



**CONCORRÊNCIA Nº 002/SGM/2020**

**OBJETO:** CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS 22 (VINTE E DOIS) CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS PÚBLICOS E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
1. DEFINIÇÕES DO ANEXO.....	5
<b>CAPÍTULO II – DIRETRIZES .....</b>	<b>15</b>
2. DIRETRIZES GERAIS .....	15
3. DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA .....	18
4. DIRETRIZES AMBIENTAIS.....	22
<b>CAPÍTULO III – ENCARGOS DE OBRA.....</b>	<b>22</b>
5. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO .....	22
6. INTERVENÇÕES OPCIONAIS .....	26
7. MEMORIAIS DE MORTOS POLÍTICOS .....	29
8. ESPAÇO DE ESTUDOS DE IDENTIFICAÇÃO .....	30
9. CREMATÓRIOS .....	30
10. EDIFICAÇÕES DE SERVIÇO AO USUÁRIO E DE APOIO OPERACIONAL.....	36
11. SANITÁRIOS.....	37
12. INFRAESTRUTURA DE SEPULTAMENTO .....	38
13. CALÇAMENTO, RUAS E PASSAGENS.....	42
14. MOBILIÁRIO .....	42
15. SALAS DE VELÓRIO .....	43
16. SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL.....	44
17. AGÊNCIAS FUNERÁRIAS .....	46
18. SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	48
<b>CAPÍTULO IV – PARÂMETROS GERAIS DE SERVIÇO .....</b>	<b>49</b>

19.	SERVIÇO FUNERÁRIO .....	49
20.	CEMITÉRIOS .....	52
21.	CREMATÓRIOS .....	61
22.	TARIFA DE MANUTENÇÃO .....	64
23.	POLÍTICA DE GRATUIDADE.....	71
24.	MANUTENÇÃO DA CAPACIDADE DE SEPULTAMENTO .....	75
25.	INCENTIVO ÀS ÁREAS VERDES .....	77
<b>CAPÍTULO V – ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO .....</b>		<b>79</b>
26.	ASPECTOS GERAIS .....	79
27.	ADMINISTRATIVO.....	83
28.	ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO .....	87
29.	MANUTENÇÃO .....	95
30.	SEGURANÇA E BEM ESTAR.....	95
31.	ZELADORIA E LIMPEZA.....	100
32.	ÁREAS VERDES .....	104
<b>CAPÍTULO VI – EXPLORAÇÃO COMERCIAL .....</b>		<b>104</b>
33.	FONTES DE RECEITA.....	104
<b>CAPÍTULO VII – PERÍODOS DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO .....</b>		<b>105</b>
34.	ASPECTOS GERAIS DA TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL .....	105
35.	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.....	105
36.	RETORNO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.....	107
<b>CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS .....</b>		<b>107</b>
37.	ASPECTOS GERAIS DOS PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.....	107

38.	PLANO ARQUITETÔNICO.....	109
39.	PLANO DE INTERVENÇÕES .....	110
40.	PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS.....	112
41.	PLANOS OPERACIONAIS.....	114
42.	PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	118
43.	PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS .....	119
44.	RELATÓRIOS .....	120
<b>CAPÍTULO IX – PRAZOS .....</b>		<b>126</b>
45.	PRAZOS.....	126

## **APÊNDICES**

APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS

APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRA

APÊNDICE III – CRONOGRAMA

APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS

APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS

APÊNDICE VI – TRATAMENTO DE OSSADAS

## **CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES**

### **1. DEFINIÇÕES DO ANEXO**

**1.1.** Para fins deste CADERNO DE ENCARGOS e de seus apêndices, os termos listados a seguir, quando empregados no singular ou no plural, em letras maiúsculas, terão os significados constantes deste subitem:

- (a)** ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- (b)** ADJUDICAÇÃO: ato pelo qual a autoridade competente do PODER CONCEDENTE conferirá ao LICITANTE vencedor o OBJETO da LICITAÇÃO;
- (c)** ADJUDICATÁRIA: participante da LICITAÇÃO ao qual foi adjudicado o OBJETO;
- (d)** AGÊNCIA FUNERÁRIA: estabelecimento comercial voltado à disponibilização dos serviços funerários descritos na Lei Municipal nº 17.180/2019 e de SERVIÇOS COMPLEMENTARES correlatos, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS e ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL;
- (e)** AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO: pessoa jurídica a ser contratada pela CONCESSIONÁRIA para prestar apoio ao processo de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e da Pesquisa de Satisfação do Usuário, nos termos do CONTRATO, do ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, e do art. 13 da Lei Municipal nº 16.703/2017;
- (f)** ANEXOS: documentos que acompanham o CONTRATO;
- (g)** ÁREA DA CONCESSÃO: para o caso dos SERVIÇOS CEMITERIAIS, as áreas descritas no ANEXO VII – MEMORIAL DESCRITIVO, pertencentes ao BLOCO adjudicado pela CONCESSIONÁRIA, para execução dos SERVIÇOS CEMITERIAIS elencados em Lei, sem prejuízo da prestação, no mesmo local, de SERVIÇOS COMPLEMENTARES correlatos, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS e ANEXO X – PLANO DE

EXPLORAÇÃO COMERCIAL e, para o caso dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS, toda a área do Município de São Paulo;

**(h)** ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS: a totalidade da área de cada um dos CEMITÉRIOS e, se for o caso, CREMATÓRIOS concedidos nos termos do CONTRATO;

**(i)** BENS REVERSÍVEIS: bens indispensáveis à continuidade dos SERVIÇOS CEMITERIAIS relacionados ao OBJETO, os quais serão revertidos ao PODER CONCEDENTE ao término do CONTRATO;

**(j)** BENS VINCULADOS À CONCESSÃO: bens, integrantes ou não do patrimônio da CONCESSIONÁRIA, necessários à implantação e execução adequada e contínua do OBJETO;

**(k)** BLOCO: agrupamento dos CEMITÉRIOS e, conforme o caso, CREMATÓRIO, públicos municipais existentes no Município de São Paulo, devidamente descritos no ANEXO VII – MEMORIAL DESCRITIVO, sendo que cada um dos grupos, estruturados do modo exposto a seguir, é passível de ADJUDICAÇÃO por um único licitante, ressalvadas as situações expressas:

- (i)** Bloco 1, composto por Consolação, Quarta Parada, Santana, Tremembé, Vila Formosa I e II e Vila Mariana;
- (ii)** Bloco 2, composto por Araçá, Dom Bosco, Santo Amaro, São Paulo e Vila Nova Cachoeirinha;
- (iii)** Bloco 3, composto por Campo Grande, Lageado, Lapa, Parelheiros e Saudade; e
- (iv)** Bloco 4, composto por Freguesia do Ó, Itaquera, Penha, São Luiz, São Pedro e Vila Alpina (CREMATÓRIO).

- (l)** CEMITÉRIOS: locais destinados ao sepultamento, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020;
- (m)** CADERNO DE ENCARGOS: este ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- (n)** CAIXÃO, ATAÚDE, ESQUIFE ou URNA FUNERÁRIA: caixa com formato adequado para conter pessoa falecida ou partes, com fundo provido de material biodegradável que garanta o não extravasamento de líquidos provenientes do cadáver;
- (o)** CAU: Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo;
- (p)** CEMITÉRIOS: locais destinados ao sepultamento, nos termos da Lei Municipal nº 17.180/2019 e do Decreto Municipal nº 59.196/2020;
- (q)** CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO: cessão de uma gaveta para acomodação de um único caixão em uma sepultura por prazo fixo, passível de renovação sucessiva;
- (r)** CESSÃO DE TERRENO A PRAZO INDETERMINADO: cessão de terreno destinado à acomodação de caixões em uma sepultura de uma única linha sucessória por prazo indeterminado;
- (s)** CONCESSÃO: concessão para a realização do OBJETO, outorgada à CONCESSIONÁRIA pelo prazo e condições previstos no CONTRATO;
- (t)** CONCESSIONÁRIA: Sociedade de Propósito Específico, constituída de acordo com o disposto no CONTRATO e sob as leis brasileiras, com o fim exclusivo de execução do OBJETO da CONCESSÃO;
- (u)** CONDEPHAAT: Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo;
- (v)** CONFEA: Conselho Federal de Engenharia e Agronomia;

- (w)** CONPRESP: Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo;
- (x)** CONTRATO: o instrumento jurídico, firmado entre as PARTES, que regula os termos da CONCESSÃO e ao qual este CADERNO DE ENCARGOS se subordina;
- (y)** CREA: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;
- (z)** CREMATÓRIOS: o conjunto de edificações e instalações destinadas à cremação de cadáveres e restos mortais, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020, a serem implantadas nos BLOCOS 1, 2 e 3 e, para o BLOCO 4, o CREMATÓRIO da Vila Alpina;
- (aa)** DATA DA ORDEM DE INÍCIO: data a partir da qual será iniciada a execução do OBJETO, conforme ordem a ser exarada por escrito pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, depois de publicado o extrato do CONTRATO no Diário Oficial da Cidade de São Paulo;
- (bb)** DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO: data de publicação do extrato do CONTRATO no Diário Oficial da Cidade de São Paulo;
- (cc)** EDITAL: o Edital de Concorrência nº 002/SGM/2020 e seus anexos;
- (dd)** FASE DE IMPLEMENTAÇÃO: corresponde ao estágio de transição inicial da CONCESSÃO, a qual se institui após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, com finalidade o repasse dos serviços e bens para a CONCESSIONÁRIA. Essa fase terá duração máxima de 12 (doze) meses e será composta por dois estágios distintos, sem qualquer interrupção na operação dos SERVIÇOS CEMITERIAIS e SERVIÇOS FUNERÁRIOS;
- (ee)** FASE DE RETORNO: corresponde ao estágio de transição final que ocorrerá no último ano da CONCESSÃO, a qual tem como finalidade a reversão dos bens e assunção dos serviços pelo PODER CONCEDENTE. Essa fase terá duração máxima de 12 (doze) meses e será composta por dois estágios distintos, sem qualquer interrupção na operação dos SERVIÇOS CEMITERIAIS e SERVIÇOS FUNERÁRIOS;

**(ff)** FONTES DE RECEITA: FONTES DE RECEITA TARIFÁRIAS, percebidas pela CONCESSIONÁRIA em razão da exploração dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, e FONTES DE RECEITA ACESSÓRIAS, provenientes dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES ao OBJETO, nos termos do CONTRATO, do ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA e do ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL;

**(gg)** FONTES DE RECEITA ACESSÓRIAS: receitas oriundas da exploração de SERVIÇOS COMPLEMENTARES, cujos preços são estabelecidos livremente pela CONCESSIONÁRIA, por sua conta e risco, nos termos do CONTRATO e de seu ANEXO X – PLANO DE ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL, sendo necessária, entretanto, a observância das condições normais de mercado;

**(hh)** FONTES DE RECEITA TARIFÁRIAS: receitas oriundas da exploração de SERVIÇOS CONCEDIDOS, subdivididas nas categorias Classe A e Classe B, nos termos do ANEXO VII – POLÍTICA TARIFÁRIA e ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL;

**(ii)** GAVETA: sepultura destinada à acomodação de um único caixão;

**(jj)** GERENTE: pessoa física designada pela CONCESSIONÁRIA para gerenciar as atividades cotidianas dos CEMITÉRIOS ou CREMATÓRIOS, nos termos da figura do administrador constante do Decreto Municipal nº 59.196/2020;

**(kk)** GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES: isenções de cobrança de preços públicos nos termos e nos limites estabelecidos nas Leis Municipais nº 11.083, de 6 de setembro de 1991, nº 14.268, de 6 de fevereiro de 2007, e regulamentadas pelo Decreto Municipal nº 59.196/2020, bem como a isenção de cobrança de preços públicos para o sepultamento e exumação de cadáveres não identificados e cadáveres identificados, mas não reclamados, encaminhados pelo Instituto Médico Legal – IML e pelo Serviço de Verificação de Óbitos da Capital – SVOC-USP, cujos custos dos serviços deverão ser arcados pelas CONCESSIONÁRIAS, nos termos do ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA do Edital e do CONTRATO;

**(II)** GRATUIDADE DOADORES: isenção de cobrança de preços públicos, taxas, emolumentos e tarifas nos termos e nos limites estabelecidos na Lei Municipal nº 11.479, de 13 de janeiro de 1994, e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 59.196/2020, cujos custos dos serviços deverão ser arcados pelas CONCESSIONÁRIAS, nos termos do ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA do Edital e do CONTRATO;

**(mm)** GRATUIDADES: a GRATUIDADE DOADORES e a GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES, indistintamente.

