



**EXMO. SR. CONSELHEIRO VICE-PRESIDENTE DO E. TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE
SÃO PAULO - DR. ROBERTO BRAGUIM**

Nº do Processo TC: TC/006830/2023
Intimação nº 380/2026

A CONSOLARE CONCESSIONÁRIA DE CEMITERIOS E SERVIÇOS FUNERARIOS SPE S.A., pessoa jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 44.615.216/0001-37, com sede na Av. Brig. Faria Lima, nº 1931, 15º andar, Jd. Paulistano, São Paulo - SP, CEP 01452-910, por suas representantes infra-assinadas, em atendimento à Intimação nº 380/2026 nos autos do processo em epígrafe, vem tempestivamente, apresentar manifestação com o objetivo de reiterar as providências adotadas para assegurar a adequada divulgação dos preços dos serviços funerários e cemiteriais, em estrita observância a determinação do v. Acórdão proferido por essa E. Corte (Peça nº 108).

I. DO CUMPRIMENTO DA DETERMINAÇÃO: PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em atendimento ao determinado no v. Acórdão proferido por essa E. Corte de Contas, que apontou a necessidade de assegurar a adequada, clara e acessível divulgação dos preços dos serviços funerários e cemiteriais, a Concessionária informa que adotou e implementou medidas concretas, estruturadas e verificáveis, voltadas à plena transparência das informações disponibilizadas aos usuários.

As providências implementadas abrangem meios digitais e físicos, com foco na ampla divulgação das tabelas de preços, na padronização das informações e na eliminação de eventuais assimetrias informacionais, garantindo que os usuários tenham acesso imediato, compreensível e irrestrito aos valores e condições dos serviços ofertados.

Ressalte-se, ainda, que todas as tabelas de preços divulgadas pela



Consolare, estão integralmente alinhadas à política tarifária vigente.

Cumpre destacar que, conforme já informado nos autos em manifestação anterior, a Concessionária já mantinha implementadas medidas voltadas à adequada divulgação das informações relativas aos serviços funerários e cemiteriais, em conformidade com as diretrizes contratuais e regulatórias aplicáveis.

Não obstante, considerando o caráter dinâmico da política tarifária — cuja atualização ocorre anualmente por parte do Poder Concedente —, bem como a necessidade de assegurar a permanente aderência às diretrizes fixadas pelo Poder Concedente, a Concessionária promoveu a revisão e atualização das informações divulgadas, especialmente em razão da disponibilização da nova política tarifária para o exercício de 2026.

Tal atuação evidencia postura colaborativa e compromisso com a manutenção contínua da conformidade regulatória, garantindo que as informações disponibilizadas aos usuários permaneçam atualizadas, consistentes e plenamente aderentes às determinações dessa E. Corte de Contas.

Tal alinhamento assegura a uniformidade e consistência das informações em todos os pontos de contato com o usuário, incluindo website institucional, unidades físicas e canais digitais, evitando divergências e garantindo a divulgação de dados atualizados, fidedignos e compatíveis com as diretrizes regulatórias aplicáveis.

A seguir, são detalhadas e atualizadas as medidas adotadas, acompanhadas das respectivas evidências comprobatórias.

- **Divulgação digital – website institucional**

A Concessionária disponibiliza, em seu website institucional, tabela completa, atualizada e de acesso público dos preços dos serviços funerários e cemiteriais, estruturada de modo a garantir facilidade de localização, clareza informacional e compreensão imediata pelo usuário.

O conteúdo é disponibilizado em seção específica do sítio eletrônico, de navegação intuitiva, permitindo ao usuário acessar diretamente as informações relativas aos preços, sem necessidade de cadastro ou qualquer forma de restrição de acesso.

As tabelas de preços divulgadas pela Concessionária são provenientes do Poder Concedente, sendo atualizadas anualmente, nos termos do Contrato de Concessão,



cabendo à Concessionária assegurar sua reprodução fiel e adequada divulgação aos usuários.

Desse modo, verifica-se que a Política Tarifária possui:

- A discriminação individualizada dos serviços ofertados;
- Os respectivos valores aplicáveis;
- A organização por categorias de serviços, facilitando a identificação

pelo usuário;

A disponibilização digital assegura acesso contínuo e remoto às informações, permitindo que os usuários consultem previamente os preços antes da contratação dos serviços, o que contribui para a tomada de decisão informada.

A estrutura adotada visa não apenas a disponibilização formal dos preços, mas sua efetiva compreensão, reduzindo assimetrias informacionais e assegurando transparência na relação com os usuários, em consonância com a determinação dessa E. Corte de Contas.

Para fins de comprovação, seguem anexas evidências do website institucional da Consolare, demonstrando a localização, o formato e o conteúdo das informações disponibilizadas.

consolare.com.br

Informativos Oficiais da Prefeitura de São Paulo

Consolare, sempre aqui por você!

The image displays a collage of screenshots from the Consolare website, which serves as a public information platform for the City of São Paulo. The visible pages include:

- Serviços Funerários e Cemiteriais da Cidade de São Paulo:** A page listing various funeral and cemetery services, including contact information for providers like Consolare, Cemitério, and others.
- Políticas de Gratuidade:** A page detailing the conditions and procedures for free services, such as for the elderly, disabled, and low-income families.
- Sistema Tarifário:** A page explaining the pricing system for public services, including different categories and rates.
- AQUI! TEM OUVIÓRIO!:** A page encouraging citizens to report issues or provide feedback, with contact details for the Ouvidoria Geral do Município.
- Consolare, sempre aqui por você!:** A page with general information and contact details for the Consolare service.

Evidência 1: Informativos na página inicial do site da Consolare (<https://consolare.com.br/>)

Como medida complementar de transparência e ampliação do alcance usuários, a Concessionária utiliza seu perfil institucional na plataforma adicional de comunicação.

