 5436); Grupos e liderança (UFCD 5436); Gestão de recursos (UFCD 7849).	5
<p align="center"><b>UC 8 - Orçamentar e faturar produtos e serviços funerários</b></p> <p align="center">UFCD 5645 - Orçamentação e faturação de produtos e serviços funerários</p> <p align="center"><i>A validação das UC 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 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.</i></p>		
8.1 - Elabora a tabela de preços da agência funerária	Tabelas de preços (UFCD 5645); Funeral social (UFCD 5645).	5

8.2 - Orçamenta um serviço	Princípios de elaboração de um orçamento (UFCD 5645); Orçamento obrigatório (UFCD 5645); Normas de apresentação do orçamento (UFCD 5645); Implicações deontológicas (UFCD 5645).	5
8.3 - Fatura um serviço	Princípios de elaboração de uma fatura (UFCD 5645); Incidência de IVA na faturação (UFCD 5645).	5
<b>UC 9 - Elaborar os planos operacionais de marketing</b>		
UFCD 0366 - Plano de marketing		
9.1 - Analisa a situação interna e externa do negócio - empresa, concorrência e SWOT	Plano de marketing - necessidades e princípios (UFCD 0366); Situação do mercado e do meio (UFCD 0366); Competitividade da empresa (UFCD 0366); Análise da concorrência (UFCD 0366); Análise SWOT (UFCD 0366).	2
9.2 - Estabelece os objetivos do plano de marketing	Plano de marketing - operacionalização (UFCD 0366); Objetivos do plano de marketing (UFCD 0366).	2
9.3 - Desenha/prepara estratégias de marketing-mix	Plano de marketing - operacionalização (UFCD 0366); Variáveis do marketing-mix (UFCD 0366); Recursos afetos à operacionalização do plano de marketing (UFCD 0366).	2
9.4 - Elabora/planifica planos de ação	Plano de marketing - operacionalização (UFCD 0366); Concretização do plano de ação (UFCD 0366); Controlo do plano de marketing (UFCD 0366).	2
<b>UC 10 - Publicitar e promover os produtos e serviços da empresa</b>		
UFCD 0367 - Publicidade e promoção		
10.1 - Elabora propostas de publicidade, promoção e animação em função da estratégia comercial e de acordo com o budget estabelecido	Técnicas de publicidade, promoção e animação (UFCD 0367); Meios de promoção (UFCD 0367); Programas de promoção e animação (UFCD 0367); Tipos e objetivos da publicidade (UFCD 0367); Valores e princípios da publicidade (UFCD 0367); Intervenientes na publicidade (UFCD 0367); Tipologia de mensagens e suportes da publicidade (UFCD 0367); Gestão do orçamento (UFCD 0367); Planificação de ações (UFCD 0367).	3
10.2 - Executa as ações de publicidade, promoção e animação no ponto de venda, de acordo com o programa estabelecido	Técnicas de publicidade, promoção e animação (UFCD 0367); Meios de promoção (UFCD 0367); Programas de promoção e animação (UFCD 0367); Tipologia de mensagens e suportes (UFCD 0367); Gestão do orçamento (UFCD 0367).	3
10.3 - Monitoriza e avalia os resultados obtidos face ao planeamento das ações de publicidade, promoção e animação no ponto de venda	Técnicas de publicidade, promoção e animação (UFCD 0367); Meios de promoção (UFCD 0367); Programas de promoção e animação (UFCD 0367); Tipologia de mensagens e suportes (UFCD 0367); Gestão do orçamento (UFCD 0367); Normas de avaliação dos resultados (UFCD 0367).	3
<b>UC 11 - Aplicar procedimentos de fidelização de clientes</b>		
UFCD 0355 - Fidelização de clientes		
11.1 - Informa e entrega a ficha para adesão ao programa de fidelização do cliente, assegurando o tratamento dos dados	Conceito e objetivos da fidelização (UFCD 0355); Técnicas de fidelização de clientes (UFCD 0355); Ficheiro de clientes (UFCD 0355).	3
11.2 - Monitoriza a adesão ao programa de fidelização	Conceito e objetivos da fidelização (UFCD 0355); Técnicas de fidelização de clientes (UFCD 0355); Ficheiro e controlo de clientes (UFCD 0355); Instrumentos de aferição da satisfação dos clientes (UFCD 0355).	3
<b>UC 12 - Tratar reclamações de clientes de acordo com os procedimentos estabelecidos</b>		
UFCD 0357 - Reclamações - tratamento e encaminhamento		
12.1 - Trata a reclamação aplicando os procedimentos estabelecidos pela empresa comercial para a gestão de reclamações	Procedimentos de gestão de reclamações (UFCD 0357); Comunicação assertiva (UFCD 0357); Etapas do tratamento das reclamações (UFCD 0357); Linguagem adequada às reclamações (UFCD 0357).	3
<b>UC 13 - Organizar o serviço pós-venda</b>		
UFCD 0397 - Atendimento e serviço pós-venda		

13.1 - Aplica os procedimentos do atendimento pós-venda no que diz respeito a garantias, direitos e serviços	Atendimento pós-venda (UFCD 0397); Serviço pós-venda (UFCD 0397).	3
--	---	---

**Notas:**

\* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

\*\* - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

\*\*\* -