**(nn)** INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS: execução de obras e/ou serviços de engenharia concernentes ao PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, em atendimento aos prazos, condições técnicas e demais diretrizes indicadas no CONTRATO, neste CADERNO DE ENCARGOS e no ANEXO VIII – DIRETRIZES ARQUITETÔNICAS REFERENCIAIS;

**(oo)** INTERVENÇÕES OPCIONAIS: execução de obras e/ou serviços de engenharia realizados por proposição e iniciativa da própria CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS E ANEXO VIII – DIRETRIZES ARQUITETÔNICAS REFERENCIAIS;

**(pp)** LICITAÇÃO: a Concorrência nº 002/SGM/2020;

**(qq)** LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR: proposta apresentada pela CONCESSIONÁRIA, ouvida a população do entorno, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(rr)** OBJETO: concessão dos serviços de gestão, operação, manutenção, exploração, revitalização e expansão dos 22 (vinte e dois) cemitérios e crematórios públicos, conforme a separação em BLOCOS, e da prestação de serviços funerários no Município de São Paulo;

**(ss)** ORDEM DE INÍCIO: documento emitido pelo PODER CONCEDENTE posteriormente à DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO, que fixa a data para o início da execução do OBJETO;

**(tt)** ORDEM DE INÍCIO DAS INTERVENÇÕES: documento emitido pelo PODER CONCEDENTE no ato de aprovação do PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e dos PLANOS OPERACIONAIS, que fixa a data para o início da Etapa 2 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO;

**(uu)** OSSADAS DOS NÃO IDENTIFICADOS: ossadas de corpos de pessoas não identificadas provenientes do IML;

**(vv)** OSSADAS DOS IDENTIFICADOS E NÃO RECLAMADOS: ossadas de corpos de pessoas identificadas e não reclamados que podem ser provenientes tanto do IML, como do SVOC;

**(ww)** OSSADAS ILEGÍVEIS: ossadas que originalmente possuíam identificação, mas que tiveram a identificação danificada, não sendo mais possível sua leitura;

**(xx)** OSSUÁRIO: local para a acomodação de ossos, contidos ou não em urna ossuária;

**(yy)** PARTES: o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA;

**(zz)** PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR: pessoas que, em razão de relevância para a história, cultura, e/ou tradições, ainda que orais, tenham comprovadamente se receptoras de peregrinação periódica e/ou depósito frequente de oferendas ligadas a qualquer credo ou crença religiosa ou não, por populares além dos familiares da pessoa. Não se incluem nessa definição as sepulturas de interesse de preservação reconhecidas pelos órgãos de preservação do patrimônio competentes.

**(aaa)** PLANO ARQUITETÔNICO: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo as diretrizes de ocupação espacial dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS, os padrões técnicos de componentes, parâmetros para as construções funerárias, parâmetros para realização de manutenção e pequenas obras, em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020 e nos termos do ANEXO VIII – DIRETRIZES ARQUITETÔNICAS REFERENCIAIS;

**(bbb)** PLANO DE INTERVENÇÕES: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a totalidade do planejamento para as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS e as INTERVENÇÕES OPCIONAIS, caso aplicável, a serem executadas nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(ccc)** PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a totalidade do planejamento para as INTERVENÇÕES OPCIONAIS a serem executadas nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(ddd)** PLANOS OPERACIONAIS: o PLANO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e o PLANO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(eee)** PLANO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a estratégia para execução dos encargos relacionados aos SERVIÇOS CEMITERIAIS sob sua responsabilidade, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE na FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(fff)** PLANO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a estratégia para execução dos encargos relacionados aos SERVIÇOS FUNERÁRIOS sob sua responsabilidade, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE na FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;

**(ggg)** PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL: o PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO e o PLANO DE RETORNO da CONCESSÃO, nos termos do ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;

**(hhh)** PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a estratégia para assunção e execução dos SERVIÇOS

CONCEDIDOS pela CONCESSIONÁRIA, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE na FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, nos termos do ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;

**(iii)** PLANO DE RETORNO: plano a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA contendo a estratégia para retorno dos SERVIÇOS CONCEDIDOS ao PODER CONCEDENTE, a ser entregue ao PODER CONCEDENTE na FASE DE RETORNO DA CONCESSÃO, nos termos do ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;

**(jij)** PODER CONCEDENTE: o Município de São Paulo, por meio da Secretaria de Governo Municipal;

**(kkk)** PROGRAMA DE INTERVENÇÃO: conjunto de intervenções obrigatórias para os projetos de arquitetura e engenharia, demolição, construção e recuperação das áreas CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRAS, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS e do APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS;

**(lll)** SEPULTURA: o lugar, no CEMITÉRIO, destinado à inumação de cadáveres, partes do corpo e restos mortais humanos, sejam terrenos ou GAVETAS unitárias;

**(mmm)** SERVIÇOS CEMITERIAIS: os serviços de operação dos CEMITÉRIOS, envolvendo as atividades de: sepultamento; exumação; instalação, disponibilização e manutenção de salas de velórios; vigilância; manutenção de ossuário e columbário; ajardinamento, limpeza, conservação, e manutenção de SEPULTURAS; manutenção e conservação das instalações e áreas comuns dos cemitérios, prestados nos termos das Leis Municipais nº 7.687/1971, nº 8.383/1976, e nº 17.180/2019; e os serviços prestados nos CREMATÓRIOS públicos municipais, nos termos da Lei Municipal nº 17.180/2019 e do Decreto Municipal nº 59.196/2020;

**(nnn)** SERVIÇOS CONCEDIDOS: são os SERVIÇOS CEMITERIAIS e SERVIÇOS FUNERÁRIOS descritos na Lei Municipal nº 17.180/2019 e no Decreto Municipal nº 59.196/2020;

**(ooo)** SERVIÇOS COMPLEMENTARES: atividades econômicas correlatas aos SERVIÇOS CONCEDIDOS, mediante expressa anuência do PODER CONCEDENTE nos termos do CONTRATO;

**(ppp)** SERVIÇOS FUNERÁRIOS: serviços de transportes de restos mortais, fornecimento de urnas funerárias, gestão de agências funerárias e ornamentação de câmaras mortuárias e salas de velórios para realização das homenagens, bem como o transporte de coroas em cortejos fúnebres, nos termos previstos no Decreto Municipal nº 59.196/2020; e

**(qqq)** USUÁRIOS: qualquer pessoa física que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos SERVIÇOS CONCEDIDOS e/ou SERVIÇOS COMPLEMENTARES descritos no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e em seus respectivos ANEXOS.

## **CAPÍTULO II – DIRETRIZES**

### **2. DIRETRIZES GERAIS**

**2.1.** O presente documento define as diretrizes e os encargos de obra, operação e gestão dos SERVIÇOS CONCEDIDOS e demais atividades atinentes ao OBJETO do CONTRATO a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

**2.1.1.** Nos casos omissos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar orientação do PODER CONCEDENTE.

**2.2.** Durante o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá observar todos os requisitos mínimos e específicos deste CADERNO DE ENCARGOS, e preservar os elementos intrínsecos que caracterizam os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS, tais como os bens tombados e seu caráter de espaço público, conforme descrito no ANEXO VII - MEMORIAL DESCRITIVO.

**2.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os serviços e dispor de todos os recursos humanos, itens, materiais, equipamentos e insumos necessários para o cumprimento do OBJETO.

**2.4.** É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA qualquer eventual ajuste e/ou adequação necessário(a) para que as obras, a operação e a gestão dos SERVIÇOS CONCEDIDOS respeitem estritamente as diretrizes mínimas estabelecidas no EDITAL, no CONTRATO e em seus ANEXOS, em especial neste CADERNO DE ENCARGOS e na legislação aplicável.

**2.5.** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo todas as despesas com tais

processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**2.5.1.** A responsabilidade do PODER CONCEDENTE no âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessários para a execução do OBJETO está limitada ao disposto no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**2.5.2.** No âmbito da obtenção das autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias para a execução do OBJETO, a CONCESSIONÁRIA poderá contar com o apoio do PODER CONCEDENTE para interlocução com outros órgãos e entidades da Administração Pública municipal, estadual e federal.

**2.6.** A CONCESSIONÁRIA poderá se valer, quando assim desejar, de inovações tecnológicas, sejam de processos ou equipamentos, com a finalidade de trazer eficiência ao cumprimento de suas obrigações e encargos, sejam aquelas ligadas à operação e gestão, ou às intervenções, desde que atendidos os objetivos finalísticos da CONCESSÃO e respeitada a legislação vigente.

**2.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, fazer uso de ações que fomentem a sustentabilidade buscando gerar externalidades positivas que transcendam o perímetro das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**2.8.** As atividades operacionais e de obras inerentes à execução do CONTRATO deverão ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, bem como nos locais em que forem instituídas as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, no seu entorno e na sua vizinhança, observados, no que couber, os objetivos e diretrizes do Sistema de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres previstos no art. 267 da Lei Municipal nº 16.050, de 31 de julho de 2014 (Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo - PDE).

**2.9.** Devem ser respeitadas as normas do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, bem como demais normativos vigentes para o escoamento do público em situações normais e em caso de pânico, devendo a CONCESSIONÁRIA, para tanto, elaborar os devidos estudos e obter os certificados que demonstrem o cumprimento das exigências aplicáveis.

**2.10.** Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as determinações da Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo) e com demais normas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/2000 e nº 13.146/2015, o Decreto Federal nº 5.296/2004, o Decreto Municipal nº 57.776/2017 e as Normas Brasileiras ABNT NBR 9050 e ABNT NBR 15599.