Nesse ambiente, são veiculados conteúdos informativos voltados à orientação dos usuários, incluindo a divulgação de informações gerais sobre os serviços funerários e cemiteriais; esclarecimentos acerca das condições de contratação; orientações relativas à política de gratuidades e direitos dos usuários e direcionamento ao website institucional, além de outros links úteis relacionados a Concessionária e aos serviços públicos.

A utilização das redes sociais tem por finalidade ampliar o alcance da informação, utilizando canais de ampla capilaridade e fácil acesso, sem prejuízo da centralidade do website institucional como meio oficial de disponibilização das tabelas de preços.

Destaca-se que a atuação nesse canal busca reforçar a transparência e a orientação ao usuário, contribuindo para a difusão das informações e para a redução de assimetrias informacionais, em complemento aos meios formais de divulgação.

Para fins de comprovação, seguem anexas evidências das publicações realizadas no perfil institucional.

Evidência 2: Informativos na página da Consolare no Instagram (@consolaresp)



- **Divulgação em unidades físicas (agências e cemitérios)**

A Concessionária mantém desde o início da gestão, de forma padronizada e abrangente, a divulgação física das informações relativas aos serviços funerários e cemiteriais em todas as agências funerárias e unidades cemiteriais sob sua gestão, assegurando sua disponibilização em locais de fácil visualização e acesso ao público.

As informações são disponibilizadas nas agências e nas unidades cemiteriais por meio de painéis informativos físicos, instalados em pontos estratégicos de atendimento ao usuário, tais como áreas de recepção e circulação, garantindo visibilidade imediata no momento da contratação dos serviços.

Destaca-se que a Consolare observa rigorosamente o disposto no item 17.2¹ do Contrato de Concessão, inclusive quanto à visibilidade, acessibilidade e dimensão adequada dos painéis informativos, assegurando que as informações estejam disponíveis de forma clara e ostensiva aos usuários.

Os referidos painéis contemplam, de forma clara e organizada: as tabelas atualizadas de preços dos serviços funerários e cemiteriais; informações sobre a liberdade de escolha do usuário quanto a contratação dos serviços; detalhamento dos serviços abrangidos pela política de gratuidades e indicação da legislação e normas aplicáveis.

A padronização adotada garante a uniformidade das informações em todas as unidades, evitando divergências e assegurando que o usuário tenha acesso, independentemente do local, ao mesmo conteúdo informacional.

As medidas já implementadas visam assegurar que, no momento da contratação, o usuário disponha de informações claras, acessíveis e completas, possibilitando decisão informada e reduzindo assimetrias informacionais.

Para fins de comprovação, seguem anexos registros fotográficos das unidades, evidenciando a localização, o formato e o conteúdo dos painéis informativos.

¹ 17.2. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, por meio físico e on-line no website da CONCESSIONÁRIA, de forma visível e de fácil acesso aos USUÁRIOS, em todos os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, caso aplicável:

(a) A informação de que os USUÁRIOS têm a liberdade de escolha na contratação dos serviços independentemente do local de falecimento, contratação de serviço funerário, local de sepultamento ou cremação, salvo exceções previstas no item 24;

(b) A informação de que os USUÁRIOS têm liberdade na contratação de SERVIÇOS CEMITERIAIS em qualquer cemitério, sendo públicos ou privados, independentemente da contratação de SERVIÇOS FUNERÁRIOS da CONCESSIONÁRIA;

(c) A informação sobre os produtos e serviços aos quais os USUÁRIOS beneficiados pelas GRATUIDADES terão direito, a ser fixada em painel visível com no mínimo 1 m² (um metro quadrado), incluindo a indicação dos CEMITÉRIOS nos quais poderão ser realizados os sepultamentos, no caso da GRATUIDADE SEPULTAMENTO HIPOSSUFICIENTES, e dos CREMATÓRIOS operantes nos quais poderão ser realizadas as cremações, no caso da GRATUIDADE CREMAÇÃO HIPOSSUFICIENTES E DOADORES;

(d) A legislação e demais normas que regem a política de GRATUIDADES;



Local:

Cemitério Vila Mariana

Foto 1



19 de mar. de 2026 11:38:12
g. Luiz G C Sangirardi, 301 - Aclimação, São Paulo - SP, 04112-080, Brasil

Foto 2



19 de mar. de 2026 11:39:29
R. Batista Caetano, 300 - Aclimação, São Paulo - SP, 04108-130, Brasil

Evidência 3: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas no Cemitério Vila Mariana

Local:

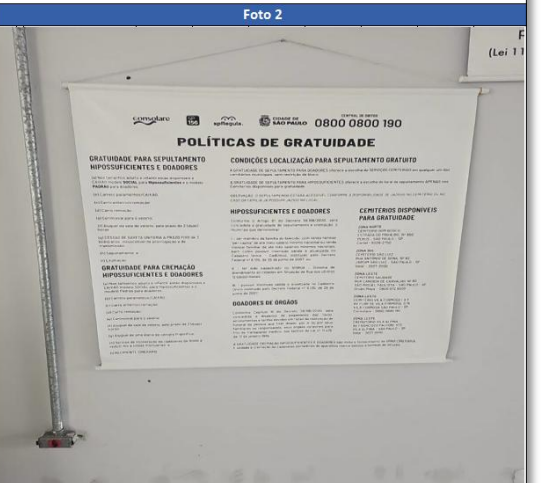
Cemitério Santana

Foto 1



19 de mar. de 2026 13:40:50

Foto 2

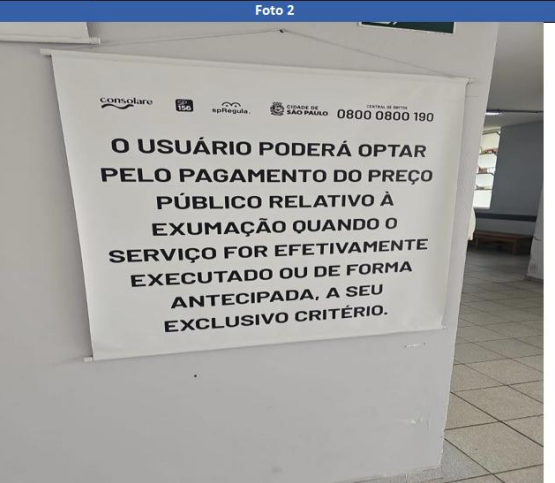


19 de mar. de 2026 13:41:19

Local:

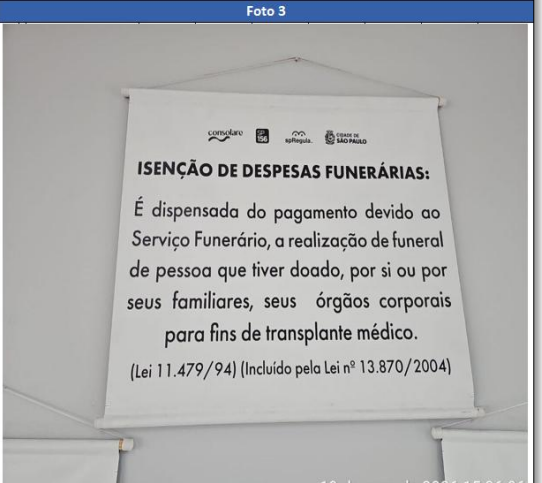
Cemitério Santana

Foto 2



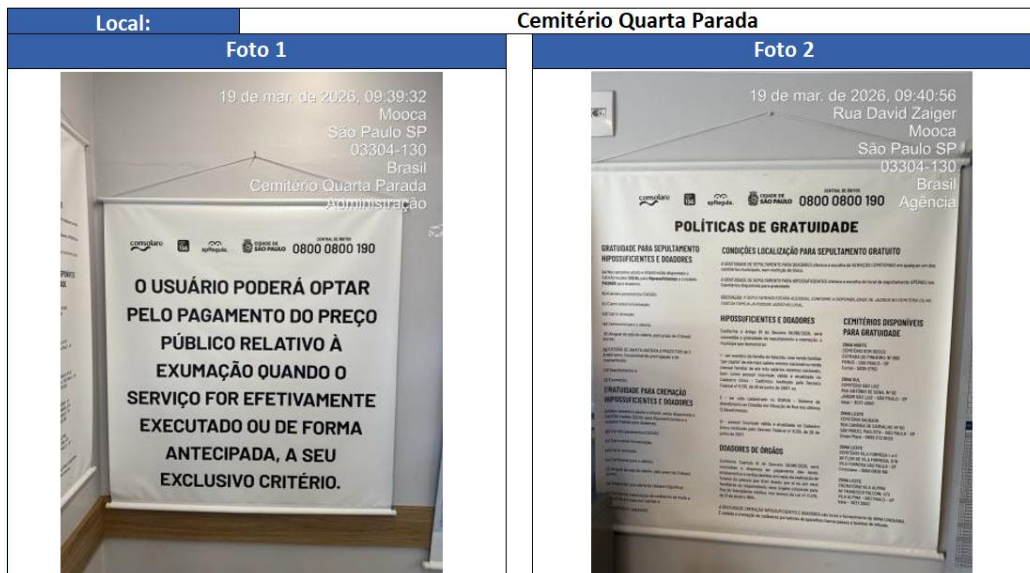
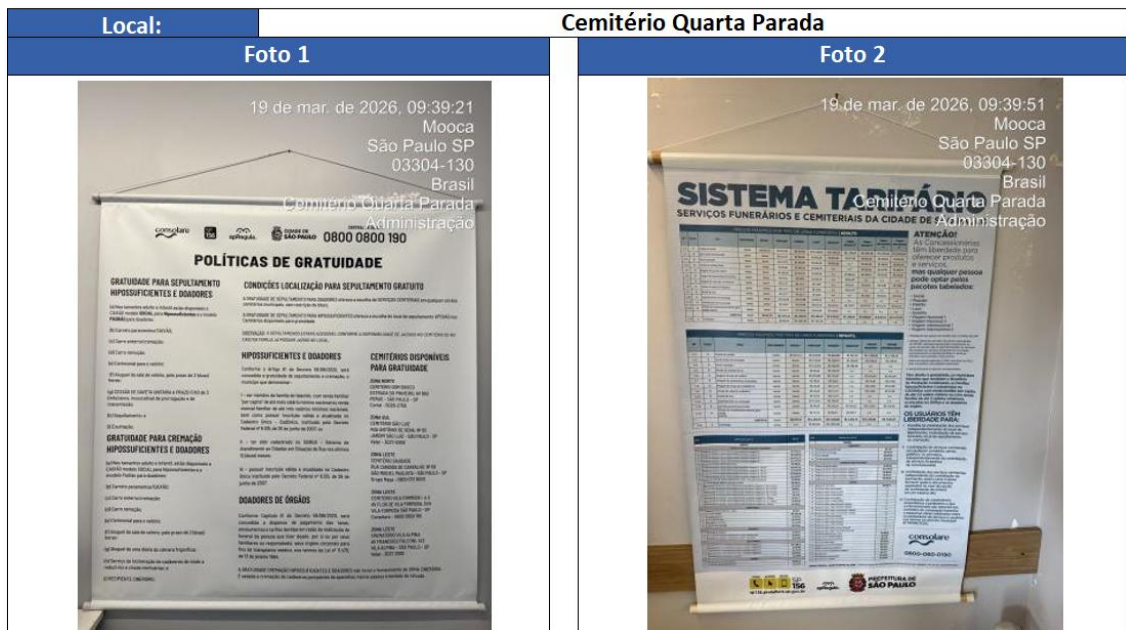
19 de mar. de 2026 13:41:36

