

**ATA DA REUNIÃO COM PROPONENTES AUTORIZADOS PARA
ELABORAÇÃO DE ESTUDOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO 06/2017 –
Processo SEI 6071.2017/0000230-2**

1. Data, hora e local

Realizada no dia 30 de novembro de 2017, às dez horas, na Rua Líbero Badaró, nº 293, 9º andar, conjunto D, Centro, na capital do Estado de São Paulo.

2. Participantes

A Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias (SMDP) Silvana Léa Buzzi, os Assessores da São Paulo Parcerias (SPP) Thiago Toscano, Patrícia Levy, Luciano Prado e João Melhado, o Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental da SMDP Fernando Oshima, a Coordenadora de Desestatização da SMDP Denise Tiemi Yagui, o Assessor Técnico do Serviço Funerário Municipal de São Paulo (SFMSF) Ricardo Pólito, os representantes da proponente Cooperaf, Vale dos Pinheirais, Alleanza, Aleah e os Auditores da Corregedoria Geral do Município Danilo Matos Soares e Andre Takashi Ueda Sakugawa

3. Ordem do dia

1. Apresentações e agradecimentos iniciais da Presidente da Comissão Preliminar de Avaliação (“CAP”)
2. Apresentação das questões aos proponentes
3. Esclarecimento das questões pelos Proponentes
4. Considerações finais da reunião

4. Síntese das discussões

4.1. Apresentação e agradecimentos iniciais:

Deu-se início à reunião com a Presidente da CAP, apresentando a equipe presente, agradecendo o envio de subsídios pelas Proponentes e apresentando os objetivos da reunião. Seguiu-se uma apresentação, que será disponibilizada no *site* da SMDP, em que foram apresentados o histórico do PPMI, um resumo dos subsídios apresentados, próximos passos do processo e questionamentos de cada subsídio, com tempo para discussão pelos Proponentes.

4.2 Apresentação das questões aos proponentes

Na sequência, a equipe da SPP apresentou as questões trazidas a partir do Parecer Inicial, divididas por subsídios, abrindo para esclarecimentos dos agentes na sequência. O item seguinte relata as principais contribuições feitas na reunião.

4.3 Subsídios e questionamento da equipe técnica

4.3.2. Abordagem

- A Proponente Aleah apresentou seu modelo das SAFEs (Sala de Atendimento ao Familiar Enlutado), o qual parte do pressuposto de que 70% dos óbitos ocorrem em hospitais. Compreendem que mais de uma concessionária poderia ocupar o mesmo espaço, e que o funcionário, na SAFE, tem acesso ao sistema integrado para fazer todo o atendimento.
- A Proponente Cooperaf manifestou-se pela impossibilidade desse sistema em São Paulo, devido ao número de hospitais e à necessidade de muitos funcionários para seu funcionamento, além da possibilidade dos hospitais não permitirem a sua instalação. Defendem um modelo em que há uma central de luto por região, onde poderia haver mais de uma concessionária presente, em regime de plantão.
- A Proponente Vale dos Pinheirais levantou que o número de funcionários das SAFEs as tornariam economicamente inviáveis. No mesmo sentido, a Cooperaf mencionou que, para ser viável, cada central de luto precisaria atender 40 óbitos por dia, enquanto o Vale dos Pinheirais apresentou um número de 8,9 óbitos/dia por agência como base.
- A Aleah diz que precisaria fazer um estudo de carga para determinar quantas SAFEs seriam necessárias, mas não necessitaria grandes números de funcionários e que os mesmos podem prosseguir com o atendimento. Propuseram 20 concessionárias, com cerca de 300 atendimentos por mês.
- A equipe técnica da SPP apresentou dados sobre a quantidade de óbitos/dia nos hospitais. O hospital onde mais ocorre óbitos é o Hospital das Clínicas, com cerca de sete óbitos por dia.
- A Cooperaf apresentou o exemplo de Curitiba, onde se tem 27 concessionárias que atuam em sistema de rodízio. Em São Paulo, deveria haver no mínimo cinco agências atendidas por 20 concessionárias em sistema de rodízio.
- A equipe técnica da SPP questionou se o modelo das SAFEs ou de central de luto é o mais adequado. A Aleah apresentou que a SAFE é parecida com o modelo de uma central, que serviria como um lugar para garantir segurança aos usuários.
- A Proponente Alleanza apresentou a questão da demora para a realização de convênios entre o Estado e o Município, o que precisa ser observado devido ao volume de mortes nos hospitais estaduais, para o caso de implantação das SAFEs nestes hospitais.
- O Vale dos Pinheirais questionou que modelo está sendo buscado pela equipe da Prefeitura, se é concessão ou permissão, e a questão da concorrência entre as concessionárias.
- A equipe da SPP e da SMDP esclareceu que o PPMI estabeleceu 3 premissas – livre escolha, competição entre as funerárias e eliminação dos papa defuntos. Questionou como uma central diminui a atuação dos papa.