**2.10.1.** Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem atender às disposições legais aplicáveis, inclusive, mas não se limitando ao Estatuto do Idoso (Lei Federal nº 10.741/2003), à Lei Federal nº 10.048/2000, à Lei Federal nº 13.460/2017, à Lei Municipal nº 16.517/2016, à Lei Municipal nº 16.673/2017 (Estatuto do Pedestre) e ao Decreto Municipal nº 57.399/2016, devendo ser tratados com especial atenção os direitos preferenciais, dentre os quais se enquadram os relativos aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo.

**2.10.2.** Os projetos, obras e serviços a serem realizados devem atender às disposições especificadas no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**2.11.** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a gestão, coleta, captação, drenagem e despejo de águas pluviais nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, de acordo com a normativa aplicável, especialmente o Decreto Estadual nº 12.342/1978, Lei Estadual nº 12.526/2007 e Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), bem como buscar adotar medidas

para evitar o desperdício de água tratada e colaborar com as práticas de redução de consumo e uso racional da água, em conformidade com o APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**2.12.** A CONCESSIONÁRIA deverá observar o APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS ao longo de toda a CONCESSÃO, atendendo às obrigações estabelecidas nesse documento, especialmente no que se refere aos encargos de obra, operação e gestão disciplinados neste CADERNO DE ENCARGOS.

**2.13.** O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos encargos estabelecidos neste documento, manifestar-se expressamente no sentido de que sejam providenciados os ajustes e adequações necessários, estando, esta última, sujeita ao disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e às sanções e penalidades presentes no CONTRATO.

### **3. DIRETRIZES DE PROJETO E OBRA**

**3.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá seguir as diretrizes constantes deste CADERNO DE ENCARGOS e na legislação e seus decretos regulamentares para a realização das INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS e INTERVENÇÕES OPCIONAIS nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, observados os conceitos de sustentabilidade ambiental, como o menor impacto ao meio ambiente e à paisagem, os parâmetros urbanísticos de uso e ocupação do solo, a segurança das obras, bem como as normativas relativas à proteção do patrimônio cultural e histórico, quando aplicáveis.

**3.2.** É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a realização das obras necessárias para que as ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e os estabelecimentos nos quais operarão as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS respeitem estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável, em especial a Lei Municipal nº 16.050/2014

(Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo), a Lei Municipal nº 16.402/2016 (Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo), a Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), o Decreto Municipal nº 57.776/2017 e a Resolução SS-28/2013.

**3.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá executar todos os serviços e fornecer todos os itens e materiais necessários para o cumprimento do escopo do projeto e para a realização dos encargos de obra do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO e das INTERVENÇÕES OPCIONAIS nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**3.4.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por realizar todos os levantamentos necessários à elaboração dos projetos para a execução do OBJETO, sendo meramente referenciais quaisquer informações, plantas, levantamentos, ou outros documentos disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE, cuja utilização se dará por conta e risco da CONCESSIONÁRIA.

**3.4.1.** Na execução das obrigações atinentes à elaboração dos projetos e à execução de serviços de arquitetura e engenharia para demolição, reforma, restauro e construção de novas edificações, bem como para a instalação de equipamentos de caráter não permanente, a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar os parâmetros urbanísticos vigentes e seguir todas as normas aplicáveis nos âmbitos federal, estadual e municipal, em especial as Leis Municipais nº 16.050/2014, 16.402/2016 e 16.642/2017, as Resoluções 05/98 do CONDEPHAAT, e as Resoluções 05/1991, 24/2017, 08/2017, 14/2014 e 46/1992 do CONPRESP, ou outras que vierem a substituí-las.

**3.4.2.** Os projetos, obras e serviços a serem realizados para a consecução do OBJETO da CONCESSÃO deverão garantir a acessibilidade arquitetônica e comunicacional às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, devendo estar em conformidade com as legislações e com as normas aplicáveis, com as determinações do Código de Obras e

Edificações e das normas técnicas aplicáveis, em especial as Leis Federais nº 10.098/00 e nº 13.146/15, o Decreto Federal nº 5.296/04 e a NBR ABNT 9050:2015, a NBR ABNT 15599:2008, ou outras que vierem a substituí-las ou complementá-las.

**3.4.3.** Os projetos, obras e serviços deverão, sempre que possível, adotar práticas sustentáveis, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**3.4.4.** Os projetos de novas edificações, as ampliações das edificações atuais e a implantação de materiais de revestimento do solo deverão respeitar, no mínimo, a taxa de permeabilidade atual das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**3.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá ter cuidado especial com as reformas e com a manutenção de obras, elementos construtivos e edificações protegidas nos CEMITÉRIOS Araçá, Consolação, Parelheiros e São Paulo, responsabilizando-se pela sua proteção e garantindo que suas atividades e serviços estejam de acordo com as exigências das normas de tombamento e de proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico.

**3.5.1.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela proteção e garantia da integridade dos bens tombados durante a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO e quaisquer outras intervenções que venham ser realizadas na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**3.5.2.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por realizar a conservação e limpeza das SEPULTURAS de interesse de preservação, nos termos do artigo 60 do Decreto Municipal nº 59.196/2020, se forem elas declaradas em ruína ou abandono.

**3.5.3.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por realizar a conservação e limpeza de SEPULTURAS de PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR, ainda que estas forem declaradas em ruína ou abandono.

**3.6.** A iluminação nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, incluindo a iluminação interna das edificações e de estabelecimentos nos quais operarão as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS é de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

**3.6.1.** A iluminação da calçada do perímetro externo dos CEMITÉRIOS deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA nos casos em que a iluminação pública não seja suficiente para garantir uma taxa de luminosidade adequada para a segurança da área da concessão.

**3.6.2.** É facultado à CONCESSIONÁRIA implantar, às suas expensas, complementações à iluminação compreendida nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e nos estabelecimentos nos quais operarão as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**3.7.** A CONCESSIONÁRIA será responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras e benfeitorias que realizar, sendo encarregada pela retirada de entulhos, realização e retirada de canteiros de obras, e adequada destinação de resíduos, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**3.8.** Os acessos à ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS para veículos e pedestres deverão ser mantidos em perfeitas condições de tráfego durante todo o período de execução das obras, sendo equipados com a devida sinalização a fim de evitar a ocorrência de acidentes.

**3.9.** As vias de terra presentes na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS deverão ser readequadas seguindo a legislação e as normas relativas à acessibilidade e à implantação de pisos permeáveis.

**3.10.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas demolições necessárias à realização do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, podendo propor outras demolições durante a CONCESSÃO, no âmbito das INTERVENÇÕES OPCIONAIS, desde que sejam devidamente justificadas, e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE e

demais órgãos competentes, em conformidade com as disposições presentes neste CADERNO DE ENCARGOS.

**3.10.1.** As demolições, obras e retiradas não deverão causar danos a terceiros e ao meio ambiente, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS, devendo ser adotadas medidas para a segurança dos operários e dos USUÁRIOS.

**3.10.2.** Todo elemento objeto de preservação que deva ser temporariamente removido em função de demolição deverá ser devidamente acondicionado e guardado, conforme seu tipo de material e sua dimensão, de modo que o seu armazenamento deverá ser delimitado ao canteiro de obras, efetuando-se a sua manutenção, e protegendo-o de intempéries climáticas, de vandalismo e de roubo.

**3.11.** Ao final das obras, a CONCESSIONÁRIA deverá ter removido todas as instalações das áreas de apoio à sua execução, como equipamentos, construções provisórias, detritos e restos de materiais, retornando tais áreas às suas condições originais de uso.

#### **4. DIRETRIZES AMBIENTAIS**

**4.1.** Os projetos, obras e serviços a serem realizados para a consecução do OBJETO da CONCESSÃO deverão seguir as diretrizes estabelecidas no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**4.1.1.** Todos os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS deverão ser submetidos ao processo de regularização ambiental, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

### **CAPÍTULO III – ENCARGOS DE OBRA**

#### **5. PROGRAMA DE INTERVENÇÃO**

**5.1.** As INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS relativas ao PROGRAMA DE INTERVENÇÃO compreendem todos os investimentos e encargos de obra que deverão ser impreterivelmente executados pela CONCESSIONÁRIA, no âmbito do BLOCO por ela adjudicado, conforme o APÊNDICE II - ENCARGOS DE OBRA deste ANEXO, de forma a melhorar e ampliar a infraestrutura das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, seus calçamentos, a acessibilidade nos termos da Lei Municipal 15.202/2010, seu mobiliário, a sinalização e a comunicação visual, as estruturas de serviço ao USUÁRIO e de apoio operacional, entre outros.

**5.1.1.** A execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO envolverá, além dos itens dispostos a seguir, a implantação de 1 (um) CREMATÓRIO no BLOCO adjudicado pela CONCESSIONÁRIA, com exceção do BLOCO 4, em local definido pelo PODER CONCEDENTE, conforme disposto no item 9 - CREMATÓRIOS, sendo de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento às disposições presentes neste CADERNO DE ENCARGOS e na legislação vigente.

**5.1.2.** No âmbito do BLOCO 4, a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO envolverá também a execução de reforma no CREMATÓRIO Vila Alpina.

**5.2.** O PROGRAMA DE INTERVENÇÃO deverá ser implantado nos primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, observadas as seguintes etapas:

**(a)** Etapa 1 – Preparação do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, com duração máxima de 18 (dezoito) meses a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO; e

**(b)** Etapa 2 – Execução da Intervenção, com duração máxima de 30 (trinta) meses a partir da conclusão da Etapa 1.

**5.3.** Na Etapa 1 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar as atividades necessárias para o planejamento dos serviços de engenharia e

arquitetura propostos no âmbito do BLOCO por ela adjudicado, incluindo as construções, demolições, reformas e restauros obrigatórios.

**5.3.1.** O planejamento concernente aos serviços de engenharia mencionados no item anterior deverá ser detalhado no PLANO DE INTERVENÇÕES referente a cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO do BLOCO por ela adjudicado, os quais deverão ser entregues pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE durante a Etapa 1, em conformidade com as orientações estabelecidas no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**5.3.2.** Além do PLANO DE INTERVENÇÕES, a CONCESSIONÁRIA, durante a Etapa 1, será responsável pela elaboração e entrega do PLANO ARQUITETÔNICO e dos PLANOS OPERACIONAIS, relativos à descrição das ações e intervenções que serão adotadas para o planejamento, consecução e assunção dos encargos dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e SERVIÇOS FUNERÁRIOS do BLOCO sob sua responsabilidade, conforme detalhado no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**5.3.3.** O PLANO DE INTERVENÇÕES, PLANO ARQUITETÔNICO e os PLANOS OPERACIONAIS para cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE e aos respectivos órgãos competentes para obtenção de licenças e/ou alvarás, em conjunto ou separadamente, em até 90 (noventa) dias antes do início da Etapa 2 – Execução da Intervenção, em conformidade com os procedimentos estabelecidos no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**5.3.4.** A elaboração do PLANO ARQUITETÔNICO deverá considerar as contribuições da população do entorno com relação à LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR, conforme disposto no item 43 - PROCEDIMENTOS GERAIS PARA

APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS.