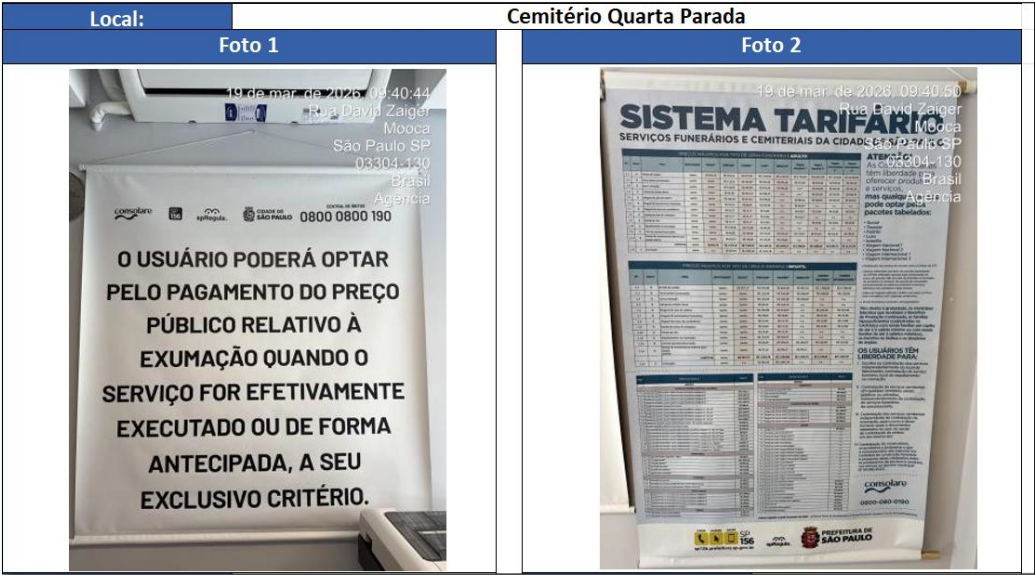
Foto 3



19 de mar. de 2026 15:36:06

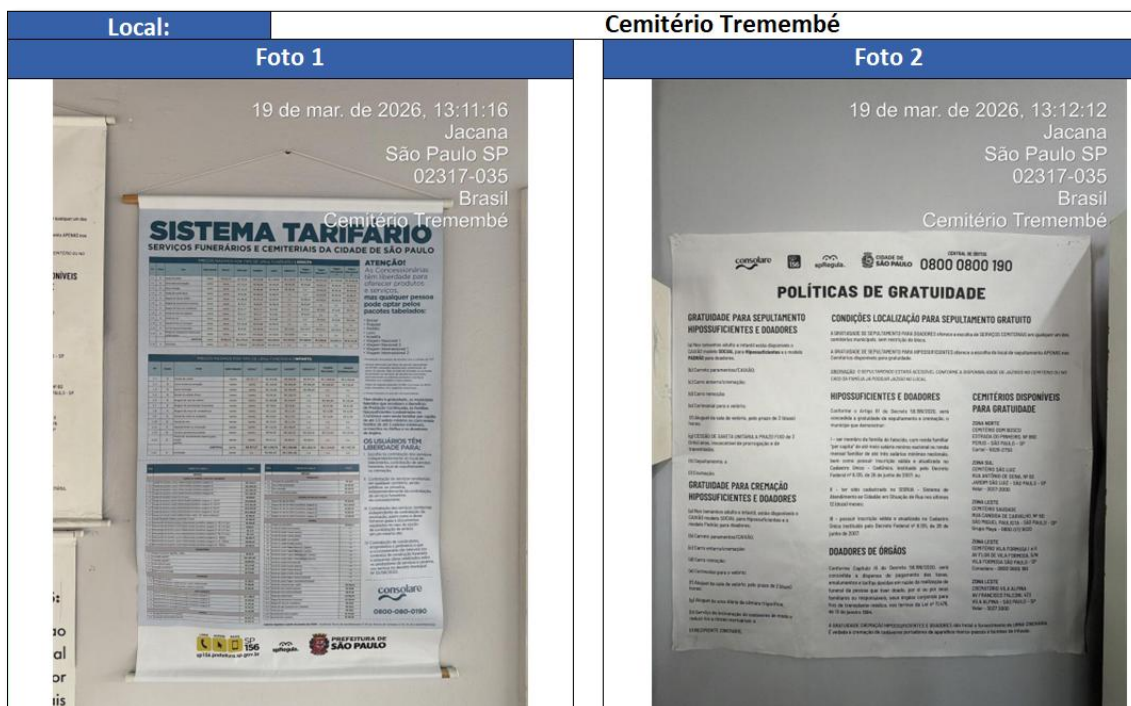
Evidência 4: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas no Cemitério Santana



