

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 1 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

## 1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes para o apoio funerário prestado pela Santa Casa BH.

## 2. ABRANGÊNCIA

Santa Casa BH 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.

**Partes interessadas (Stakeholders):** Pessoa ou instituição que pode afetar ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade (Provedor, Irmãos Associados, conselheiros, diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores, colaboradores, corpo clínico, docentes, residentes, especializando, pesquisadores, estagiários, bolsistas, jovens aprendizes, voluntários, cooperados, prestadores de serviços, fornecedores, órgãos fiscalizadores e normativos, doadores, políticos, pacientes/clientes, acompanhantes, familiares, voluntários e visitantes, dentre outros).

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 2 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

**PRS (Procedimento Sistêmico):** Documento que descreve uma atividade ou interação sistêmica da instituição. Esse documento é aplicável a partir da interação das ações entre um conjunto de processos. A abrangência que consta no PRS deverá citar o (s) processo (s) envolvido (s) na atividade/tarefa e quem executa. É importante salientar que quando a abrangência do documento envolver somente um processo deverá ser descrito um POP - Procedimento Operacional Padrão e quando envolver dois ou mais processos será considerado PRS.

**Santa Casa BH:** Santa Casa de Belo Horizonte.

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

#### 4. DIRETRIZES

A Funerária e Assistência Familiar 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 e Assistência Familiar 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 (POL INST SCBH 006)”.

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 (POL INST SCBH 015)” 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.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 3 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

Em atenção a dignidade da pessoa humana em todas as fases da vida, a Funerária e Assistência Familiar 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 humana, além da plena observância da “Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas (POL INST SCBH 007)” 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 e Assistência Familiar 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. DOS MECANISMOS DE CONTROLE E DOS DESDOBRAMENTOS

Esta política será avaliada periodicamente, por meio de relatórios de resultados, incluindo indicadores, auditorias, pesquisas de satisfação, análise crítica, relatórios de sustentabilidade, conforme mecanismo de controle a ser estabelecido por cada área, visando avaliar a adesão, aplicabilidade e eficácia da diretriz, além de fornecer uma visão abrangente do impacto institucional.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 4 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

Os processos relativos a esta política serão desdobrados de forma transversalizada, sendo que seu fluxo de aplicação operacional deverá ser detalhado por meio de PRS - Procedimento Sistêmico específico. O monitoramento dos resultados da respectiva política serão mensurados e analisados por meio de instrumento (s) acima referenciado (s), de forma contínua.

Esta política apresenta seus principais desdobramentos por meio dos seguintes PRS's:

- PRS ASS FAM 001 - Comissão de Vendas de Serviços e Planos Funerários;
- PRS ASS FAM 002 - Descontos em Vendas de Serviços, Produtos e Planos Funerários;
- PRS ASS FAM 003 - Venda de Planos Funerários;
- PRS ASS FAM 005 - Conferência de documentos e adornos;
- PRS ASS FAM 004 - Preenchimento do livro de checagem das rotinas críticas do CTP/CTO;
- PRS ASS FAM 008 - Definição de quantidade de flores para coroas e ornamentações;
- PRS ASS FAM 009 - Recebimento, Protocolo, Recolhimento, Guarda e Sepultamento de Peças Anatômicas e Restos Placentários;
- PRS GER ASS FAM 010 - Solicitação de Arranjos e Coroas Institucional;
- PRS ASS FAM 011 - Sepultamentos de Carentes Através dos Ofícios do IML e Solicitações da PBH;
- PRS ASS FAM 014 - Propriedade do Cliente.

## 6. 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.

## 7. DESCUMPRIMENTO DA POLÍTICA

Na Santa Casa BH, valorizamos a colaboração para um ambiente íntegro. Caso presencie ou tenha conhecimento de qualquer irregularidade, reúna o máximo de informações e evidências possíveis e denuncie de forma segura pelo site [www.ouvidordigital.com.br/santacasabh](http://www.ouvidordigital.com.br/santacasabh) ou pelo telefone 0800 892 5020. A denúncia pode ser feita anonimamente ou com identificação, de acordo com sua escolha. Sua identidade será preservada, e a Santa Casa BH não permitirá qualquer tipo de retaliação.

Os envolvidos nos fatos, após o processo de apuração, se comprovada a violação a essa ou a outras Políticas e normas correlatas estarão sujeitos às medidas disciplinares, administrativas e legais cabíveis, conforme previsto: (i) nas regras internas da Santa Casa BH, como no PRS INST CONF CULT 001 – Procedimentos sobre Aplicação de Regras de Consequências; (ii) na legislação aplicável (LGPD, CLT, etc.); e (iii) nos instrumentos

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 5 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

contratuais pertinentes, sem prejuízo de eventual responsabilização civil, penal ou administrativa perante as autoridades competentes.

## 8. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

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 29 maio 2025.

ONU - Organização das Nações Unidas. Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaração-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 29 maio 2025.

SANTA CASA BH. Estatuto da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2024. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/organizacao/> Acesso em 27 maio 2025.

SANTA CASA BH. Política de Direitos Humanos, Diversidade, Inclusão e Valorização das Pessoas, disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/> Acesso em 27 maio 2025.

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

SANTA CASA BH. Política de Gestão Ambiental, Ecoeficiência e Sustentabilidade, disponível em: disponível em: <https://santacasabh.org.br/politicas/> Acesso em 27 maio 2025.

SANTA CASA BH. Regras Institucionais de Conduta da Santa Casa de Belo Horizonte. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://santacasabh.org.br/compliance/>. Acesso em 27 maio 2025.

## 9. ANEXOS

Não se aplica.

 <b>Santa Casa BH</b> SAÚDE DE PONTA PARA TODOS	<b>Política Institucional (POL)</b>	Padrão Nº: POL INST SCBH 019
		Estabelecido em: 22/02/2023
		Nº Revisão: 01   Página 6 de 6
<b>APOIO FUNERÁRIO</b>		Classificação da informação: <b>Pública</b>

Elaboração / Revisão	Análise Crítica	Aprovação
Governança Corporativa, demais Gerências e Superintendentes responsáveis Data: 15/07/2025	Comitê Estratégico de Aprimoramento Organizacional - CEAO Data: 14/08/2025	Núcleo de Direção Superior- NDS Data: 19/08/2025