**5.3.5.** É condição para a conclusão da Etapa 1 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO a aprovação do PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e PLANOS OPERACIONAIS pelo PODER CONCEDENTE, de acordo com o CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**5.3.6.** O PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO deverá ser apresentado no âmbito da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, conforme disposto no CAPÍTULO IX – PRAZOS e no ANEXO IX – PLANO DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**5.3.7.** Tendo ocorrido a aprovação dos documentos referida no subitem 5.3.5, o PODER CONCEDENTE irá emitir a ORDEM DE INÍCIO DAS INTERVENÇÕES, a qual marca o fim da Etapa 1 e início da Etapa 2 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

**5.4.** Na Etapa 2 – Execução da Intervenção, a CONCESSIONÁRIA irá realizar as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS propostas no PLANO DE INTERVENÇÕES, incluindo construções, demolições e reformas obrigatórias e opcionais, nos termos deste documento.

**5.4.1.** A Etapa 2 – Execução da Intervenção terá duração máxima de 30 (trinta) meses, e compreende:

**(a)** A execução das obras de reforma e readequação arquitetônica dos edifícios de apoio existentes; e

**(b)** A conclusão das obras de construção de novas edificações de apoio.

**5.4.2.** O fim da Etapa 2 é caracterizado pela comunicação formal de seu término, por parte da CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE, o qual será responsável por atestar as intervenções realizadas pela CONCESSIONÁRIA.

**5.4.3.** Ao término das intervenções do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, e, se for o caso, das INTERVENÇÕES OPCIONAIS, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar formalmente o PODER CONCEDENTE para obtenção do Termo Provisório de Aceitação de Obras, conforme estabelecido no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**5.4.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá, após a realização de eventuais correções e/ou complementações nas intervenções especificadas no Termo Provisório de Aceitação das Obras, notificar formalmente o PODER CONCEDENTE para a realização de nova vistoria e obtenção do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, caracterizando a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme procedimentos previstos no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO, e prazos presentes no CAPÍTULO IX – PRAZOS e APÊNDICE III – CRONOGRAMA.

## **6. INTERVENÇÕES OPCIONAIS**

**6.1.** A CONCESSIONÁRIA está permitida a desenvolver atividades por proposição e iniciativa própria, as chamadas INTERVENÇÕES OPCIONAIS, desde que alinhadas às obrigações estabelecidas nesse CADERNO DE ENCARGOS e à legislação pertinente.

**6.1.1.** As INTERVENÇÕES OPCIONAIS, definidas como as atividades adicionais propostas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO, dizem respeito aos encargos de obra a serem realizados nos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, para além daqueles presentes no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRA, de forma facultativa, para melhor atendimento aos USUÁRIOS e exploração da CONCESSÃO.

**6.2.** As INTERVENÇÕES OPCIONAIS, desde que envolvam construção, reforma ou demolição, deverão receber autorização prévia do PODER CONCEDENTE, por meio de solicitação formal da CONCESSIONÁRIA, a qualquer tempo, a ser elaborada em conformidade com o item a seguir.

**6.2.1.** A solicitação de autorização prévia do PODER CONCEDENTE mencionada no item 6.2 deverá contemplar, no mínimo, os itens a seguir:

- (a)** As INTERVENÇÕES OPCIONAIS previstas;
- (b)** O local para a implantação das INTERVENÇÕES OPCIONAIS;
- (c)** O impacto das obras de implantação das INTERVENÇÕES OPCIONAIS na operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS;
- (d)** A motivação da CONCESSIONÁRIA para a execução das INTERVENÇÕES OPCIONAIS;
- (e)** O prazo de execução das INTERVENÇÕES OPCIONAIS; e
- (f)** Os usos previstos com relação aos SERVIÇOS COMPLEMENTARES e às FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS, caso aplicável.

**6.3.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por desenvolver INTERVENÇÕES OPCIONAIS nos primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, esta deverá seguir os procedimentos estabelecidos no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a fim de causar menores impactos na operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**6.3.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por desenvolver as INTERVENÇÕES OPCIONAIS no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a autorização prévia mencionada no item 6.2 deverá ser requerida ao PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias da entrega do PLANO DE INTERVENÇÕES.

**6.3.2.** Após a autorização formal do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá contemplar as INTERVENÇÕES OPCIONAIS no âmbito do PLANO DE INTERVENÇÕES, apresentando este último ao final da Etapa 1, em conformidade com o item 5 - PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS e CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**6.3.3.** Após a anuência formal do PODER CONCEDENTE no âmbito da Etapa 1 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá iniciar as obras das INTERVENÇÕES OPCIONAIS.

**6.3.4.** As obras para execução das INTERVENÇÕES OPCIONAIS não poderão atrasar o cronograma estabelecido para o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, estando a CONCESSIONÁRIA sujeita às penalidades estabelecidas no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**6.4.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por desenvolver INTERVENÇÕES OPCIONAIS após os primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, esta poderá fazê-lo a qualquer tempo, e deverá seguir os procedimentos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS, a fim de causar menores impactos na operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**6.4.1.** Antes de iniciar as obras para execução das INTERVENÇÕES OPCIONAIS, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar a autorização mencionada no item 6.2 e o PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS, o qual deverá contemplar o conteúdo, os procedimentos e os prazos estabelecidos no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**6.4.2.** A autorização prévia do PODER CONCEDENTE citada no item anterior deverá ser obtida em até 60 (sessenta) dias da entrega do PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS.

**6.4.3.** A CONCESSIONÁRIA somente poderá iniciar as obras para execução das INTERVENÇÕES OPCIONAIS após anuência formal do PODER CONCEDENTE, bem como aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS, em consonância com o CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**6.5.** Ao final da execução das obras de quaisquer INTERVENÇÕES OPCIONAIS, caso estas não estejam previstas durante o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, a

CONCESSIONÁRIA deverá notificar a sua conclusão ao PODER CONCEDENTE para obtenção do Termo Provisório de Aceitação das Obras, e posterior obtenção do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, conforme procedimentos estabelecidos no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**6.5.1.** A obtenção de ambos os Termos estará atrelada à realização de vistoria, por parte do PODER CONCEDENTE, às INTERVENÇÕES OPCIONAIS executadas pela CONCESSIONÁRIA.

## **7. MEMORIAIS DE MORTOS POLÍTICOS**

**7.1.** Em conformidade com o Art. 15 da Lei Municipal nº 17.180/2019, a CONCESSIONÁRIA deverá promover a implantação, em cada um dos CEMITÉRIOS, de Memoriais de Mortos Políticos do regime ditatorial brasileiro, a fim de garantir a preservação da história e o culto à memória.

**7.1.1.** Cada CEMITÉRIO deverá dispor de, no mínimo, 1 (um) Memorial de Mortos Políticos, contemplando a área mínima de 3,68 m<sup>2</sup> (três vírgula sessenta e oito metros quadrados), conforme consta no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRA.

**7.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a localização e o projeto básico de cada um dos Memoriais de Mortos Políticos previstos, de forma que a aprovação de tais intervenções estará sujeita a regime distinto daqueles previstos para as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS e INTERVENÇÕES OPCIONAIS.

**7.2.1.** A aprovação dos Memoriais de Mortos Políticos deverá ser realizada por comissão, conforme previsão do Art. 15 da Lei Municipal nº 17.180/2019, a ser constituída pelo Poder Executivo Municipal em parceria com a Sociedade Civil, a qual será responsável por consolidar as diretrizes de criação, manutenção e preservação destes Memoriais.

**7.2.2.** Após a aprovação dos Memoriais de Mortos Políticos pela comissão e pelos demais órgãos competentes, a CONCESSIONÁRIA deverá atualizar o PLANO ARQUITETÔNICO de cada um dos CEMITÉRIOS, a fim de contemplar as novas construções.

**7.3.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção, segurança, zeladoria e limpeza dos Memoriais dos Mortos Políticos durante todo o prazo da CONCESSÃO.

## **8. ESPAÇO DE ESTUDOS DE IDENTIFICAÇÃO**

**8.1.** Sem prejuízo do disposto no item 10 deste documento, em conformidade com o Art. 15 da Lei Municipal nº 17.180/2019, a CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 2 deverá realizar a implementação de, no mínimo, 1 (um) espaço no CEMITÉRIO Dom Bosco para que a continuidade dos estudos de identificação das ossadas encontradas na Vala Comum de Perus seja preservada.

**8.1.1.** A área mínima prevista para o espaço de estudos de identificação das ossadas encontradas na Vala Comum de Perus deverá obedecer às dimensões estabelecidas no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS, de modo que a sua localização deverá ser estabelecida em conjunto com o PODER CONCEDENTE, nos termos do item 39 - PLANO DE INTERVENÇÕES.

**8.1.2.** A aprovação da proposta para o Espaço de Estudos de Identificação das Ossadas encontradas na Vala Comum de Perus deverá ocorrer no âmbito do PLANO DE INTERVENÇÕES, de modo que a CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 2 deverá observar, inclusive, as diretrizes previstas no âmbito do PLANO ARQUITETÔNICO.

**8.2.** A CONCESSIONÁRIA do BLOCO 2 será responsável pela manutenção, segurança, zeladoria e limpeza do Espaço de Estudos de Identificação durante todo o prazo da CONCESSÃO.

## **9. CREMATÓRIOS**

**9.1.** As CONCESSIONÁRIAS dos BLOCOS 1, 2 e 3 deverão implantar, operar e manter 1 (um) CREMATÓRIO por BLOCO, observados os prazos e procedimentos estabelecidos no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, bem como as obrigações dispostas no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**9.1.1.** A CONCESSIONÁRIA do BLOCO 4 deverá somente reformar, operar e manter o CREMATÓRIO Vila Alpina, observados os prazos e procedimentos estabelecidos no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, bem como as obrigações dispostas no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**9.2.** As CONCESSIONÁRIAS adjudicatárias dos BLOCOS 1,2 e 3 deverão implantar o CREMATÓRIO dentro da área do CEMITÉRIO correspondente ao BLOCO por ela adjudicado, conforme indicado nas alíneas abaixo:

- a) BLOCO 1: CEMITÉRIO Vila Formosa;
- b) BLOCO 2: CEMITÉRIO Dom Bosco; e
- c) BLOCO 3: CEMITÉRIO do Campo Grande.

**9.2.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE a localização, o projeto básico e o projeto de implantação do CREMATÓRIO no respectivo CEMITÉRIO dentro do prazo de até 90 (noventa) dias antes do término do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO.

**9.2.1.1.** O PODER CONCEDENTE irá dispor do prazo de 30 (trinta) dias para emitir a anuência por escrito acerca da autorização para consecução dos procedimentos necessários à implantação do CREMATÓRIO no CEMITÉRIO indicado neste subitem.

**9.2.1.1.1.** Após a anuência por escrito do PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá protocolar a documentação necessária a regular a

implantação do CREMATÓRIO nos órgãos competentes, inclusive para fins de licenciamento urbanístico e ambiental.

**9.2.2.** Caso o CEMITÉRIO do BLOCO indicado no item 9.2 não possa receber o CREMATÓRIO em função de restrições ambientais, urbanísticas ou de qualquer outra natureza, o PODER CONCEDENTE deverá indicar um imóvel ou área pública, livre e desimpedido(a), destinado(a) à implantação do CREMATÓRIO.

