

MANUAL DE CULTURA

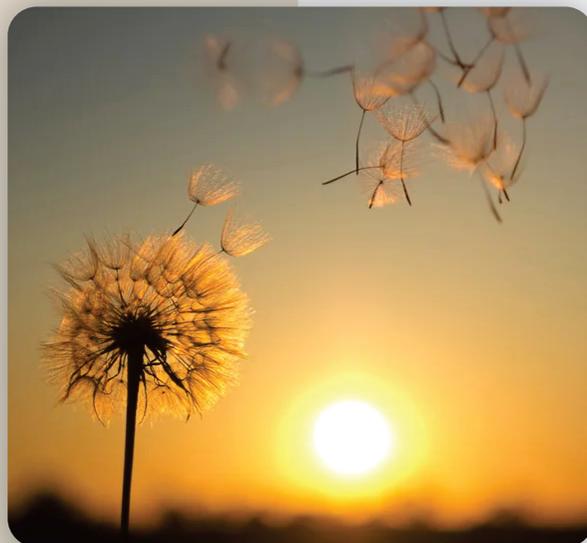
The background of the cover features a warm, golden sunset sky. In the upper portion, several dandelion seed heads are shown in various stages of dispersal, with some seeds already floating away. A large, prominent dandelion seed head is positioned on the left side, its stem extending downwards. The overall aesthetic is serene and contemplative.

Memorial



CENTRAL DE BRASÍLIA
SERVIÇO FUNERÁRIO

Um manual de cultura empresarial é essencial para alinhar os valores, a missão e a visão de uma empresa, além de garantir que todos os colaboradores estejam cientes dos padrões de comportamento esperados.



MISSÃO

A Memorial Central de Brasília serviços funerários tem como missão oferecer um serviço humanizado, respeitoso e profissional para as famílias em momentos de luto, proporcionando apoio e cuidado em todas as etapas do processo de despedida. E nossa frase que define isso é (Acolher, encantar e transformar o luto em uma homenagem digna de um legado)

VISÃO

Ser reconhecida como a melhor funerária e mais respeitosa e confiável de Brasília, proporcionando excelência em atendimento e cuidado com as necessidades de cada cliente.

VALORES

Respeito:

Tratamos todas as pessoas com dignidade, amor, cuidado e empatia, reconhecendo o momento delicado em que nossos clientes se encontram.

Profissionalismo acolhedor:

Atuamos com integridade, transparência e responsabilidade em todos os aspectos do nosso trabalho sendo sempre acolhedor.

Empatia:

Colocamo-nos no lugar do outro para entender e apoiar de maneira adequada durante o processo de luto.

Inovação:

Buscamos constantemente melhorar nossos serviços, investindo em novas soluções que promovam uma despedida digna e personalizada criando uma homenagem única em cada assistência.

Sustentabilidade:

Respeitamos o meio ambiente e nos esforçamos para implementar práticas ecologicamente corretas em nossas operações tendo opção de urnas biodegradáveis e que se tornam um arvore de ipê branco, incentivamos a cerimônia de cremação por emitir menos poluente e não afeta o solo e nem o lençol freático, e nos casos de sepultamento também implantamos o agente de mitigação (invol) que evita que os líquidos entrem em contato com o solo, oferecendo um cerimonial mais sustentável, fazemos parte do projeto plantar onde temos como proposito plantar uma arvore para cada atendimento executado e utilizamos sempre materiais recicláveis, e temos compromisso de diminuição de consumo de agua e energia, e buscamos sempre inovações para implantar nos serviços de cremação e sepultamento .