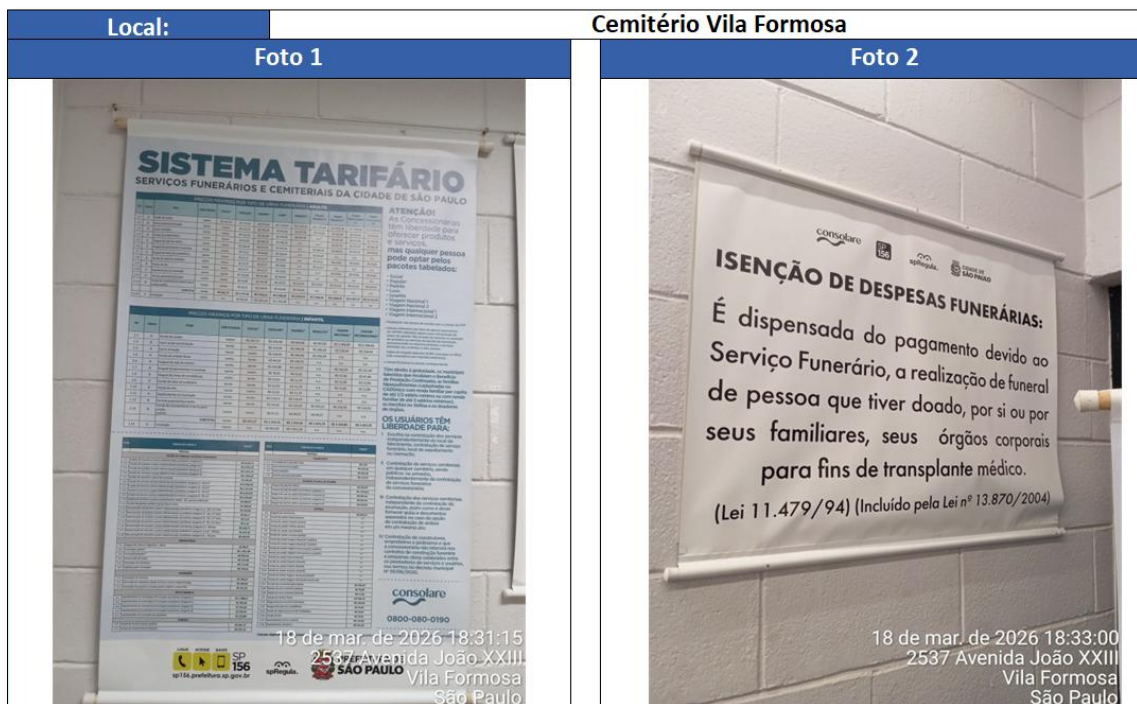
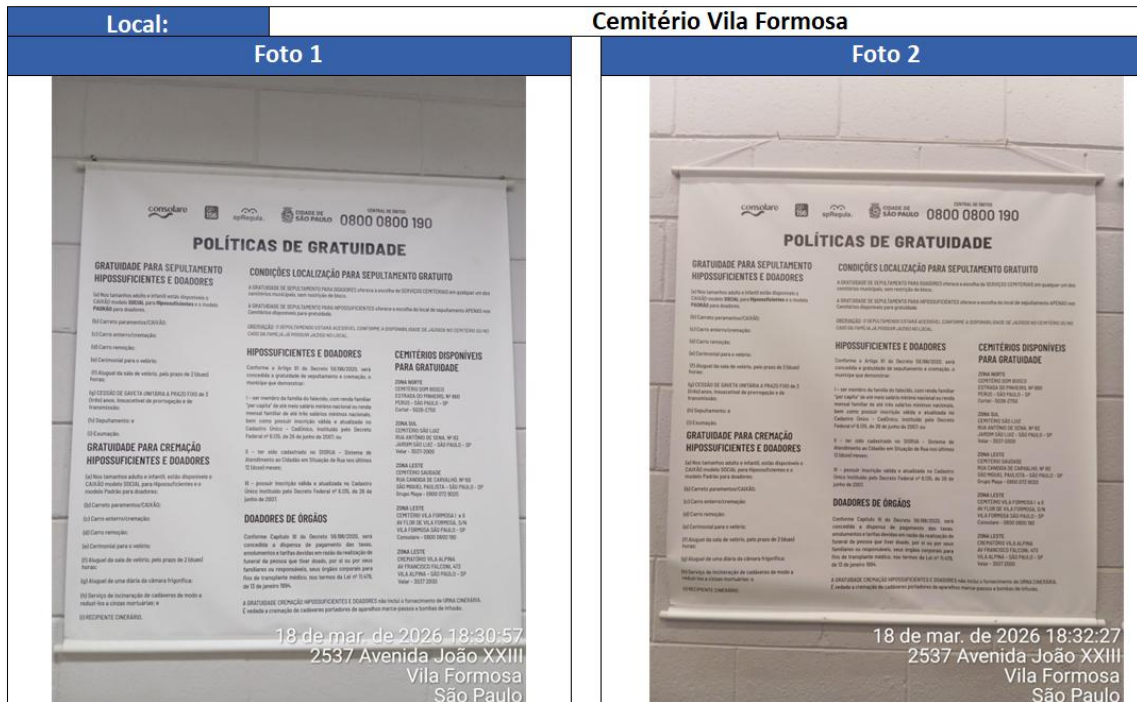


Evidência 5: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas no Cemitério Quarta Parada

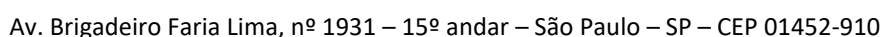




Evidência 6: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas no Cemitério Tremembé



Evidência 7: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas no Cemitério Vila Formosa





Local:	Agência Consolação
Foto 1 20 de mar. de 2026 11:31:08	Foto 2 20 de mar. de 2026 11:30:54 10 Rua Mato Grosso Higienópolis São Paulo

Local:	Agência Consolação
Foto 1 20 de mar. de 2026 11:30:36 10 Rua Mato Grosso Higienópolis São Paulo	Foto 2 20 de mar. de 2026 11:29:35 10 Rua Mato Grosso Higienópolis São Paulo