**9.2.2.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá informar os motivos pelos quais se tornou inviável a implantação do CREMATÓRIO no CEMITÉRIO indicado no item 9.2, devendo, para tanto, encaminhar comunicações, ofícios, laudos e demais documentos que julgar pertinentes e que sejam aptos a demonstrar tal inviabilidade ao PODER CONCEDENTE.

**9.2.2.2.** O imóvel ou área pública a ser indicado(a) pelo PODER CONCEDENTE deverá estar localizado no Município de São Paulo e dentro dos limites abaixo indicados:

- a) BLOCO 1: região Leste, compreendendo os limites administrativos das Subprefeituras Aricanduva-Formosa-Carrão, Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, São Miguel, Itaim Paulista, Itaquera, Mooca, Penha, São Mateus, Sapopemba, Vila Prudente;
- b) BLOCO 2: região Norte, compreendendo os limites administrativos das Subprefeituras Casa Verde-Cachoeirinha, Freguesia-Brasilândia, Jaçanã-Tremembé, Perus, Pirituba-Jaraguá, Santana-Tucuruvi, Vila Maria-Vila Guilherme; e
- c) BLOCO 3: região Sul, compreendendo os limites administrativos das Subprefeituras Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, Ipiranga, Jabaquara, M'Boi Mirim, Parelheiros, Santo Amaro, Vila Mariana.

**9.2.3.** O imóvel ou área pública a ser indicado pelo PODER CONCEDENTE poderá ter sido previamente objeto de doação à Municipalidade.

**9.2.4.** Caso não exista imóvel ou área disponível para a implantação do CREMATÓRIO dentro dos limites indicados no item 9.2.2.2, o PODER CONCEDENTE selecionará e promoverá a desapropriação de área ou imóvel privado dentro dos mesmos limites indicados no item 9.2.2.2.

**9.2.4.1.** É de responsabilidade do PODER CONCEDENTE a edição de declaração de utilidade pública (DUP), na forma da lei, e a condução do respectivo procedimento de desapropriação da área selecionada para a implantação do CREMATÓRIO.

**9.2.4.2.** O PODER CONCEDENTE poderá celebrar acordo extrajudicial com os expropriados ou ajuizar processo judicial de desapropriação do imóvel de propriedade privada por ele selecionado para a implantação do CREMATÓRIO, responsabilizando-se pelo pagamento das indenizações e das custas processuais daí decorrentes.

**9.2.4.2.1.** Na hipótese de desapropriação judicial, o PODER CONCEDENTE deverá requerer, na forma da lei, a sua imissão provisória na posse do imóvel, ficando responsável por realizar o depósito judicial fixado pela sentença proferida pelo juízo competente.

**9.2.4.2.2.** Uma vez deferida a imissão na posse no imóvel pelo juízo competente, o PODER CONCEDENTE deverá franquear o acesso da CONCESSIONÁRIA ao local objeto da desapropriação para que esta dê início aos levantamentos e demais ações necessárias à implantação do CREMATÓRIO.

**9.2.4.2.2.1.** A desapropriação do imóvel sob responsabilidade do PODER CONCEDENTE não exige a CONCESSIONÁRIA de realizar os procedimentos de licenciamento ambiental e urbanístico necessários à implantação do CREMATÓRIO.

**9.2.4.2.3.** Após a definição do local de implantação do CREMATÓRIO e obtenção das respectivas licenças e alvarás, a CONCESSIONÁRIA deverá contemplar todas as informações necessárias no PLANO DE INTERVENÇÕES, conforme previsto no item 39 - PLANO DE INTERVENÇÕES.

**9.3.** A CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 4 deverá realizar as obras para a adequação e reforma do CREMATÓRIO Vila Alpina, obedecendo às exigências quanto aos equipamentos mínimos e instalações previstas para o seu pleno funcionamento, conforme disposto no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**9.4.** Consoante o disposto no item 5.1.1, durante o procedimento de implantação ou reforma do CREMATÓRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá atender:

**(a)** Às normas e às autorizações referentes à implantação e operação de CREMATÓRIOS no município de São Paulo;

**(b)** Às normas de acessibilidade dispostas na Lei Municipal nº 15.202/10;

**(c)** Às normas de ocupação dispostas na Lei Municipal nº 16.402/16 - Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo;

**(d)** À previsão de columbário com número de vagas que atendam à demanda do BLOCO;

**(e)** À previsão de soluções que não comprometam a qualidade do ar; e

**(f)** Às orientações do PODER CONCEDENTE quanto à localização do novo CREMATÓRIO (com exceção da CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 4).

**9.5.** A infraestrutura presente nos CREMATÓRIOS, tanto no existente quanto nos a serem implantados, deverá contemplar, em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020, no mínimo:

- (a) Câmaras frigoríficas para acondicionamento dos corpos, conforme quantitativos dispostos no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS;
- (b) Câmaras de incineração e equipamentos específicos para trituração dos ossos, conforme quantitativos dispostos no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS;
- (c) Sala de velório com disposição para urna, conforme quantitativos dispostos no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS;
- (d) Dependências reservadas aos USUÁRIOS e à administração do CEMITÉRIO, conforme quantitativos dispostos no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS;
- (e) Fraldários *unissex*, em conformidade com o item 11 - SANITÁRIOS;
- (f) Sanitários femininos e masculinos acessíveis em todas as unidades, em conformidade com a Lei Municipal nº 15.202/2010 e o item 11 - SANITÁRIOS; e
- (g) Bebedouro ou água potável para o público, conforme disposto no item 14 - MOBILIÁRIO.

**9.6.** A CONCESSIONÁRIA poderá explorar economicamente, por seu exclusivo interesse e mediante anuência do PODER CONCEDENTE, constituindo SERVIÇOS COMPLEMENTARES, áreas, edificações e outros espaços livres compreendidos dentro do CREMATÓRIO, de forma a melhorar a área de atendimento ao USUÁRIO, desde que tais atividades não sejam incompatíveis com o OBJETO da presente CONCESSÃO ou com a legislação aplicável.

**9.6.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a manutenção, adequação e modernização das edificações nas quais são prestados os SERVIÇOS COMPLEMENTARES compreendidos no CREMATÓRIO durante toda a CONCESSÃO, atendendo às normas de acessibilidade, do Código de Obras e da legislação vigente.

**9.6.2.** A locação e exploração de espaços nas áreas do CREMATÓRIO só poderão acontecer em locais para esse fim, de modo que a CONCESSIONÁRIA deverá portar as licenças e alvarás eventualmente exigíveis pelos órgãos responsáveis.

**9.6.3.** Os SERVIÇOS COMPLEMENTARES oferecidos no CREMATÓRIO deverão seguir o disposto no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e na legislação vigente, necessitando de autorização prévia do PODER CONCEDENTE, conforme procedimentos dispostos no CONTRATO e nos demais ANEXOS.

**9.6.4.** Todas as edificações presentes nos CREMATÓRIOS deverão seguir as normas de segurança e edilícias estabelecidas pelas legislações vigentes.

## **10. EDIFICAÇÕES DE SERVIÇO AO USUÁRIO E DE APOIO OPERACIONAL**

**10.1.** As edificações de serviço ao USUÁRIO e de apoio operacional na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS deverão contar com a reforma, ampliação e construção de capelas, sanitários, salas administrativas, refeitórios, entre outros, em conformidade com o APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**10.1.1.** Em conformidade com a Lei Municipal nº 17.180/2019, em cada um dos CEMITÉRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá garantir espaço para a execução de estudos e trabalhos científicos de identificação e recuperação da história e da memória relacionada aos mortos políticos do período do regime ditatorial brasileiro, conforme disposto no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**10.1.2.** Os espaços para a execução de estudos e trabalhos científicos de identificação e recuperação da história e da memória relacionada aos mortos políticos poderão estar localizados no interior das edificações de apoio operacional, devendo ser previstos no âmbito do PLANO DE INTERVENÇÕES.

**10.2.** As ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverão possuir infraestrutura adequada para acondicionamento de resíduos para descarte,

sendo vedado o descarte em locais que não sejam adequados e que apresente riscos aos USUÁRIOS e ao meio ambiente, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

## **11. SANITÁRIOS**

**11.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e ampliação das instalações de sanitários existentes nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, de forma a garantir a acessibilidade e as demandas de atendimento, considerando a obrigatoriedade de instalação de:

**(a)** Sanitários femininos e masculinos acessíveis em todas as unidades, em conformidade com a lei municipal 15.202/2010;

**(b)** Mictórios;

**(c)** Fraldários *unissex*; e

**(d)** Vestiários para funcionários, quando aplicável, em conformidade com o exigido no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS e legislação vigente.

**11.1.1.** Deverá ser implantado no mínimo 1 (um) fraldário unissex por CEMITÉRIO e CREMATÓRIO.

**11.1.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá implantar novas instalações de sanitários segundo disposto no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRA.

**11.2.** O piso e paredes dos sanitários devem ser revestidos de material resistente, liso, impermeável e lavável e inclinado para os ralos.

**11.3.** Os sanitários devem seguir todas as normas técnicas aplicáveis para o dimensionamento de sanitários em áreas de alto fluxo de pessoas.

**11.4.** Os sanitários devem conter bancadas, pias e torneiras de fechamento automático.

**11.5.** Os sanitários devem apresentar abastecimento ininterrupto de água, sabão líquido, papel para secagem de mãos e/ou secadores automáticos e papel higiênico.

**11.6.** O dimensionamento dos sanitários deve ser proporcional ao fluxo de visitantes dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA.

**11.7.** Um conjunto de sanitário masculino é composto por:

**(a)** 2 (dois) boxes com bacias sanitárias, sendo ao menos 1 (um) deles acessível;

**(b)** 3 (três) lavatórios; e

**(c)** 2 (dois) mictórios, sendo ao menos 1 (um) deles acessível.

**11.8.** Um conjunto de sanitário feminino é composto por:

**(a)** 3 (três) boxes com bacias sanitárias, sendo ao menos 1 (um) deles acessível; e

**(b)** 3 (três) lavatórios.

**11.9.** Um conjunto de sanitário acessível para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida masculino ou feminino é composto por:

**(a)** 1 (uma) bacia sanitária;

**(b)** 1 (um) lavatório; e

**(c)** Demais acessórios como barras de apoio, espelho, papeleiras e alarme, entre outros, conforme Norma Brasileira ABNT NBR 9050.

## **12. INFRAESTRUTURA DE SEPULTAMENTO**

**12.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá prever infraestrutura para o acondicionamento dos restos mortais dos indivíduos sepultados, de acordo com os parâmetros mínimos estabelecidos no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS e em conformidade com a legislação vigente.

**12.2.** A partir do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar a readequação da infraestrutura das quadras gerais em terra, substituindo-as pelo sepultamento em GAVETAS, garantindo uma quantidade mínima de GAVETAS para cessão a prazo fixo, nos termos do item 24.

**12.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de GAVETAS para sepultamento, as quais deverão ter dimensões mínimas de 230 cm de comprimento, 80 cm de largura, e 55 cm de altura (duzentos e trinta por oitenta por cinquenta e cinco centímetros) para cada GAVETA, devendo considerar, inclusive, a largura mínima adicional de 80 cm (oitenta centímetros) para circulação operacional.