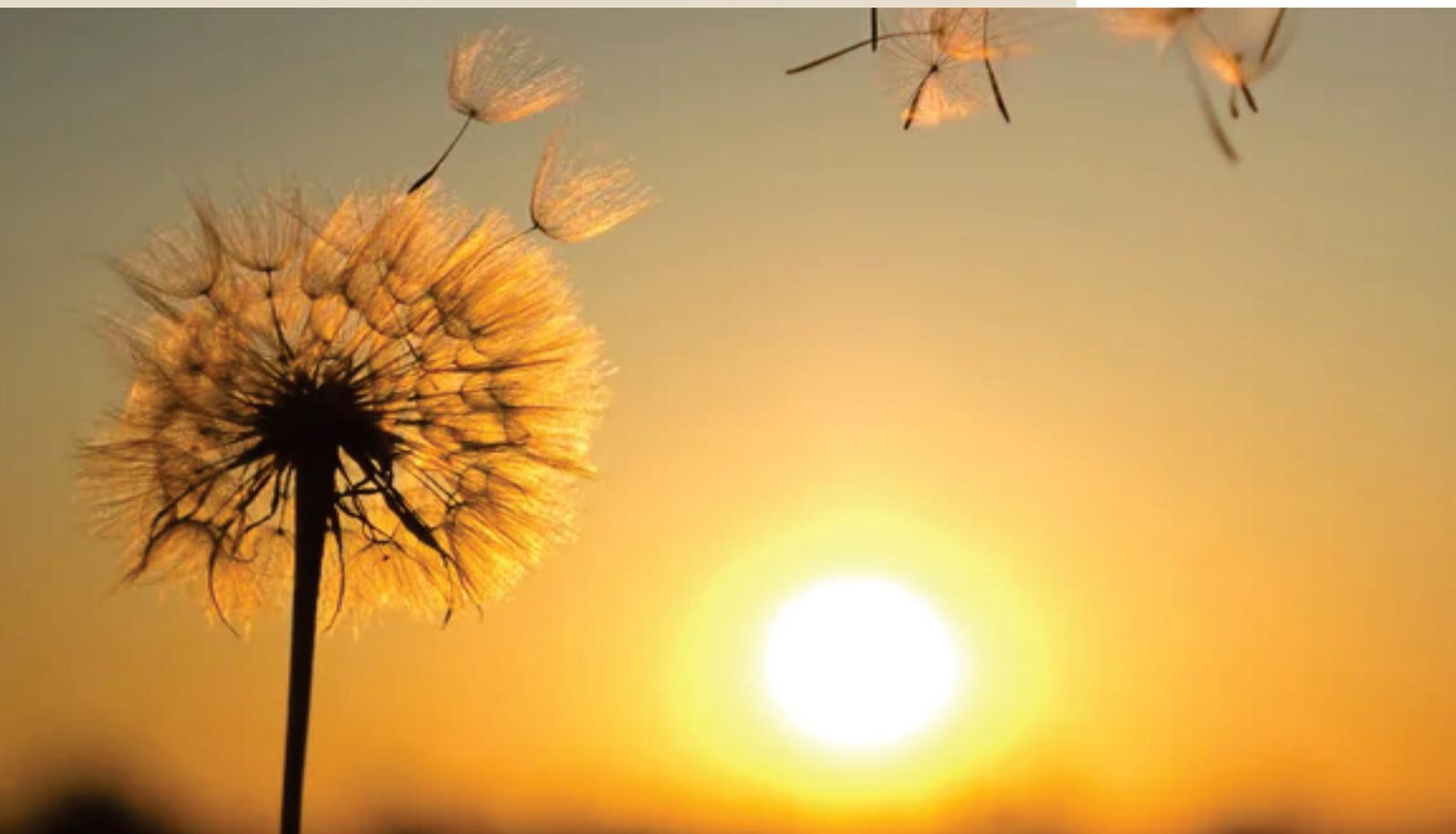


FILOSOFIA DE ATENDIMENTO

Na Memorial Central de Brasília serviços funerários, entendemos que o atendimento vai além de prestar um serviço. Nosso compromisso é com o **Acolhimento emocional** e a **Homenagem e personalização dos serviços**, respeitando as crenças, culturas e tradições de cada família.

Princípios do Atendimento:

- Escuta ativa e sensível.
- Discrição e confidencialidade.
- Prontidão e eficiência na resolução de qualquer questão relacionada ao serviço funerário.
- Flexibilidade para atender a desejos específicos da família, dentro de um contexto ético e legal e estamos ativamente focados em gerar uma experiência única a família enlutada, por isso não fazemos funeral mais, e sim uma cerimônia para homenagear histórias de vida e valorizar o seu legado.



COMPORTAMENTO E CONDUTA DOS COLABORADORES

Nossos colaboradores são o reflexo dos nossos valores e princípios. Portanto, a postura tem que ser de dono e profissional e deve seguir estas diretrizes: -

Respeito ao luto:

Os colaboradores devem manter uma postura séria e respeitosa durante o atendimento.

Comunicação clara e empática:

Informações devem ser transmitidas de forma clara, gentil e com sensibilidade, sem ambiguidades.

Apresentação pessoal:

O uso de uniformes e a aparência dos colaboradores devem refletir a seriedade do trabalho. Higiene e cuidado pessoal são essenciais.

Confidencialidade:

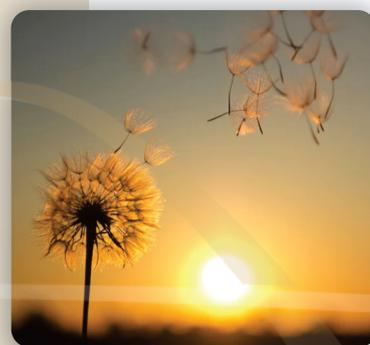
Todos os colaboradores devem garantir a proteção das informações pessoais dos clientes e agir com discrição em todas as interações.

Cuidados com a empresa

Cuidado com a frota e todos equipamentos da empresa para que sempre estejam funcionados bem.