- A Cooperaf apresentou que a solução para a melhoria dos serviços funerários é legalizar os papas defuntos. Todas as funerárias possuem papa defuntos na forma de seus agentes funerários e a forma de resolver essa questão é organizar esses agentes funerários autônomos como a Cooperaf se propõe a fazer (como uma entidade de classe). Alertou também que deveria tabelar preços máximos dos serviços.
- Para Alleanza, a tabulação deve ser de preços mínimos para produtos padrão, e não de preços máximos.
- Para a Cooperaf, a central de luto deve ser fora do hospital e, a partir do momento em que existem concessionários, acabam-se os papa defuntos. A Alleanza concordou e acrescentou que os cemitérios só devem receber corpos vindos dos concessionários.
- O Vale dos Pinheirais defenderam que os municípios precisam ter escolha e a possibilidade de poder cotar os serviços, o que enfraqueceria os papa-defuntos, mas isso não tem como acontecer com agências dentro de hospitais. Precisa ser feito um trabalho de comunicação e conscientização do munícipe de que os serviços mudaram e é prestado por algumas empresas (os concessionários). Por isso também que acreditam que não pode haver muitos concessionários, senão a fiscalização fica impossível.
- A Aleah concorda que é importante a comunicação com o munícipe e que a regulamentação dos serviços é fundamental. Uma boa comunicação do munícipe com todos os hospitais, por meio de uma cartilha que vá junto com a declaração de óbito falando como o munícipe deve “lidar com o óbito”. Isso padroniza o atendimento e enfraquece a atuação dos papa-defuntos.
- A Cooperaf levantou que essa cartilha já existe e que ela não funciona para impedir atravessadores.
- A equipe técnica da SPP questionou como se dá o atendimento à distância pela internet. Para o Vale dos Pinheirais, é eficaz, mas não ideal. Os clientes querem “contato humano”.
- A Alleanza concordou e completou que sempre tem que haver alguém atendendo a família, mesmo com a tecnologia.
- A Cooperaf também concordou, e acrescentou que o uso de aplicativos é bom, mas levanta o fato de existirem muitos analfabetos ou pessoas que não têm acesso ao aplicativo. Todos sabem da necessidade e importância da humanização do atendimento.

4.3.2 Tecnologia para rastreamento

- A equipe técnica questionou se há alguma objeção da população ao rastreamento. A Cooperaf não vê problema em identificar a urna, mas o corpo poderia ter algum tipo de problema, principalmente em relação aos familiares. Para acesso ao rastreamento, para a Cooperaf o ideal é uma central para quem a família liga para rastrear o corpo.

- A Alleanza mencionou que, na comunicação com a família, o atendimento humanizado é suficiente. Se o funcionário diz que o corpo vai chegar em 3 horas e posta informações corretas do familiar, isso já é o bastante. O Vale dos Pinheirais informou que o contato direto e em tempo real com o funcionário já existe nos mercados em que atua.
- A equipe técnica também perguntou quantos serviços são prestados por dia, por cada carro. A Alleanza informou que faz cerca de quatro serviços por dia, mas depende do local, da distância e de outros fatores.
- O Vale dos Pinheirais acrescentou que a instalação dos aplicativos e o rastreamento do carro são de fácil implantação.

