

Guia de Informações para Clientes – Visão Geral

Informações para momentos de sofrimento e luto

Esta é uma visão geral do Guia de Informações para Clientes disponível no nosso website público. O Guia, de 24 páginas, foi criado para ajudar você e sua família a fazer escolhas mais bem-informadas com relação a suas opções para serviços de funeral, enterro, cremação e formas alternativas de disposição. Caso prefira uma cópia física, o Guia também pode ser disponibilizado em versão impressa gratuitamente.

O Guia completo está disponível no site www.TheBAO.ca, e pode ser acessado diretamente nesse link: <https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide/>

Prefere uma cópia impressa? Nos envie seu endereço para correspondência no e-mail CIG@TheBAO.ca.

Quem somos?

Nosso foco é a proteção do consumidor.

A Bereavement Authority of Ontario (BAO, “Autoridade de Cuidado à Família Enlutada de Ontário”, em tradução livre) é uma corporação com autoridade governamental delegada e sem fins lucrativos criada para administrar a implementação da Lei de Serviços de Funeral, Enterro e Cremação de 2002 (FBCSA) em nome do Ministério de Serviços Públicos e Empresariais e Aquisições. Responsável pela proteção do interesse público, a BAO regula o setor, zela pelo cumprimento da lei, e disponibiliza uma série de recursos e serviços às seguintes partes licenciadas em toda Ontário:

- Operadoras, direção e pessoal de planejamento de estabelecimentos funerários;
- Operadoras de cemitérios, crematórios e serviços de disposição alternativa;
- Operadoras de serviço de transferência; e
- Representantes de vendas do setor de atenção ao luto.

A BAO é 100% financiada por taxas de licenciamento (não por tributos).



Acesse também através deste QR Code:



O conteúdo do Guia

O Guia contém informações sobre os seguintes assuntos:

- Quem tem autoridade legal para tomar decisões sobre arranjos fúnebres
- O transporte da pessoa falecida
- Serviços mínimos obrigatórios
- Opções para serviços funerários e de velório/memoriais
- Enterros
- Cremação
- Hidrólise alcalina
- Espalhamento de restos mortais cremados
- ‘Direitos de enterro’ e uma série de outros termos
- Contratos de serviços funerários
- Pré-arranjo ou pré-pagamento por serviços funerários
- Como o dinheiro do seu pré-pagamento é protegido
- Como fazer uma reclamação
- E muito mais

Veja a seção *Inside the Guide* (“O Conteúdo do Guia”) na página quatro da versão completa do Guia de Informações a Clientes.

Exemplos de informações no nosso Guia gratuito

Autoridade legal

Quem tem autoridade legal para tomar decisões? Geralmente, a(s) pessoa(s) nomeada(s) como administradora(s) do espólio é que tem ou têm autoridade legal para tomar estas decisões. Confira abaixo uma lista não-exaustiva de quem pode atuar como representante legal: Administrador(a) do espólio, também denominada em inglês *executor*, nomeado(a) no testamento (ou pessoa nomeada pelo tribunal para o ofício); cônjuge; filhos(as) de 18 anos ou mais; e os pais da pessoa falecida.

Suas opções

Quais são algumas das opções para serviços funerários e de velório/memorais? Celebrar a vida de uma pessoa ajuda a família e amigos enlutados a enfrentar a perda de uma pessoa querida. Você pode escolher entre um funeral, uma cerimônia memorial ou uma cerimônia simples ao lado do túmulo (*graveside service*). A cerimônia pode ser particular (com entrada com convite) ou pública. Outras opções são realizar um velório público ou privado, um cortejo fúnebre, um funeral e/ou vigília domiciliar, ou qualquer outro ritual social, tradicional ou cultural respeitoso.

Que opções tenho para a disposição final do meu corpo? Suas opções são sepultamento, cremação e hidrólise alcalina (um processo químico que reduz um corpo a componentes líquidos e ósseos), incluindo transporte, documentação (incluindo registro do óbito) e cuidados do corpo. Os serviços (exceto embalsamamento arterial) também podem ser prestados por familiares e amigos sem nenhum custo ou compensação.

Ver o preço é seu direito!

O que devo saber antes de assinar um contrato? Assegure-se de que está tratando com uma empresa ou pessoa licenciada. Você pode pesquisar prestadoras no Cadastro Público (*Public Register*) no nosso site. A prestadora de serviços é obrigada a fornecer uma cópia da lista de preços e dos estatutos do cemitério ou crematório, conforme exigido por lei, antes de assinar um contrato. A prestadora também é obrigada a postar sua lista de preços em seu website público, juntamente com uma cópia do Guia de Informações para Clientes da BAO. As pessoas que procuram assistência financeira não devem assinar um contrato; fazê-lo pode torná-las inelegíveis para assistência e responsáveis pelo pagamento do contrato.

Um/a diretor/a funerário ou responsável pelo planejamento fúnebre deve explicar todas as opções de pagamento, direitos de cancelamento e direitos a reembolso.

Saiba mais

Assistência social

Caso não tenha recursos suficientes para pagar por um serviço de funeral, transferência, sepultamento, hidrólise alcalina ou cremação, você pode solicitar assistência ao município local. [Saiba mais aqui.](#)

Leia mais no Guia de Informações para Clientes da BAO

O Guia completo está disponível no site www.TheBAO.ca, e pode ser acessado diretamente nesse link: <https://thebao.ca/for-consumers/consumer-information-guide/>

Prefere uma cópia impressa? Nos envie seu endereço para correspondência no e-mail CIG@TheBAO.ca.



BAO | Bereavement
Authority of
Ontario

5160 Yonge St., Suite 1200, North York, ON M2N 6L9
647-483-2645 • info@thebao.ca • www.thebao.ca