Empatia:

É muito importante se colocar no lugar da família e dos colegas de trabalho, e estar sempre atento a todos os detalhes e evitar que aconteça algo que não queiram que aconteça com vocês mesmos.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A Memorial Central de Brasília serviços funerários valoriza a diversidade de suas equipes e clientes. Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor, onde todas as pessoas, independentemente de raça, gênero, orientação sexual, religião ou classe social, são tratadas com igualdade e respeito.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Memorial Central de Brasília Serviços Funerários está comprometida em apoiar a população de Brasília não apenas em momentos de luto, mas também em iniciativas que promovam o bem-estar da sociedade. Encorajamos ações que envolvem apoio psicológico às famílias enlutadas e o incentivo à doação de órgãos, por exemplo.

Práticas de responsabilidade social incluem:

- Apoiar famílias para garantir que todas as pessoas tenham acesso a serviços funerários e homenagens dignas.
- Participação ativa em campanhas que incentivem o luto saudável e a conscientização sobre cuidados com a saúde mental.

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

Nosso compromisso com os colaboradores é investir em seu crescimento contínuo.

A Memorial Central de Brasília oferece treinamentos e oportunidades de desenvolvimento profissional para garantir que todos estejam sempre preparados para oferecer o melhor serviço.

Treinamentos regulares:

Sobre atendimento ao cliente, práticas funerárias inovadoras e gestão de luto.

Planos de carreira:

Incentivamos o desenvolvimento e a progressão dentro da empresa.

Bem-estar:

Oferecemos um lugar agradável e acolhedor aos colaboradores, com isso tem a oportunidade de trabalhar mais felizes, criando laços, gerando mais comprometimento, empatia e desenvolvimento pessoal de cada um.





CONCLUSÃO

A cultura da Memorial central de Brasília serviços funerários é fundamentada em empatia, profissionalismo e respeito. Nossos colaboradores são a alma da nossa empresa, tem visão de dono e amam o que fazem, e cada um é responsável por garantir que todos os clientes sejam atendidos com dignidade, cuidado, acolhimento e encantamento. Nosso compromisso é com o bem-estar das famílias em um momento de vulnerabilidade, garantindo que todas as despedidas sejam conduzidas com a máxima consideração, respeito e homenageando o legado deles .

Obs. : Contamos com todos, para tonarmos essa equipe uma família, e todos que fazem parte dela prosperem e realize os seus sonhos, e estarem aqui comprometidos com a causa de sermos a melhor empresa do Distrito Federal e com o compromisso social de transformar vidas através do nosso trabalho, então vamos lutar para estarmos sempre crescendo e melhorando o faturamento por que só assim conseguimos sempre estar inovando e gerando novas oportunidades, e peço também que todos sempre estejam buscando conhecimento na vida profissional, mais diariamente na vida pessoal também, por que só assim partimos para o outro nível . Lembre-se sejam 1% melhor a cada dia .

Atenciosamente

Erick Chaves (Diretor)

Memorial Central De Brasília Serviços Funerários



Palavra que define a Memorial Central de Brasília

ACOLHIMENTO

É a Essência do Cuidado. A palavra "acolhimento" carrega em si a força de um gesto simples, mas profundamente transformador. Acolher é mais do que receber alguém; é abrir espaço para suas dores, alegrias, fragilidades e esperanças. No ato de acolher, não há julgamentos, pressa ou indiferença. Existe, sim, uma disposição genuína de estar presente, de oferecer apoio e compreensão. No contexto de uma funerária, o acolhimento se torna ainda mais essencial. Quando uma pessoa se depara com a perda de alguém querido, ela enfrenta um dos momentos mais vulneráveis de sua vida. Nesse instante, o acolhimento surge como um gesto de humanidade, um amparo necessário para ajudar a lidar com o luto. Acolher, nesse cenário, vai além do atendimento técnico e eficiente. Trata-se de uma postura empática, de um cuidado que transcende as palavras. É oferecer um olhar que compreende, um silêncio que respeita, e uma escuta que entende a profundidade da dor alheia. Cada família traz uma história, um contexto único, e o acolhimento significa reconhecer essa individualidade, adaptando-se às necessidades e aos desejos de cada um. Por isso, o acolhimento é um valor central. Ele reforça o compromisso com o respeito à dignidade humana e à singularidade de cada vida. Acolher é mais do que uma ação; é uma filosofia que guia nossos passos, garantindo que, em cada interação, as pessoas sintam-se respeitadas, compreendidas e cuidadas. Em resumo, o acolhimento é o alicerce de qualquer relação humana genuína. É o abraço invisível que conforta e a mão que se estende em solidariedade. É, em sua essência, a mais pura expressão do respeito à vida e àqueles que nos confiam suas dores e histórias.