**12.3.1.** As GAVETAS implantadas em subsolo deverão ser sobrepostas em estrutura contendo, no mínimo, 3 (três) unidades de GAVETAS, exceto em caso de restrições ambientais;

**12.3.2.** Para o sepultamento em GAVETAS em subsolo, deverão ser observadas as limitações ambientais e adotadas soluções que garantam a não contaminação do solo e lençol freático, conforme descrito no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**12.3.3.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte pelo sepultamento acima da terra, que será considerado Cemitério Vertical, deverá atender aos parâmetros de taxa de permeabilidade, gabarito e demais parâmetros urbanísticos e edíficos da Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo (Lei Municipal nº 16.402/2016), Código de Obras e Edificações (Lei Municipal nº 16.642/2017) e a legislação aplicável, garantindo também a não contaminação do solo e lençol freático, conforme descrito no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**12.3.4.** A implantação de Cemitério Vertical será permitida quando forem implementadas, no mínimo, 5 (cinco) GAVETAS sobrepostas.

**12.3.5.** Os Cemitérios Verticais deverão ser implantados de forma a garantir distância mínima de 2,5 m (dois metros e cinquenta centímetros) de circulação junto às GAVETAS.

**12.4.** As GAVETAS poderão ser justapostas, horizontalmente, obedecidas as seguintes características:

**(a)** A justaposição poderá ser de, no máximo, 60 (sessenta) GAVETAS; e

**(b)** A cada conjunto de GAVETAS justapostas deverão ser previstos corredores de passagem, com largura mínima de 2,00 m (dois metros).

**12.5.** As GAVETAS deverão seguir os seguintes requisitos construtivos:

**(a)** Materiais que impeçam a passagem de gases para os locais de circulação dos visitantes e trabalhadores;

**(b)** Infraestrutura que permita a captação e o tratamento adequado de eventuais efluentes gasosos;

**(c)** Infraestrutura que impeça o vazamento de líquidos oriundos da coliquação;

**(d)** Infraestrutura que permita a troca gasosa em todas as GAVETAS, assegurando a decomposição dos corpos;

**(e)** Técnica construtiva que não ocasione fissuras e rachaduras;

**(f)** Infraestrutura que permita o escoamento de líquidos oriundos da coliquação, bem como a sua captação e o tratamento adequado; e

**(g)** Estrutura que impeça a incidência direta de raios solares.

**12.6.** A CONCESSIONÁRIA pode optar pela melhor infraestrutura de sepultamento para atender às demandas dos CEMITÉRIOS, desde que aprovados pelo PODER CONCEDENTE e órgãos responsáveis, e observado o disposto no item 12.2.

**12.7.** As obras para construções funerárias deverão atender aos parâmetros de construção estabelecidos na Lei Municipal nº 16.402/2016 (Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo) e na Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), em especial as taxas de permeabilidade, bem como o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**12.7.1.** As construções funerárias, como túmulos, jazigos e mausoléus só poderão ser erigidas nos terrenos DE CESSÃO A PRAZO INDETERMINADO, em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**12.7.2.** A execução de obras de construções funerárias nos CEMITÉRIOS dependerá de planta aprovada pelo órgão municipal competente, observado o PLANO ARQUITETÔNICO do respectivo CEMITÉRIO, e conforme procedimentos estabelecidos no Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**12.8.** As pequenas obras poderão ser realizadas nas SEPULTURAS de CESSÃO DE TERRENO A PRAZO INDETERMINADO e CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO.

**12.8.1.** As intervenções consideradas como pequenas obras dizem respeito àquelas listadas no Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**12.9.** Os columbários deverão ter as dimensões mínimas de 30 cm de largura, 30 cm de altura e 35 cm de profundidade (trinta por trinta por trinta e cinco centímetros), em conformidade com o disposto no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**12.10.** Os OSSUÁRIOS deverão ter as dimensões mínimas de 40 cm de largura, 40 cm de altura e 60 cm de profundidade (quarenta por quarenta por sessenta centímetros)

**12.10.1.** Os OSSUÁRIOS deverão ser implantados de forma a garantir distância mínima de 2,5 m (dois metros e cinquenta centímetros) de circulação, sem desconsiderar as outras condições de construção previstas no APÊNDICE II - ENCARGOS DE OBRA.

### **13. CALÇAMENTO, RUAS E PASSAGENS**

**13.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar melhorias na pavimentação das pistas de circulação de veículos e pedestres das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e sinalizar todo o percurso.

**13.1.1.** A circulação secundária, que liga as ruas principais aos jazigos, deverá permitir o fácil acesso às SEPULTURAS.

**13.2.** A CONCESSIONÁRIA poderá realizar a substituição da pavimentação das pistas de circulação de veículos e pedestres por pavimentos permeáveis, de forma a aumentar a permeabilidade das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, promovendo a sinalização de todo o percurso.

**13.3.** Todas as vias principais de acesso com passagem de veículos e pedestres deverão ser pavimentadas com material rígido.

**13.3.1.** Onde as vias de acesso de veículos e pedestres forem de terra, sugere-se a adequação utilizando pavimentos permeáveis, de forma a garantir a permeabilidade do solo, respeitadas as disposições da legislação vigente sobre acessibilidade, incluindo a Lei Municipal nº 15.202, de 18 de junho de 2010, ou outra que vier a substituí-la.

### **14. MOBILIÁRIO**

**14.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e/ou implantação do mobiliário em todas as suas instalações, com linguagem visual padronizada e integrada, com a quantidade mínima indicada no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS.

**14.2.** Os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverão dispor de todo o mobiliário, equipamentos de apoio em áreas públicas e equipamentos auxiliares, caso aplicável, incluindo:

**(a)** Telefones públicos acessíveis, inclusive para pessoas com deficiência auditiva, localizados próximos aos acessos principais;

**(b)** Espaço de no mínimo 1 m<sup>2</sup> (um metro quadrado) por acesso nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS destinado à divulgação de conteúdos de interesse público e coletivo indicados pelo PODER CONCEDENTE;

**(c)** Conexão à *internet* sem fio gratuita, sem exigência de cadastro, exceto para o estrito cumprimento do Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), garantido o nível mínimo de serviço e autorizadas as atividades facultadas às empresas contratadas no âmbito do programa municipal de acesso gratuito à internet em localidades públicas Wifi Livre SP, ou outro que venha substituí-lo.;

**(d)** 1 (um) totem ou similar, contendo um conjunto de tomadas elétricas de uso público para recarga de aparelhos celulares dos USUÁRIOS;

**(e)** 1 (um) banco com no mínimo 4m (quatro metros) na seção longitudinal, contínuo ou com assentos individuais, em cada CEMITÉRIO e CREMATÓRIO, fora das salas de velório, com destinação de assento para USUÁRIOS preferenciais, de acordo com as normas aplicáveis;

**(f)** 1 (um) ponto de recarga elétrica de cadeira de rodas motorizada em local acessível; e

**(g)** Bebedouros, considerando no mínimo 1 (um) bebedouro acessível em cada CEMITÉRIO e CREMATÓRIO.

## **15. SALAS DE VELÓRIO**

**15.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma e/ou implantação de novas salas de velório em todas as ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, atendendo a todos os requisitos de acessibilidade, com linguagem visual padronizada e integrada, incluindo a reforma e/ou construção de salas de repouso e sanitários, com bancos, bebedouros e lixeiras, incluindo as de coleta seletiva, de forma a atender à demanda, conforme determinado no APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS e no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**15.1.1.** As salas de velório deverão, obrigatoriamente, contar com suporte de sanitários acessíveis, mictórios e fraldários *unissex*, além de disponibilizar acesso gratuito à rede *wi-fi* aos USUÁRIOS.

**15.1.2.** As salas de velório deverão atender as disposições estabelecidas nas Orientações Técnicas para o Funcionamento de Estabelecimentos Funerários e Congêneres da ANVISA e na legislação aplicável, bem como todo e qualquer estabelecimento desta natureza que venha a ser instituído pela CONCESSIONÁRIA.

## **16. SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO VISUAL**

**16.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a implantação de sinalização e elementos de comunicação visual em todas os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, com linguagem visual padronizada, integrada e acessível, de forma a valorizar a paisagem e promover a educação ambiental, com instalação de elementos como mapas, painéis de notícias, eventos e esquemas interpretativos, placas de sinalização, advertência e direcionais, identificando todos os equipamentos.

**16.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, por meio físico e on-line, 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 independente do local de falecimento, contratação de serviço funerário, local de sepultamento ou cremação, salvo exceções previstas no item 23;
- (b)** A informação de que os USUÁRIOS têm liberdade na contratar 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, incluindo os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS nos quais poderão ser realizados os sepultamentos, no caso da GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES, com no mínimo 1 m<sup>2</sup> (um metro quadrado);
- (d)** A legislação que rege a política de GRATUIDADES;
- (e)** A planta geral do CEMITÉRIO e as plantas parciais de cada quadra ou setor para fins de identificação e localização de cada SEPULTURA;
- (f)** O mapa do CEMITÉRIO, com indicação das ruas, vias internas e localização das SEPULTURAS;
- (g)** O mapa do CREMATÓRIO, com indicação das áreas comuns e áreas de circulação;
- (h)** O mapa do CEMITÉRIO e CREMATÓRIO com as rotas acessíveis presentes em cada local;
- (i)** A informação de quais empresas são autorizadas a oferecerem os SERVIÇOS CONCEDIDOS, no local de sua contratação, para os óbitos que ocorrerem no Município de São Paulo e terão seu sepultamento ou cremação no próprio Município;

**(j)** A tabela de preços vigentes naquele ano para os SERVIÇOS CEMITERIAIS, no caso dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, e para os SERVIÇOS FUNERÁRIOS, no caso das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS;

**(k)** Preços públicos e/ou tarifas máximas vigentes dos serviços e produtos;

**(l)** Informações históricas e culturais presentes nos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, como o acervo de bens tombados, indicação das SEPULTURAS atribuídas a PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR, Memoriais de Mortos Políticos e acontecimentos históricos; e

**(m)** A informação de que os USUÁRIOS têm liberdade para a contratação dos SERVIÇOS CEMITERIAIS independente da contratação da exumação, assim como é dever fornecer guias e documentos separados no caso da opção de contratação de ambos em um mesmo ato.

**16.2.1.** Os custos relativos à obtenção de documentos necessários ao funeral e os preços públicos ou tarifas relativas aos SERVIÇOS CEMITERIAIS deverão ser expostos de forma separada em outra tabela, de modo a não confundir o USUÁRIO.

**16.3.** Todas as informações elencadas no item 16.2 devem estar disponíveis, também, no página *on-line* da CONCESSIONÁRIA.

**16.4.** A CONCESSIONÁRIA não poderá veicular propaganda eleitoral sob qualquer forma nos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, conforme Decreto Municipal nº 37.568/1998, ou nas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

## **17. AGÊNCIAS FUNERÁRIAS**

**17.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá implantar, operar e manter, no mínimo, 4 (quatro) AGÊNCIAS FUNERÁRIAS próprias por BLOCO, durante todo o período da CONCESSÃO.

**17.1.1.** As AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverão ser implantadas até o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, de modo que a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

**17.2.** A localidade para implantação das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverá seguir o disposto neste CADERNO DE ENCARGOS, sendo responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento à legislação vigente.

