

CURSO AGENTE FUNERÁRIO

COORDENAÇÃO CIENTÍFICA

425 HORAS (60 HORAS SÍNCRONAS E
365 HORAS ASSÍNCRONAS)

MAIS VALIAS: Dotar os formandos de competências técnicas que lhes permita 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 e a legislação aplicável à atividade.



MANUEL
RODRIGUEZ LAGO

ONLINE | PÓS-LABORAL

1860€



TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

- 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;

LEGISLAÇÃO LABORAL E DA ATIVIDADE FUNERÁRIA

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

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

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

PROCEDIMENTOS BUROCRÁTICOS RELATIVOS AO ÓBITO

- 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;

PROTOCOLO, ORGANIZAÇÃO E ORNAMENTAÇÃO DE SERVIÇOS FÚNEBRES

- 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;

TANATOESTÉTICA

- 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;

TANATOPRAXIA

- 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;

ORÇAMENTAÇÃO E FATURAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS

- 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
- Faturação
- .Princípios de elaboração de uma factura
- .Incidência de IVA;

PSICOLOGIA DO LUTO

- 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;

PREVENÇÃO DE RISCOS NA ATIVIDADE FUNERÁRIA

- 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;

**MANUEL RODRIGUEZ LAGO**

Desempenha funções como formador, desde 2007, em tanatoestética, tanatopraxia e restauração cadavérica. Possui diversas certificações nesta área, desde curso Avançado e Prático em Tanatopraxia, de Preparação Estética de Falecidos, Curso Superior de Gestão de Serviços Funerários, Curso de Tanatoestética, entre outros. Possui ainda uma Certificação Profissional de Tanatopraxia.

DOCENTES**CATARINA GODINHO**

Licenciada em Anatomia Patológica, Citológica e Tanatológica pela Escola Superior de Saúde do Politécnico do Porto, pós-graduada em Tanatopraxia, Embalsamamento e Psicologia do Luto no Contexto Fúnebre pelo instituto CRIAP. Mestranda em Medicina Legal no Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto. Atualmente a exercer funções no Centro Funerário Godinho / Crematório Central Vale do Ave.

**FRANCISCO PEREIRA**

Licenciado em Direito no ramo Ciências Jurídicas, pela Universidade Portucalense, em julho de 2002. É jurista da Associação Sindical do Pessoal Administrativo da Saúde desde janeiro de 2005, tendo trabalhado desde essa altura com escritório de advocacia próprio e em prática isolada. Integra uma sociedade de advogados como associado sénior, na cidade de Espinho. Orador convidado em diversos congressos e sessões de esclarecimento na área do Direito, sobre as inovações legislativas, organizadas pela Ordem dos Advogados.



LUÍS MARQUES

Licenciado em Teologia [Universidade Católica] e em Filosofia, pela Universidade de Coimbra, com Pós-Graduação em Filosofia e Sociologia na mesma Universidade; Pároco, com um total de 8 paróquias a cargo, entre 2003 e 2015. Assistente Espiritual Hospitalar entre 2015 e 2018. Tem experiência de trabalho social e comunitário em contexto paroquial [como pároco], hospitalar [assistente espiritual], autárquico [coordenador técnico] e de comunicação [diretor de jornal]. Formador, Explicador e Professor no Ensino Secundário e no Ensino Profissional entre 2018 e a atualidade.



MADALENA MARTINS

Licenciada em Segurança do Trabalho pelo ISMAI, Especialista em Engenharia Humana pela Universidade do Minho, com 22 anos de experiência profissional, nas áreas ligadas à Segurança do Trabalho. Responsável pela organização dos serviços de HST em várias empresas, assim como pela implementação de sistema de gestão HST. Experiência como Formadora em diversas áreas ligadas à HST, nomeadamente: Manobreadores de Máquinas e Equipamentos; Ergonomia - movimentação Manual de Cargas e Doentes; Organização de Serviços HST. Professora Universitária desde 2007 (10 anos na Licenciatura de Enfermagem - Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria; desde 2018 na Licenciatura de Recursos Humanos - ISCAP).