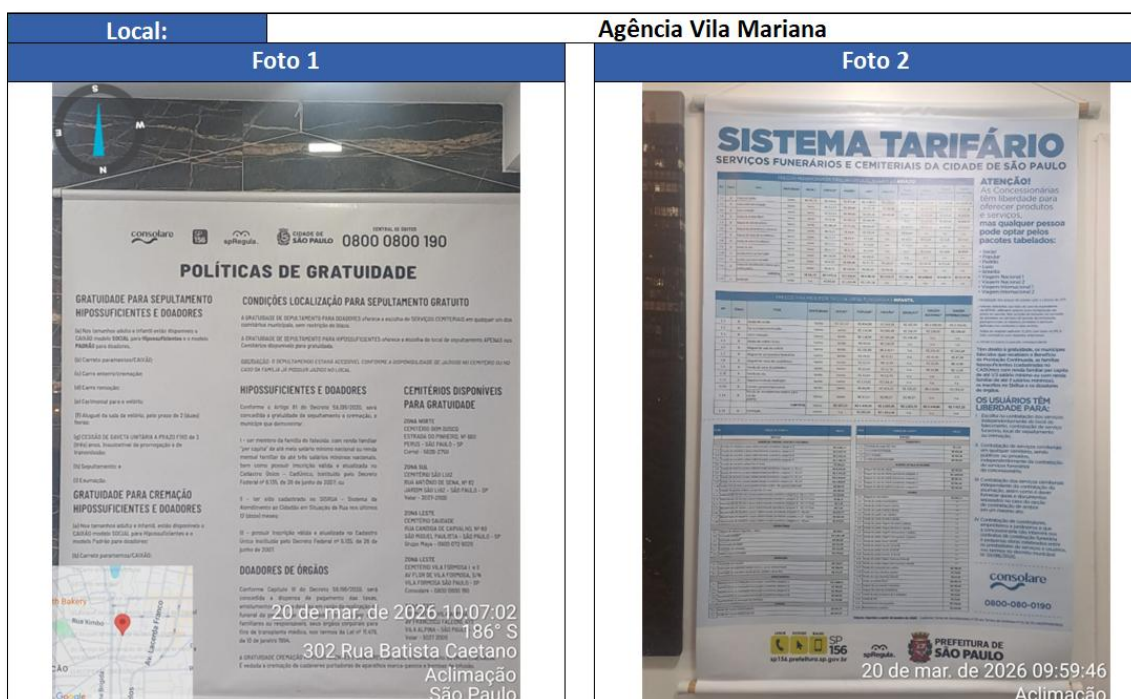
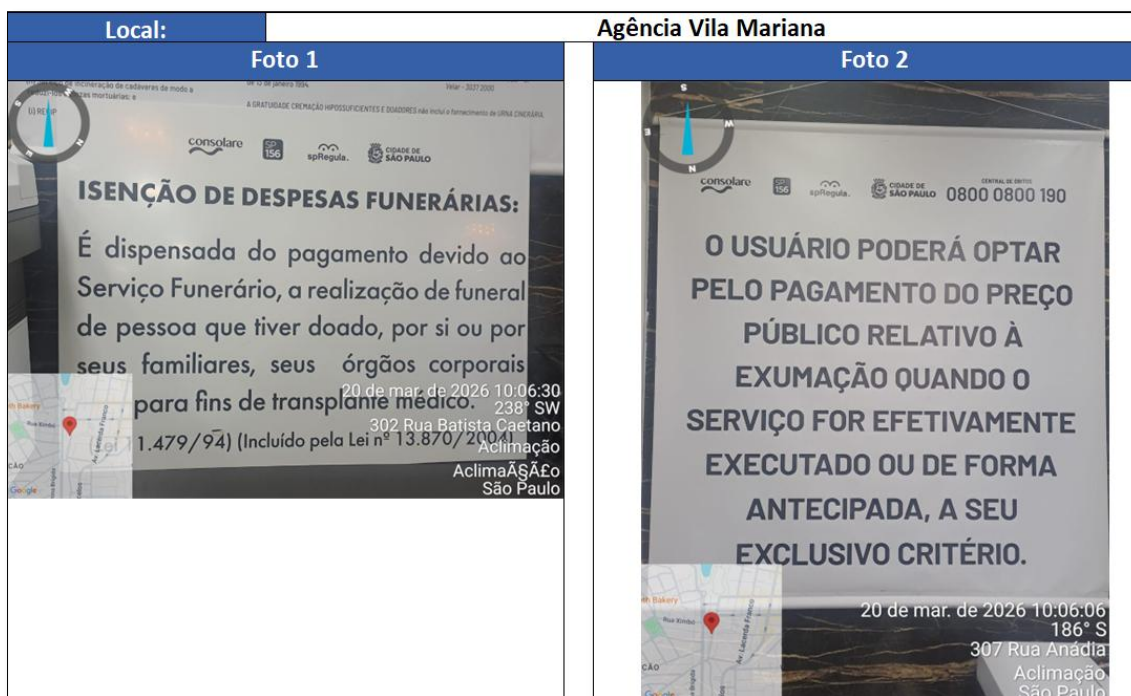
Evidência 9: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas na Agência da Consolação



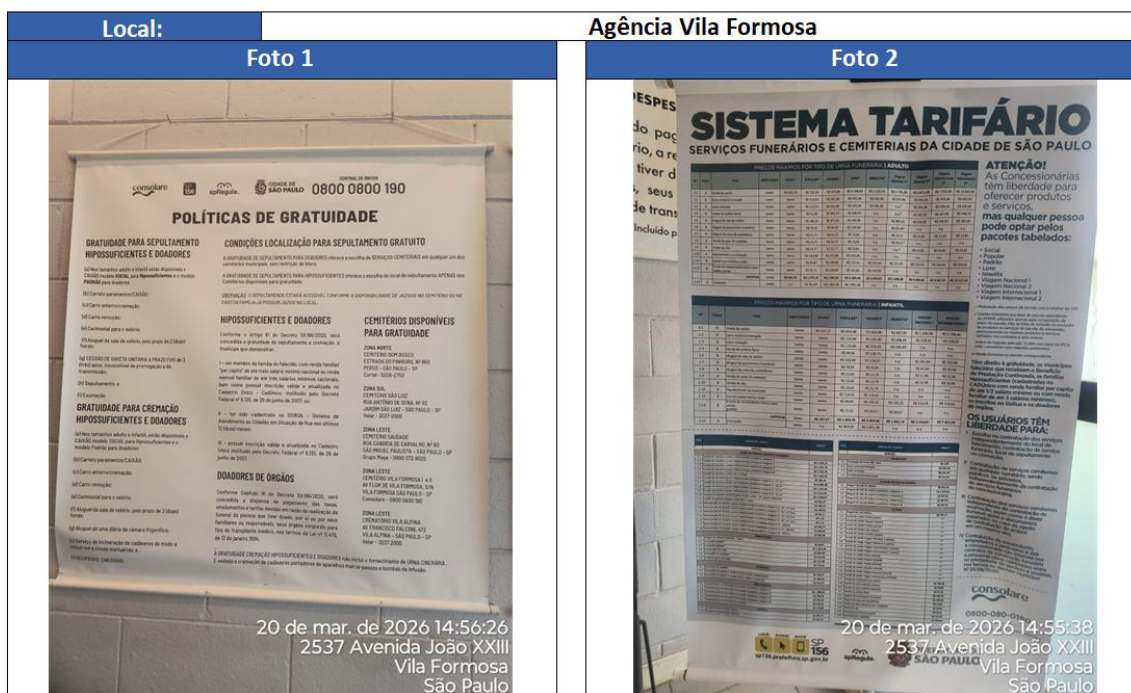
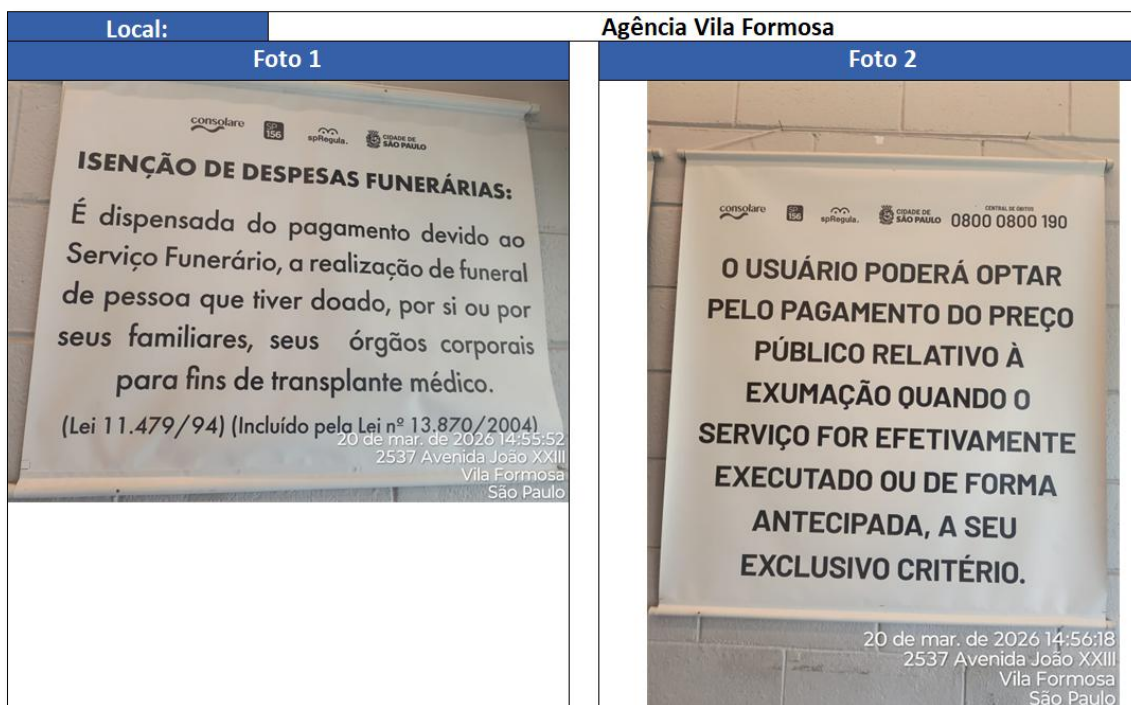
Local:	Agência Santana
Foto 1 	Foto 2