**17.2.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e operar, no mínimo, 1 (uma) AGÊNCIA FUNERÁRIA nas regiões Centro e Oeste por BLOCO, compostas pelas subprefeituras Sé, Butantã, Lapa e Pinheiros.

**17.2.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e operar, no mínimo, 1 (uma) AGÊNCIA FUNERÁRIA nas regiões Norte I e Norte II por BLOCO, compostas pelas Subprefeituras Jaçanã/Tremembé, Santana/Tucuruvi, Vila Maria/Vila Guilherme, Casa Verde/Cachoeirinha, Freguesia/Brasilândia, Perus e Pirituba.

**17.2.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e operar, no mínimo, 1 (uma) AGÊNCIA FUNERÁRIA nas regiões Leste I e Leste II por BLOCO, compostas pelas Subprefeituras Aricanduva/Formosa/Carrão, Mooca, Penha, Sapopemba, Vila Prudente, Cidade Tiradentes, Ermelino Matarazzo, Guaianases, Itaim Paulista, Itaquera, São Mateus e São Miguel.

**17.2.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e operar, no mínimo, 1 (uma) AGÊNCIA FUNERÁRIA nas regiões Sul I e Sul II por BLOCO, compostas pelas Subprefeituras Ipiranga, Jabaquara, Vila Mariana, Campo Limpo, Capela do Socorro, Cidade Ademar, M'Boi Mirim, Parelheiros e Santo Amaro.

**17.3.** A implantação das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS não exime a CONCESSIONÁRIA de realizar as obras de reformas exigidas nas áreas das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS existentes na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, conforme disposto no APÊNDICE II – ENCARGOS

DE OBRAS, de modo que estas poderão ser utilizadas para outras finalidades, desde que atendido o quantitativo mínimo de 4 (quatro) AGÊNCIAS FUNERÁRIAS por BLOCO.

**17.3.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por manter as AGÊNCIAS FUNERÁRIAS localizadas atualmente na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, essas deverão ser reformadas em conformidade com o APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS, podendo ser contabilizadas para fins de atendimento ao item 17.1, desde que sejam respeitados os parâmetros mínimos relacionados à localização presentes no item 17.2.

## **18. SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

**18.1.** A CONCESSIONÁRIA poderá explorar economicamente, por seu exclusivo interesse e mediante anuência do PODER CONCEDENTE, constituindo SERVIÇOS COMPLEMENTARES, áreas, edificações e outros espaços livres compreendidos dentro dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, de forma a melhorar a área de atendimento ao USUÁRIO, desde que tais atividades não sejam incompatíveis com o OBJETO da presente CONCESSÃO ou com a legislação aplicável.

**18.1.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a reforma, manutenção, adequação e modernização das edificações nas quais são prestados os SERVIÇOS COMPLEMENTARES durante toda a CONCESSÃO, atendendo às normas de acessibilidade e do Código de Obras.

**18.2.** A locação e exploração de espaços nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS só podem acontecer em locais para esse fim, com as licenças e alvarás eventualmente exigíveis pelos órgãos responsáveis.

**18.2.1.** Os SERVIÇOS COMPLEMENTARES oferecidos deverão seguir o disposto no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e na legislação vigente, necessitando de autorização prévia do PODER CONCEDENTE, conforme procedimentos detalhados no CONTRATO e nos demais ANEXOS.

**18.3.** Todas as edificações deverão seguir as normas de segurança e edificações estabelecidas pelas legislações vigentes.

#### **CAPÍTULO IV – PARÂMETROS GERAIS DE SERVIÇO**

##### **19. SERVIÇO FUNERÁRIO**

**19.1.** As AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverão ter horário de funcionamento que compreenda, no mínimo, o período das 08h (oito horas) às 18h (dezoito horas), e o período das 08h (oito horas) às 19h (dezenove horas) durante a vigência do horário de verão, conforme a Lei Municipal 13.470/2002, sem interrupção.

**19.1.1.** Caso algum dos CEMITÉRIOS possua funcionamento 24h (vinte e quatro horas), a AGÊNCIA FUNERÁRIA localizada em seu interior deverá possuir o mesmo horário de funcionamento.

**19.1.2.** No mínimo 2 (duas) das 4 (quatro) AGÊNCIAS FUNERÁRIAS a serem implantadas em cada BLOCO pela CONCESSIONÁRIA deverão funcionar pelo período de 24h (vinte e quatro horas).

**19.2.** Nas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar a seus USUÁRIOS, nas mesmas condições dos preços públicos, a tabela de preços dos SERVIÇOS CEMITERIAIS dos cemitérios particulares do Município de São Paulo, caso estes tenham interesse em realizar esta divulgação.

**19.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar acesso gratuito à rede *wi-fi* aos USUÁRIOS das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, em conformidade com os parâmetros estabelecidos no item 14.2 - (c).

**19.4.** No momento da contratação dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá informar o tempo máximo estimado para execução desses serviços aos USUÁRIOS.

**19.4.1.** Em caso de atraso na execução dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS, excluído o tempo de atraso na disponibilização de salas de velório, caso houver, o atraso dos serviços será contabilizado no sistema de mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA responsável pelos SERVIÇOS FUNERÁRIOS do respectivo BLOCO, conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**19.4.2.** Os atrasos decorrentes de fatos ordinários, inerentes ao cotidiano da cidade, não excluem a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, devendo tais circunstâncias ser administradas durante a operação dos serviços.

**19.5.** Os velórios deverão ter seu horário de início agendado com a CONCESSIONÁRIA responsável pela administração da sala de velório.

**19.5.1.** Em caso de atraso na disponibilização da sala de velório, o atraso será contabilizado no sistema de mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA responsável pela administração da sala de velório daquele BLOCO, conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**19.5.2.** É vedado à CONCESSIONÁRIA impedir ou dificultar que terceiros, incluindo aqueles que não são USUÁRIOS das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, façam a contratação das salas de velório, sob pena de incidência das penalidades cabíveis.

**19.6.** Após a contratação dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS por parte do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA será responsável pelo transporte do cadáver no local de atestação do óbito, e por conduzi-lo para:

**(a)** À AGÊNCIA FUNERÁRIA contratada pelo USUÁRIO para a execução dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS;

**(b)** O local de execução de atividades complementares (higienização, tamponamento, somatoconservação, e tanatoestética ou necromaquiagem);

(c) O local do velório; e

(d) O local de inumação ou cremação.

**19.6.1.** O transporte do corpo cadavérico humano deverá ser acompanhado, obrigatoriamente, de via impressa da nota fiscal eletrônica de serviços.

**19.7.** Os veículos funerários deverão ser passíveis de rastreamento via georreferenciamento por satélite enquanto estiverem prestando serviços no âmbito da CONCESSÃO

**19.7.1.** O PODER CONCEDENTE deverá ter acesso individualizado ao rastreamento de cada um dos veículos.

**19.7.2.** Os veículos funerários deverão possuir as cores preto ou cinza escuro, de modo que a sua identificação visual deverá ser definida em conjunto com PODER CONCEDENTE.

**19.7.3.** Os veículos funerários deverão contemplar, obrigatoriamente, o logo da Prefeitura do Município de São Paulo e o logo da CONCESSIONÁRIA responsável pelos SERVIÇOS FUNERÁRIOS daquele BLOCO, conforme especificações, parâmetros e dimensões a serem exaradas formalmente pelo PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias antes do final do Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO.

**19.7.4.** As especificações mencionadas no item acima deverão seguir o Manual de Identidade Visual da Prefeitura do Município de São Paulo.

**19.8.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela guarda do cadáver e dos restos mortais durante o transporte, conforme disciplinado na Lei Municipal nº 17.180/2019 e pelo Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**19.9.** Os veículos de transporte deverão respeitar as regras de trânsito e ser conduzidos com a diligência necessária.

**19.9.1.** Em caso de acidentes durante o transporte, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar ao PODER CONCEDENTE e às autoridades competentes.

**19.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer veículos funerários em quantidade suficiente para atender à demanda de óbitos, e em conformidade com a legislação aplicável.

**19.10.1.** Os veículos funerários deverão ser higienizados ao término de cada serviço.

**19.11.** A apresentação do corpo cadavérico humano em sala de velório, no interior ou fora do CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO, assim como seu transporte, deverá ser acompanhada de:

**(a)** Nota fiscal eletrônica de serviços funerários; e

**(b)** Certidão de óbito ou declaração de óbito.

## **20. CEMITÉRIOS**

**20.1.** Os CEMITÉRIOS deverão ter horário de funcionamento que compreenda, no mínimo, o período das 08h (oito horas) às 18h (dezoito horas), e o período das 08h (oito horas) às 19h (dezenove horas) durante a vigência do horário de verão, conforme a Lei Municipal 13.470/2002, sem interrupção.

**20.2.** Nos CEMITÉRIOS, a CONCESSIONÁRIA somente poderá receber corpos provenientes de delegatárias de serviços públicos devidamente autorizadas pelo PODER CONCEDENTE, no caso de óbitos ocorridos nos limites do Município de São Paulo.

**20.2.1.** Caso determinada agência funerária, não delegatária dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS, apresente corpo proveniente de óbito ocorrido no Município de São Paulo para realização de SERVIÇOS CEMITERIAIS, a CONCESSIONÁRIA responsável pelo atendimento no respectivo BLOCO da ocorrência deverá contatar as autoridades competentes, inclusive o PODER CONCEDENTE, para aplicação das medidas cabíveis.

**20.2.2.** Além de contatar as autoridades competentes, a CONCESSIONÁRIA do respectivo BLOCO será responsável por informar o USUÁRIO sobre a irregularidade dos serviços prestados pela agência funerária, devendo executar os SERVIÇOS CEMITERIAIS após a regularização da situação.

**20.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar os sepultamentos dos corpos ou partes do corpo dos USUÁRIOS das SEPULTURAS em conformidade com as orientações a seguir e aquelas presentes na legislação vigente, em especial o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**20.3.1.** Os sepultamentos nos CEMITÉRIOS estarão condicionados à apresentação da certidão de óbito e da respectiva nota fiscal dos serviços de sepultamento, ou mediante determinação judicial, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020 e da Lei Federal nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973.

**20.3.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar a autoridade policial em caso de quaisquer inconsistências ou suspeitas de fraude relacionadas ao item 20.3.

**20.3.3.** A CONCESSIONÁRIA não poderá realizar nenhum sepultamento sem que o cadáver esteja acondicionado em urna funerária própria na qual deverá permanecer até o ato da exumação ou cremação.

**20.3.4.** Os cadáveres que tiverem sido autopsiados, bem como os membros ou vísceras dos cadáveres que tenham servido para estudos de anatomia, serão conduzidos aos

CEMITÉRIOS em CAIXÃO apropriado, em concordância com as normas sanitárias e ambientais vigentes.

**20.3.5.** Cada GAVETA somente acomodará um único cadáver, não podendo ser aberta para o recebimento de novos cadáveres, salvo exceções a seguir:

- (a) Os cadáveres dos recém-nascidos ou fetos, juntamente com a mãe; ou
- (b) Os cadáveres de irmãos gêmeos recém-nascidos.