4.3.3 Reserva de salas de velório

- A equipe técnica da SPP apresentou os questionamentos sobre o sistema de reserva de salas de velório. Questionou de quem deve ser a responsabilidade de gestão do sistema.
- Para a Vale dos Pinheirais, a gestão deve ser feita pelos cemitérios, mas o financiamento deve ser feito pelas concessionárias de serviços funerários.
- A Aleah levantou que esse é um grande problema no Rio de Janeiro: as concessionárias acabam reservando mercado para elas próprias. Acredita que a principal saída para isso é a fiscalização, por meio de uma agência reguladora, dos cemitérios que disponibilizam as salas de velório para a prefeitura. Além disso, os corpos vindos de fora do município também precisam ser registrados, assim como as funerárias que podem prestar serviços em São Paulo.
- Para Cooperaf, Aleah, Vale dos Pinheirais e Alleanza, a visualização e o acesso ao sistema de reserva de salas de velório precisa ser público.

4.3.4 Indicadores de desempenho

- A equipe técnica apresentou os questionamentos sobre os indicadores de desempenho. Questionou em qual momento as informações deveriam ser colhidas.
- A Cooperaf acredita que isso deve ocorrer após o término do funeral, momento no qual deveria ser aplicado um questionário para o cliente responder sobre a qualidade do serviço.
- O Vale dos Pinheirais realiza um relatório de controle ao final do atendimento, para saber se o serviço prestado estava de acordo com o que foi contratado. Após 10 dias, realiza uma pesquisa de satisfação que vai além do *check list* e aborda a “qualidade do serviço”. Eles fazem uma ligação para a contratante do serviço.
- A Aleah faz uma pesquisa de satisfação, também por meio de ligação telefônica, a qual é terceirizada. As ligações são gravadas. Para eles, isso deve ser responsabilidade da futura agência reguladora.

- A equipe técnica da SPP questionou quais outros indicadores de desempenho além da opinião da família devem ser utilizados, como tempo de atendimento e a infraestrutura dos serviços.
- Para o Vale dos Pinheirais, a responsabilização do agente funerário sobre os seus materiais e resíduos é importante.
- Para a Cooperaf, faz sentido que o tempo seja um indicador, desde que não seja padronizado. O ideal seria um ter um parâmetro para cada local de destinação ou um tempo padrão para o primeiro atendimento.
- Para a Aleah, a análise de serviço e os indicadores de performance são coisas diferentes. O que realmente vale a pena ser medido é se o cliente ficou satisfeito ou não com o serviço. Os indicadores-meio têm que ser pensados cuidadosamente, não pensando só em bônus ou penalidade em cima deles.
- Para o Vale dos Pinheirais, o tempo pode ser um item a ser avaliado pela sua relevância no atendimento. A Aleah levantou que a estrutura do velório também precisa ser considerada, porque isso muda a percepção que o familiar enlutado tem do serviço como todo. Para a Cooperaf a pontualidade no serviço é bem importante.
- Segundo a Aleah, a estrutura física da agência é pouco relevante por ser simples, mas tem que funcionar. O que mais importa é o atendimento tanto para a Aleah como para o Vale dos Pinheirais.
- A equipe técnica da SPP questionou o que seria e como ocorreria o atendimento humanizado.
- A Cooperaf abordou a questão da comodidade ao familiar, enquanto o Vale dos Pinheirais destacou a necessidade de treinamento e capacitação dos funcionários. A Alleanza concordou que os funcionários têm que ser treinados para entender quais são as raízes do luto e prestar as informações corretas para os familiares. A Alleanza acrescentou também o acolhimento ao familiar na imagem dos funcionários, uniformes, equipamento, local. Todos esses aspectos impactam no atendimento. A Aleah acredita que uma boa forma de medir o atendimento humanizado é com o *feedback* da família
- A equipe técnica da SPP questionou qual o tempo de atendimento ao familiar no momento de solicitação do serviço.
- A Cooperaf acredita em meia hora como tempo máximo, garantindo a eficiência.
- Para todos os demais agentes, a prefeitura deve ser responsável pela divisão dos concessionários por área. Para Vale dos Pinheirais o modelo de divisão de blocos utilizado para os cemitérios foi muito bom e ajudaria a evitar conflitos entre as funerárias. Para a Aleah, deve ser determinado um plantão que precisa ser controlado pelo Agente Regulador.

4.4. Considerações finais da reunião:

Sem mais considerações, a reunião foi encerrada às 12h15.