

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 019	
		Estabelecido em: 22/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 1 de 4
APOIO FUNERÁRIO		Classificação da informação: Pública	

1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes para o apoio funerário prestado pela Santa Casa de Belo Horizonte.

2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa de Belo Horizonte e partes interessadas.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Agenda 2030: Corresponde a um conjunto de programas, ações e diretrizes que orientam os trabalhos das Nações Unidas e de seus países membros rumo ao desenvolvimento sustentável, atribuindo responsabilidade a todos os componentes da sociedade para cumprimento dos 17 ODS e suas metas.

Cremação: Cremação é uma técnica funerária que visa reduzir um corpo a cinzas através da queima do cadáver. O método comum no mundo ocidental é a cremação do cadáver em fornos crematórios desenvolvidos para esse fim.

IML: Instituto Médico Legal

NBR ISO 9001:2015: Norma que estabelece um modelo de gestão da qualidade para as organizações.

ODS: Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais a Organização das Nações Unidas está contribuindo a fim de que seja possível atingir a Agenda 2030 no Brasil.

Santa Casa BH: Santa Casa de Belo Horizonte.

Serviços de apoio funerário: Trata-se dos serviços de liberação e traslado do corpo, preparação e ornamentação do corpo, flora, organização do velório e cremação.

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa e demais Gerências 01/03/2023	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO 21/03/2023	Núcleo de Direção Superior- NDS 31/03/2023

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 019	
		Estabelecido em: 22/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 2 de 4
APOIO FUNERÁRIO		Classificação da informação: Pública	

4. DIRETRIZES

A Funerária Santa Casa BH é uma instituição prestadora de serviços funerários e constitui uma referência regional para a qualidade e segurança no trabalho de preparação de corpos, velórios, cremações, comercialização de planos funerários, prestando serviços funerários à cidade de Belo Horizonte desde o ano 1900, gerando um grande impacto social na cidade.

Visando garantir a qualidade dos serviços oferecidos, a Funerária Santa Casa BH conta com a Certificação ISO 9001, reforçando seu foco no atendimento de excelência e compromisso com a integridade, transparência, sustentabilidade e atendimento às expectativas de todas as partes interessadas.

Todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços de apoio funerário da Santa Casa BH atuam em respeito aos direitos humanos internacionalmente garantidos, promovendo atendimento inclusivo e prestação de serviços de forma respeitosa e em consonância com as expectativas dos clientes e da sociedade.

Empenhada em garantir uma excelente experiência para os clientes, a Santa Casa BH incluiu esta diretriz no Mapa Estratégico Institucional, por meio de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo e sob gestão do Serviço de Atendimento ao Cliente, possibilitando a melhoria contínua dos serviços prestados, conforme estabelecido na “Política de Engajamento das Partes Interessadas”.

Todo o apoio funerário prestado pela Santa Casa BH ocorre em atendimento à legislação vigente e em conformidade com as normas ambientais, inclusive com a gestão ecoeficiente de resíduos em todas as etapas dos processos funerários, relacionando-se de forma transversal com a “Política de Gestão Ambiental, Ecoeficiência e Sustentabilidade” da instituição, demonstrando compromisso institucional com o ODS - 6: “Água e Saneamento (garantir disponibilidade e manejo sustentável da água e saneamento para todos)”, da Agenda 2030.

Em atenção a dignidade da pessoa humana em todas as fases da vida, a Funerária Santa Casa BH se compromete em:

- Prestar atendimento humanizado, respeitoso, acolhedor, de forma ética, profissional, transparente, cordial e segura, observado os normativos internos, externos e boas práticas de mercado;
- Preservar a imagem e a dignidade da pessoa humana aos cuidados da instituição, garantindo a guarda em local seguro e de acesso restrito aos colaboradores da área que estão envolvidos com o processo funerário, familiar ou representante formal e indivíduo com justificativa plausível e munido da autorização formal da gerência ou coordenação da unidade;
- Proibir qualquer tipo de contato ou acesso indevido de pessoas estranhas às áreas de tratamento, ornamentação e guarda de corpos a fim de garantir o direito à dignidade e privacidade da pessoa

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 019	
		Estabelecido em: 22/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 3 de 4
APOIO FUNERÁRIO		Classificação da informação: Pública	

humana, além da plena observância da “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas” da instituição, assim como nos termos da legislação vigente aplicável;

- Solicitar prévia autorização do representante ou familiar da pessoa humana aos cuidados da Funerária Santa Casa, para realização de procedimentos não contemplados no ato do acolhimento e negociação com os familiares;
- Garantir os direitos da pessoa humana após o óbito aos cuidados da instituição em consonância com o Código Civil Brasileiro;
- Garantir a aplicação e o respeito às especificidades da pessoa humana aos cuidados da instituição e de seus familiares, notadamente aos princípios religiosos e crenças.

A prestação de serviços gratuitos de sepultamento, realizado pela Funerária Santa Casa BH, existe há quase 80 anos, sendo que em 1944, foi firmado contrato entre a Prefeitura de Belo Horizonte – representada, na época, pelo prefeito Juscelino Kubitschek – e pelo então provedor da Santa Casa BH, José Maria Alkmim.

O sepultamento gratuito é destinado às famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social que tiveram entes falecidos no município de Belo Horizonte ou cujos corpos se encontram no Instituto Médico Legal - IML deste Município. Neste contexto, ao prestar esse serviço à população, garantindo o acesso a um sepultamento digno, é de responsabilidade da Santa Casa BH as tarefas de tratamento do corpo, ornamentação, fornecimento de urna e transporte.

5. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Este normativo deve ser revisado a cada dois anos com relação à aderência às Políticas, às Normas, aos Procedimentos ou sempre que identificadas mudanças significativas nos processos.

6. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Todas as suspeitas de violação da presente Política podem ser reportadas à Gerência de Auditoria e Compliance, informadas via e-mail ao compliance@santacasabh.org.br ou registradas, de forma anônima ou identificada, no Canal Confidencial de Denúncia, disponível no site, www.ouvidordigital.com.br/santacasabh ou pelo 0800 892 5020, para a devida apuração. Não serão permitidas, nem toleradas qualquer forma de retaliação ao denunciante que utilizar, de boa-fé, conforme estabelecido nas Regras Institucionais de Conduta.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou outras Políticas estarão sujeitos às Regras de Consequências previstas nos normativos da Santa Casa BH.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Política de Engajamento das Partes Interessadas, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

	Política Institucional (POL)	Padrão Nº: POL INST SCBH 019	
		Estabelecido em: 22/02/2023	
		Nº Revisão: 00	Página 4 de 4
APOIO FUNERÁRIO		Classificação da informação: Pública	

Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

Política de Gestão Ambiental, Ecoeficiência e Sustentabilidade, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/>

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BELO HORIZONTE. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS NBR ISO 9001:2015 Rio de Janeiro, 2015.

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS: Versão 2022-2026. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2021

ONU - Organização das Nações Unidas. Pacto Global Rede Brasil. Acessível em <http://www.pactoglobal.org.br>. Acesso em 23/02/2023.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 23/02/2023.

8. ANEXOS

Não se aplica.