**20.3.6.** A CONCESSIONÁRIA poderá destinar áreas nos CEMITÉRIOS de seu respectivo BLOCO para o sepultamento de partes do corpo humano, resultantes de amputações de qualquer natureza ou de estudos anatômicos realizados por estabelecimentos científicos.

**20.3.7.** As SEPULTURAS destinadas ao sepultamento de partes do corpo humano terão as mesmas condições exigidas para as SEPULTURAS comuns, exceto no tocante às dimensões.

**20.3.8.** Em se tratando de membros ou vísceras dos cadáveres que tenham servido para estudos de anatomia ou de partes do corpo humano amputadas de pessoas vivas, o depósito será feito em CAIXÃO apropriado, em conformidade com as normas sanitárias vigentes ou poderá ser promovida a cremação, a pedido dos USUÁRIOS.

**20.3.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o sepultamento dos corpos e partes do corpo em até 12 (doze) horas após o horário agendado, descontado o tempo de duração do velório, estando sujeita às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

**20.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar as exumações dos corpos dos USUÁRIOS de CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO e CESSÃO DE TERRENO A PRAZO

INDETERMINADO em conformidade com as orientações a seguir e aquelas presentes na legislação vigente, em especial o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**20.4.1.** Poderão requerer a exumação os familiares do falecido, atuando sempre um na falta do outro, na ordem estabelecida pelo art. 1829 da Lei Federal nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002, ou outra norma que lhe vier a substituir, sempre maiores de 18 (dezoito) anos, as autoridades competentes e demais interessados previstos na legislação.

**20.4.2.** A CONCESSIONÁRIA somente estará permitida a realizar a exumação de cadáver ou de despojos mortais depois de decorridos 3 (três) anos, contados da data do óbito, e 2 (dois) anos no caso de criança até a idade de 6 (seis) anos.

**20.4.3.** Em decorrência de determinação judicial ou de autoridade sanitária, a exumação do cadáver poderá ser realizada antes de decorrido o prazo a que se refere o subitem 20.4.2.

**20.4.4.** Nas hipóteses previstas pelo subitem 20.4.2, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar a exumação, desde que, alternativamente:

- (a)** Se trate de cadáver sepultado como não identificado ou identificado e não reclamado;
- (b)** Se trate de cadáver sepultado em GAVETA cedida a título fixo, cujo uso não seja renovado ou terminado o seu prazo máximo;
- (c)** Seja feito requerimento pelas pessoas referidas no artigo 32 do Decreto Municipal nº 59.196/2020, em se tratando de cadáveres sepultados em terreno cedido a título indeterminado;
- (d)** Se trate de hipóteses autorizadas de comisso.

**20.4.5.** No caso de cadáveres identificados e não reclamados, findo o prazo de 3 (três) anos, seus restos mortais poderão ser exumados e guardados em ossuários gerais, ou, ainda, incinerados, em acordo com o provimento CG nº 22/2006 e Decreto Municipal nº 59.196/2020, ou normativas que vierem a substituí-los.

**20.4.6.** Na hipótese de cadáveres não identificados, findo o prazo de 3 (três) anos, seus restos mortais poderão ser exumados e guardados em ossuários gerais ou incinerados, desde que observados os trâmites e autorizações previstos em lei e no Decreto Municipal nº 59.196/2020, ou normativas que vierem a substituí-los, preservando-se parte de seu material genético em quantidade suficiente e mantido em condições adequadas para fins de eventual identificação civil.

**20.4.7.** As exumações a que se refere o subitem 20.4.4 "(c)" serão requeridas acompanhadas da demonstração:

- (a) Da relação jurídica que autorize o pedido;
- (b) Da razão de tal pedido;
- (c) Da causa da morte; e
- (d) Do consentimento da autoridade consular respectiva, se for feita a exumação para transladação do cadáver para país estrangeiro.

**20.4.7.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a exumação depois de tomadas todas as precauções previstas em normas sanitárias e ambientais vigentes.

**20.4.7.2.** Quando a exumação for feita para transladação de cadáveres para outro cemitério, dentro ou fora do Município, o USUÁRIO deverá apresentar previamente o CAIXÃO ou URNA para esse fim.

**20.4.7.3.** No livro do registro de SERVIÇOS CEMITERIAIS, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar as anotações relativas ao requerente, à pessoa exumada, ao local, à

data da exumação e à destinação dos restos mortais exumados, dentre outras informações pertinentes.

**20.4.8.** A CONCESSIONÁRIA fornecerá a certidão de exumação, contendo todas as indicações necessárias para a transladação do cadáver ou restos mortais.

**20.4.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá estar apta a receber, por escrito, as requisições de exumações para diligências policiais ou judiciais, conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 59.196/2020 e nos termos deste item 20.4.

**20.4.9.1.** A CONCESSIONÁRIA, conforme apontado pelas diligências policiais ou judiciais de que trata o subitem anterior, providenciará a indicação da SEPULTURA, a respectiva abertura, o transporte do cadáver para a sala das autópsias e nova inumação imediatamente após o atendimento das diligências requisitadas.

**20.4.10.** A CONCESSIONÁRIA somente poderá realizar os atos mencionados no subitem 20.4.9.1 na presença da autoridade que houver requisitado a diligência.

**20.4.11.** A CONCESSIONÁRIA estará permitida a realizar a exumação nas condições previstas no subitem 20.4.4 “(b)” e “(d)” se, decorridos 30 (trinta) dias da data de extinção da cessão ou fim do prazo da cessão, o cessionário ou interessado legalmente qualificado não a tiver requerido.

**20.4.12.** Em caso de extinção do direito sobre sepulcro, caberá à CONCESSIONÁRIA retirar os materiais da SEPULTURA ou OSSUÁRIOS e os restos mortais neles existentes, removendo-os para os ossuários gerais ou incinerá-los, observada a legislação vigente e nos termos do subitem 20.6.1.

**20.5.** Os restos mortais resultantes da exumação prevista no subitem 20.4.4, letra “(c)” poderão ser requisitados por integrantes da linha sucessória do falecido, nos termos do art. 1.829 da Lei Federal nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002, ou outra

norma que lhe vier a substituir para serem depositados em OSSUÁRIOS situados nos CEMITÉRIOS ou em templos religiosos, mediante a apresentação de:

- (a) Certidão de óbito;
- (b) Documento de identidade do requerente; e
- (c) Documentos que comprovem que o requerente integra a linha sucessória, nos termos do subitem 20.5.

**20.6.** Caso os restos mortais não sejam requisitados após a exumação, a CONCESSIONÁRIA poderá depositá-los em ossuário geral ou incinerá-los nos fornos crematórios.

**20.6.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá solicitar ao Juiz Corregedor Permanente do Serviço de Registro Civil das Pessoas Naturais, nos termos do Provimento nº 22, de 27 de setembro de 2006, ou do ato que venha a alterá-lo, a incineração dos restos mortais não requisitados ou retirados das SEPULTURAS consideradas em abandono ou ruína, decorridos 2 (dois) anos do seu depósito em ossuário geral.

**20.6.2.** As pessoas autorizadas a requerer a exumação, conforme previsto no subitem **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, poderão solicitar a incineração dos ossos e receber as cinzas resultantes, mediante apresentação de cópia de certidão de óbito e dos dados relativos à exumação a serem fornecidos pelo CEMITÉRIO em que se deu o sepultamento.

**20.6.3.** A exumação deverá seguir as normas sanitárias, ambientais e procedimentais vigentes, de modo que as ossadas decorrentes da exumação deverão ser preservadas ou incineradas de acordo com as normas previstas na legislação, e em conformidade com as diretrizes e encargos estabelecidos no APÊNDICE VI – DO TRATAMENTO DAS OSSADAS.

**20.6.4.** A CONCESSIONÁRIA somente poderá cobrar os preços públicos referentes à exumação de restos mortais de forma antecipada caso o USUÁRIO tomador do serviço manifeste interesse por escrito durante a aquisição do serviço em ato distinto e documento apartado daqueles relativos à contratação dos demais serviços.

**20.6.4.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por oferecer a possibilidade de pagamento antecipado dos preços públicos referentes à exumação de restos mortais, deverá manter aviso com no mínimo 1 m<sup>2</sup> (um metro quadrado) em local visível na AGÊNCIA FUNERÁRIA com os seguintes dizeres: “O usuário poderá optar pelo pagamento do preço público relativo à exumação quando o serviço for efetivamente executado ou de forma antecipada, a seu exclusivo critério”.

**20.6.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá equipar todos os CEMITÉRIOS do seu respectivo BLOCO com depósitos para conservação temporária de ossadas, cuja utilização será condicionada a solicitação dos USUÁRIOS e ao pagamento do respectivo preço público.

**20.6.6.** O depósito temporário não excederá 2 (dois) anos, findos os quais as ossadas serão recolhidas ao osuário geral ou incineradas.

**20.6.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer ao disposto no APÊNDICE VI – DO TRATAMENTO DAS OSSADAS ao realizar quaisquer ações relacionadas às OSSADAS DOS NÃO IDENTIFICADOS, OSSADAS DOS IDENTIFICADOS E NÃO RECLAMADOS ou OSSADAS ILEGÍVEIS.

**20.6.8.** Em conformidade com a Lei Municipal nº 17.180/2019, a CONCESSIONÁRIA será responsável por garantir a preservação das ossadas dos mortos políticos.

**20.6.9.** A etiqueta de identificação de cada uma das ossadas deverá ser de material resistente a intempéries e à degradação, bem como o material usado para a inscrição do número/código de identificação, que não poderá ser manual.

**20.7.** A CONCESSIONÁRIA estará permitida a realizar cobrança de preço público ou tarifa dos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, conforme procedimentos e obrigações estabelecidos no item 22 e disposições presentes no Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**20.7.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá acompanhar a correta execução das obras de construções funerárias e pequenas obras que tratam o Decreto Municipal nº 59.196/2020, sendo responsável por comunicar o PODER CONCEDENTE sobre as eventuais irregularidades que observar.

**20.7.2.** A CONCESSIONÁRIA não intervirá nos contratos de construções funerárias e pequenas obras celebrados entre os prestadores de serviço e os cessionários das SEPULTURAS, salvo nos pontos que forem previstos neste CADERNO DE ENCARGOS ou outra disposição legal vigente aplicável.

**20.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá verificar e impedir a colocação de vasos ou recipientes sem perfurações que não permitam o total escoamento da água presente em seu interior, à exceção daqueles que contenham terra ou areia na área dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, nos termos do Decreto Municipal nº 41.660/2002.

**20.9.** Os USUÁRIOS poderão colocar cruzes, grades, emblemas, lápides com inscrições, e plantar flores sobre as SEPULTURAS livremente, desde que informada a CONCESSIONÁRIA e obedecido o PLANO ARQUITETÔNICO do CEMITÉRIO, conforme disposto no Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**20.9.1.** Nas SEPULTURAS cedidas a prazo fixo, os interessados poderão fazer ajardinamento, com o emprego de flores e arbusto, executar pequenas obras, desde que de caráter provisório, além dos itens previstos no Decreto Municipal nº 59.196/2020, obedecido o PLANO ARQUITETÔNICO de cada CEMITÉRIO.

## **21. CREMATