

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 814 - Serviços Domésticos

Qualificação: 814251 - Agente Funerário

Nível de Qualificação do QNQ: 2

Nível de Qualificação do QEQ: 2

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 29 de março de 2013

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

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Soldar urnas</b>		
UFCD 5647 - Soldadura de urnas		
1.1 - Efetua soldadura de urnas em zinco ou outros materiais	Características dos produtos de soldagem de urnas (UFCD 5647); As reações químicas dos produtos com o zinco (UFCD 5647); Cálculo das medidas dos produtos a utilizar na soldagem (UFCD 5647); Técnicas de soldagem (UFCD 5647).	3
<b>UC 2 - Comunicar aplicando técnicas para lidar com o luto</b>		
UFCD 5636 - Psicologia do luto		
2.1 - 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 3 - Efetuar os procedimentos burocráticos relativos ao óbito</b>		
UFCD 5637 - Procedimentos burocráticos relativos ao óbito		
3.1 - Procede ao registo do óbito	Verificação do óbito (UFCD 5637); Certificação do óbito (UFCD 5637); Registo do óbito (UFCD 5637).	5
3.2 - 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 4 - Organizar um funeral</b>		
UFCD 5638 - Protocolo, organização e ornamentação de serviços fúnebres		
4.1 - Organiza o transporte de um cadáver	Deontologia profissional (UFCD 5638); Remoção, trasladação 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
4.2 - 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
4.3 - Organiza a inumação de cadáver ou restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à inumação (UFCD 5638).	5
4.4 - Organiza a cremação de um cadáver ou restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à cremação (UFCD 5638).	5
4.5 - Organiza a exumação de um cadáver e trasladação de restos mortais	Deontologia profissional (UFCD 5638); Procedimentos relativos à exumação (UFCD 5638).	5
4.6 - Organiza o expatriamento de cadáver, restos mortais ou cinzas	Deontologia profissional (UFCD 5638); Normas de transporte internacional (UFCD 5638).	5

<b>UC 5 - Efetuar uma intervenção tanatoestética</b>		
UFCD 5641 - Tanatoestética		
5.1 - Proceder 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
5.2 - 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
<b>UC 6 - Efetuar uma intervenção de tanatopraxia</b>		
UFCD 5642 - Tanatopraxia		
6.1 - 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
<b>UC 7 - Manusear o equipamento utilizado na inumação e cremação</b>		
UFCD 5648 - Tecnologia do equipamento utilizado na atividade funerária		
7.1 - Manuseia o equipamento utilizado na inumação do cadáver	Equipamentos próprios para inumação e exumação (UFCD 5648); Tipologia de urnas e equipamentos complementares (UFCD 5648); Veículos e instalações próprios para a remoção, trasladação e transporte de cadáveres (UFCD 5648); Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário (UFCD 5649); Procedimentos a implementar para a adoção das normas (UFCD 5649); Legislação específica do sector funerário (UFCD 5643).	3
7.2 - Efetua a manutenção dos diferentes equipamentos	Normas de manutenção do equipamento utilizado na atividade funerária (UFCD 5648); Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário (UFCD 5649); Procedimentos a implementar para a adoção das normas (UFCD 5649).	3
7.3 - Efetua a escolha do equipamento utilizado na cremação do cadáver	Equipamentos próprios para cremação (UFCD 5648); Tipologia de urnas e equipamentos complementares (UFCD 5648); Legislação específica do sector funerário (UFCD 5643); Normas de qualidade aplicadas ao sector funerário (UFCD 5649); Procedimentos a implementar para a adoção das normas (UFCD 5649).	3
<b>UC 8 - Otimizar o planeamento das atividades e o cumprimento dos objetivos</b>		
UFCD 0404 - Organização pessoal e gestão do tempo		
8.1 - Organiza e prioriza as tarefas a realizar em função do planeamento das atividades definido	Técnicas para inventariação das atividades desenvolvidas (UFCD 0404); Técnicas para análise das atividades desenvolvidas e sua priorização (UFCD 0404); Regras básicas de organização pessoal (UFCD 0404); Regras fundamentais da gestão do tempo (UFCD 0404); Planos de ação de melhoria de desempenho utilizando as regras básicas de gestão do tempo e de organização pessoal (UFCD 0404).	3
<b>UC 9 - Aplicar técnicas de atendimento e venda presencial no ponto de venda</b>		
UFCD 7842 - Técnicas de atendimento		
9.1 - Acolhe clientes no espaço comercial, detetando as suas necessidades	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento: abordagem inicial (UFCD 7842); Atendimento na receção (UFCD 7842); Tipificação de clientes (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Técnicas de elaboração de perguntas (UFCD 7842); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua inglesa (UFCD 0352); Expressões idiomáticas (UFCD 0354).	3
9.2 - Apresenta os produtos e/ou serviços e respetivas características, condições de venda e serviços pós-venda	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Atendimento - conceitos gerais (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento: prestação do serviço (UFCD 7842); Tipificação de clientes (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Técnicas de elaboração de perguntas (UFCD 7842); Apresentação/venda - conselho (UFCD 0390); Argumentação/objeções (UFCD 0390); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua inglesa (UFCD 0354); Expressões idiomáticas (UFCD 0354).	3
9.3 - Processa a venda ao cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento: prestação do serviço, operações de caixa (UFCD 7842); Funções do vendedor (UFCD 4365); Etapas de venda (UFCD 4365); Controlo da venda (UFCD 4365); Fecho da venda (UFCD 0390); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Vocabulário específico da língua inglesa, expressões idiomáticas (UFCD 0354); Software específico da atividade comercial: pagamento e faturação (UFCD 0362); Tratamento de reclamações (UFCD 7842).	3
9.4 - Despede-se do cliente	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento: despedida (UFCD 7842); Tipificação de clientes (UFCD 7842); Comunicação interpessoal (UFCD 0350); Critérios de despedida de clientes (UFCD 0352); Vocabulário específico da língua inglesa (UFCD 0354); Expressões idiomáticas (UFCD 0354).	3
9.5 - Efetua a abertura e o fecho da caixa registadora/POS	Operações de caixa (UFCD 7842).	3

<b>UC 10 - Orçamentar e faturar produtos e serviços funerários</b>		
UFCD 5645 - Orçamentação e faturação de produtos e serviços funerários		
10.1 - Elabora a tabela de preços da agência funerária	Tabelas de preços (UFCD 5645); Funeral social (UFCD 5645).	5
10.2 - 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
10.3 - Fatura um serviço	Princípios de elaboração de uma fatura (UFCD 5645); Incidência de IVA na faturação (UFCD 5645).	5
<b>UC 11 - Armazenar diferentes tipos de produtos</b>		
UFCD 0347 - Armazenagem		
11.1 - Receciona e acondiciona os diferentes tipos de produtos	Receção de mercadorias e sua conferência (UFCD 0347); Controlo de entradas e saídas (UFCD 0347).	2
11.2 - Aprovisiona os diferentes tipos de produtos	Normas de quando e como encomendar (UFCD 0347); Stock mínimo de segurança (UFCD 0347).	2

**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.

\*\*\* -