Local:	Agência Santana
Foto 1 	Foto 2

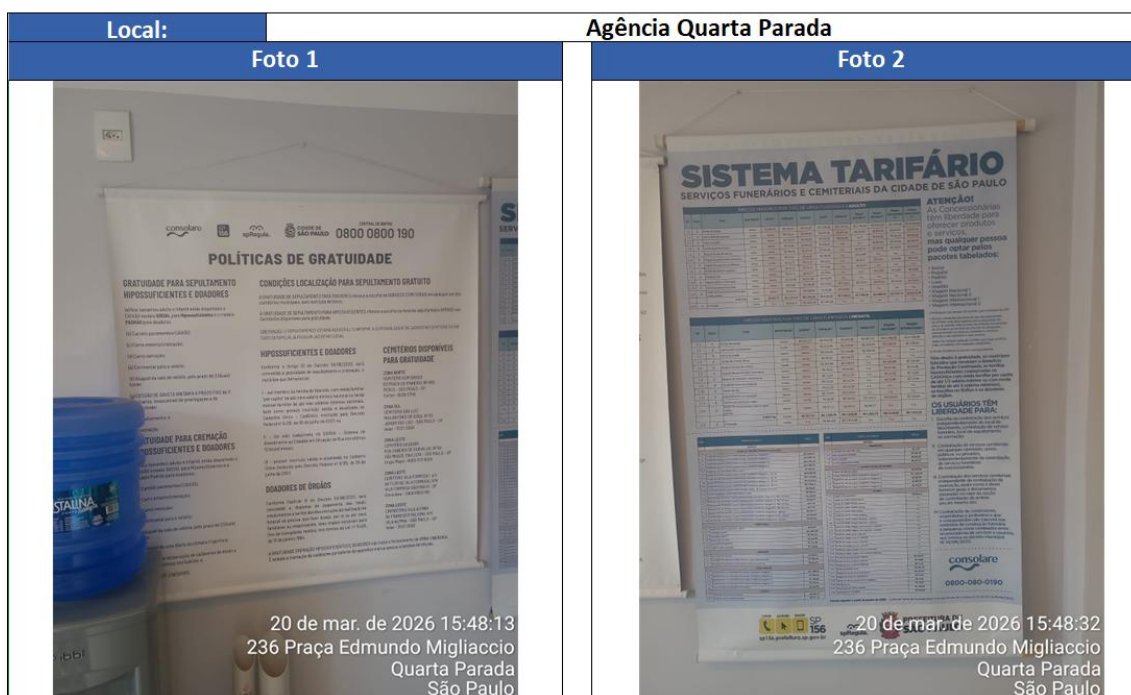
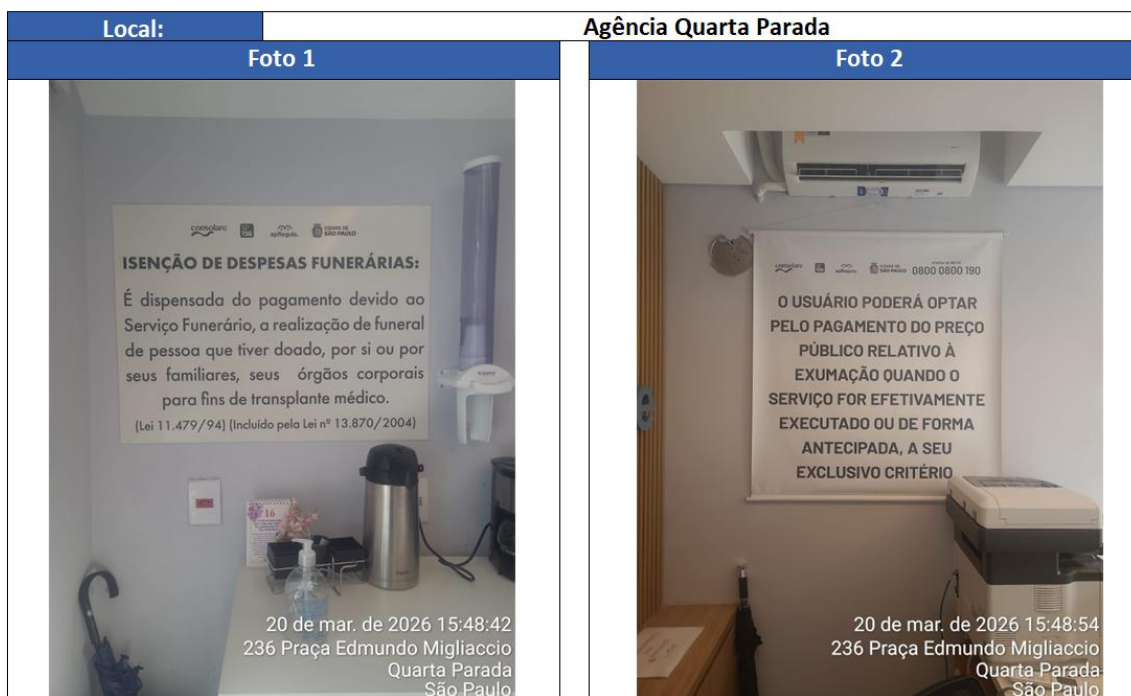
Evidência 9: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas na Agência Santana



Evidência 10: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas na Agência Vila Mariana



Evidência 11: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas na Agência Vila Formosa



Evidência 12: Cartazes de gratuidade e política tarifária exibidas na Agência Quarta Parada



- **Padronização e clareza das informações**

A padronização das informações relativas aos serviços funerários e cemiteriais adotada pela Concessionária tem como base o cartaz da política tarifária oficial encaminhada pelo Poder Concedente em 05/01/2026, contendo os valores reajustados para o exercício de 2026.

A partir dessa referência, a Concessionária promoveu a uniformização da divulgação das tabelas de preços em todos os seus canais de comunicação, mediante a padronização da política tarifária em conformidade com o Contrato de Concessão. Essa medida foi realizada com o objetivo de assegurar que as informações disponibilizadas aos usuários sejam integralmente aderentes aos valores oficiais vigentes.

Nesse contexto, as tabelas divulgadas — tanto em meio digital quanto físico — observam a reprodução fiel dos valores estabelecidos pelo Poder Concedente; a organização das informações conforme a estrutura da política tarifária oficial e a apresentação clara e sistematizada dos serviços e respectivos preços.

Ressalte-se que tal sistemática é aplicada de forma abrangente em todas as unidades e canais da Concessionária, conforme evidenciado no conjunto probatório anexado, o que demonstra a efetiva internalização e replicação da política tarifária oficial.

II. CONCLUSÃO

Diante do exposto, resta demonstrado que a Concessionária adotou e implementou medidas concretas, abrangentes e verificáveis desde o início de sua gestão, voltadas à adequada divulgação dos preços dos serviços funerários e cemiteriais, em estrita observância ao quanto determinado no v. Acórdão proferido por essa E. Corte de Contas.

As providências envolvem a atuação integrada em meios digitais e físicos, com destaque para a disponibilização das tabelas de preços no website institucional, a utilização de canais digitais complementares de comunicação e a afixação de painéis informativos em todas as unidades operacionais, sempre em conformidade com a política tarifária oficial encaminhada pelo Poder Concedente.

A padronização das informações e sua replicação uniforme em todos os canais asseguram a consistência, clareza e acessibilidade dos dados disponibilizados aos usuários, reduzindo assimetrias informacionais e permitindo a tomada de decisão de forma



consciente e informada.

As evidências documentais e fotográficas anexadas corroboram a efetiva implementação das medidas descritas, demonstrando sua aplicação em escala e de forma contínua.

Dessa forma, entende a Concessionária ter atendido integralmente à determinação dessa E. Corte de Contas, permanecendo à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

São Paulo, 02/04/2026.

Assinado por:

Jessica Brandão de Alcantara

0BDB7B3EFECD4A4...

Jéssica Brandão de Alcantara

Assinado por:

Julya Zamarioli de Paula

0BC74B82756C429...

Julya Zamarioli de Paula

Assinado por:

Melissa Dias de O. Silva

44847C50879042B...

Melissa Dias