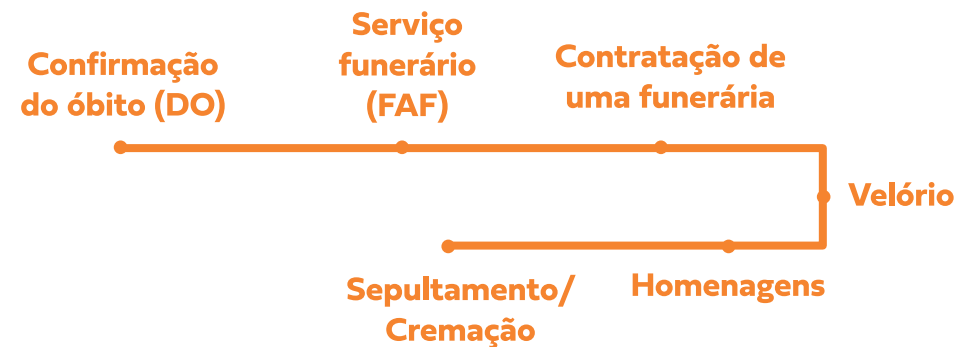


# 05 | Jornada do cliente

A Jornada do Cliente se refere a todas as etapas necessárias que o cliente precisa percorrer após a confirmação do óbito, envolvendo toda a organização do Funeral.

Importante entender que na ótica do cliente, um funeral não se trata de apenas um serviço, mas de todas as etapas envolvidas neste processo.

Podemos padronizar a Jornada do cliente em 5 etapas:



## 5.1 Confirmação do óbito

Ocorre quando a morte é confirmada por um médico através da emissão da Declaração de óbito (DO).

Quando o óbito ocorre em hospital a emissão da DO se dá de forma automática.

Quando ocorre em residência ou via pública a família poderá recorrer ao médico que acompanhava o falecido, ao SAMU ou IML.

Somente após a emissão da Declaração do óbito que a família poderá seguir para a próxima etapa.

## 5.2 Liberação do corpo

Após a emissão da Declaração de óbito, o cliente deverá verificar a necessidade de liberação do corpo no Serviço Funerário Municipal (SFM).

Cada cidade possui regras específicas em relação aos óbitos, o Serviço Funerário Municipal tem a função de regular as empresas que prestam serviços funerários.

Em Curitiba e Blumenau existe a necessidade de se fazer a triagem no SFM, para emissão do documento chamado FAF – Ficha de Acompanhamento Funeral, onde será designada a funerária que irá ser contratada para prestar o serviço ao cliente.

Em Pinhais não existe necessidade desta triagem no SFM, e o cliente poderá escolher livremente a funerária que irá prestar o serviço.

## 5.3 Contratação de uma funerária

Após passar pelo SFM, o cliente irá se dirigir a funerária escolhida para o atendimento e lá irá contratar os itens para a preparação do corpo para o velório.

Os serviços que podem ser contratados com uma funerária são:

- **Urna funerária (caixão), traslado** (transporte do corpo sem vida do seu local de falecimento para preparação), velório e local de sepultamento ou cremação;
- **Ornamentação da urna:** A ornamentação da urna pode ser de flores naturais artificiais ou de véus;
- **Vestimenta;**
- **Toilette:** trata-se do serviço de limpeza e assepsia do corpo do falecido;

- **Necromaquiagem:** Consiste no embelezamento do falecido para funeral.
- **Tanatopraxia:** Se trata de um serviço para a conservação do corpo do falecido através da injeção de fluídos. É um procedimento indicado para velórios longos, ou quando a pessoa falecida ficou muito tempo no hospital recebendo soro intravenoso.
- **Paramentos:** Os paramentos servem para acomodar a urna. A peça de cabeceira da urna indica a religião da família. De forma comum são utilizados o Cristo para católicos e a Bíblia para evangélicos.
- **Arranjos de Flores:** Os arranjos são adornos de flores acomodados no lado direito e esquerdo e nos pés do falecido durante o velório.
- **Véu:** feito de tule ou renda para cobrir o corpo do falecido durante o velório.

## Contratações do Jardim

- **Velório:** O velório se trata de um momento de união da família para a despedida do falecido, nos oferecemos aos clientes o Serviço de Locação de Capelas para a realização dos velórios, é durante o velório que podem ocorrer as homenagens aos falecidos.
- **Homenagens:** Podem ser realizadas diversas homenagens durante o velório como cerimoniais de despedida, a entrega de coroas de flores, vídeos personalizados, celebrações religiosas.
- **Sepultamento ou Cremação:** Se trata do destino do falecido, e encerra o velório e as homenagens. O destino se dará conforme a escolha da família.

Durante toda a jornada do cliente, ele poderá contratar apenas uma etapa conosco ou todas elas. No caso do cliente do Plano de assistência funerária o cliente terá nosso suporte durante toda a jornada de organização do Funeral.