

Ofício n.º 078/CEMITÉRIOSCORTELSP/2023

Órgão Requisitante: Tribunal de Contas do Município de São Paulo

Ref.: Intimação n.º 1981/2023 – e-TCM 006830/2023

Assunto: Representação – Representação em face dos serviços funerários do município de São Paulo e as supostas irregularidades nas condições dos sepultamentos prestados pelas concessionárias em relação à gratuidade às famílias de baixa renda, assim como da falta de transparência sobre o acesso

São Paulo, 20 de outubro de 2023.

AO EGRÉGIO TCM

EXMO. SR. DR. CONSELHEIRO ROBERTO BRAGUIM

SPE CONSÓRCIO CORTEL SP S.A., inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 47.701.152/0001-85, com sede na Avenida Nove de Julho, n.º 4.865, Bloco A, 5º andar, conj. 51 e 52, Jd. Paulista, São Paulo/SP - CEP 01407-902, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, por meio do representante legal que abaixo subscreve, em cumprimento à intimação acima referenciada, se manifestar nos termos que seguem.

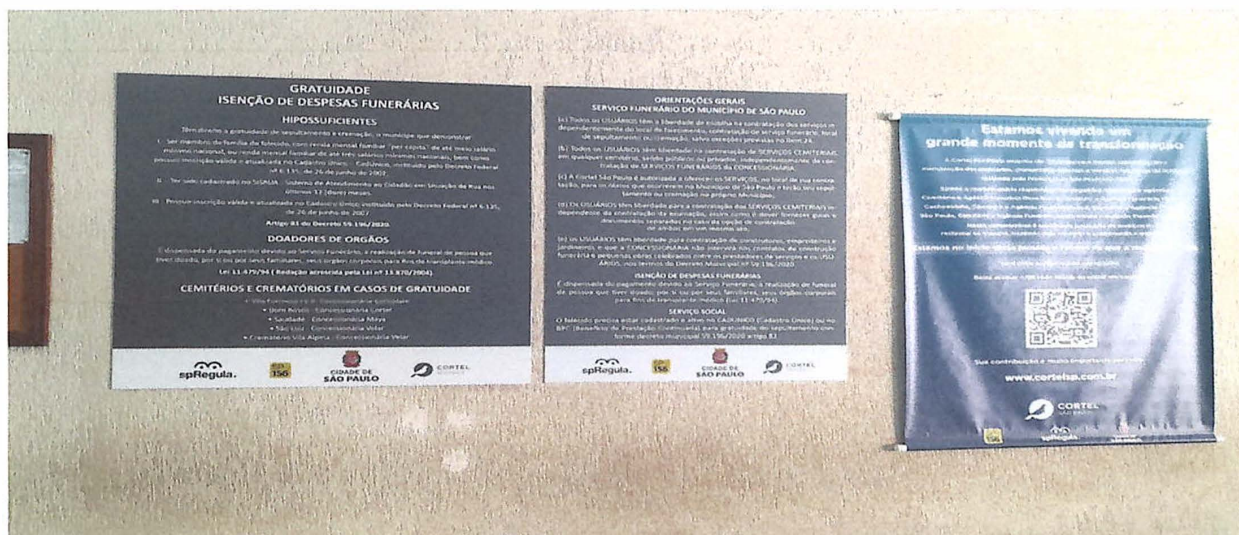
I – MANIFESTAÇÃO ACERCA DA MATÉRIA FISCALIZADA

Não é possível tratar qualquer espécie de demanda, sem antes compreender, exatamente, sua plausibilidade. Neste passo, prossiga-se, especificamente, aos esclarecimentos acerca das questões compreendidas como procedentes pela auditoria, sendo: **“2.1. Denúncias relativas à gratuidade” - “2.2. Casos de notícias jornalísticas”**.

Avenida Nove de Julho, n.º 4.865 – 5º andar – Conjuntos 51 e 52 – Jd. Paulista –
São Paulo – SP – Cep: 01407-902 – Telefone (011) 5026-2750

I.II – MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA – “DENÚNCIAS RELATIVAS À GRATUIDADE”

De início, quanto à obrigação da comunicação visual dos preços dos serviços, bem como a informação sobre os produtos e serviços de gratuidade e respectivos cemitérios que atendem sepultamento gratuito, cabe enfatizar que está atendida a previsão do **EC/001/2022/SGM-SEDP**, por meio online no site da Cortel SP: <https://cortel.sp.com.br/faq/>, e por meio físico, que se encontram afixados nas agências funerárias e cemitérios, veja-se, como exemplo:



Aliado a comunicação visual, todos os colaboradores da Concessionária receberam treinamento interno direcionado à respectiva área de atuação, envolvendo competências da função e aplicação **segundo o edital da concessão** no que tange ao atendimento ao usuário.

Também são disponibilizados ramais para atendimentos direcionados pelo SAC, que ocorre com o tronco/chave na central, que é o **(11) 5026-2750 - 0800 591 8309**, e as ligações ativas ou receptivas são

originadas ou direcionadas para este número, que inclusive redistribui aos atendimentos via WhatsApp, caso o usuário deseje.

O Consórcio Cortel SP conta com colaboradores preparados para oferecer o **atendimento presencial** aos usuários, esclarecendo dúvidas acerca de todas as questões que envolvem a prestação de serviços.

Resultando o atendimento em contratação de serviços, **os requisitos de gratuidade são consultados, obrigatoriamente, a cada contratação.**

E, caso a consulta reste negativa para o benefício em relação ao falecido ou ao contratante, é informado, no ato, que não houve o enquadramento nos benefícios da gratuidade de funeral, sepultamento ou cremação, sendo possível, no prazo de **60 (sessenta) dias**, a comprovação dos requisitos da benesse previstos no artigo 81 do **Decreto n.º 59.196/20**, e se essa for a opção do munícipe, é emitido o boleto no valor de R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais), com vencimento para o aludido prazo, permitindo a atualização do CadÚnico do(a) interessado(a), de modo a buscar o enquadramento nos benefícios pretendidos.

I.III – MANIFESTAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA – “CASOS DE NOTÍCIA JORNALÍSTICAS”

Sobre o ponto, a representação tem como base matérias jornalísticas veiculadas no site G1 (globo.com), sobre **dois fatos** em apuração pelo E. TCM, um por meio do eTCM 2161/2023, que, em suma, trata da denúncia sobre a dificuldade de um casal para realizar o sepultamento do filho; e o outro, trata da denúncia de que o corpo de uma idosa somente foi liberado 10 horas após a morte, e neste caso, a Auditoria concluiu pela falta de informações preliminares suficientes para a análise.

Ocorre que nenhuma das citadas matérias jornalísticas, assim como ao procedimento instaurado pelo E. TCM, envolvem fatos produzidos por esta Concessionária.

Por esta razão, não sendo esta Concessionária parte das citadas denúncias, não há fundamento para que se pronuncie sobre as alegações do representante.

II – CONCLUSÃO

Em face do exposto, a partir das diretrizes e obrigações dos Planos Operacionais do Edital da Concessão, a CORTEL SP vem adotando todas as medidas obrigatórias e necessárias à implementação dos serviços, respeitados os encargos e prazos do Edital da Concessão.

Sendo o que cabia informa, a CORTEL SP coloca-se à disposição do E. TCM e enfatiza que vem empregando todos os esforços cabíveis para a maximização das condições dos cemitérios e agências.

Na oportunidade prestamos votos de elevada estima e distinto apreço.



Alexandre Guilger Despontin

SPE CONSÓRCIO CORTEL SP S.A.

CNPJ nº 47.701.152/0001-85

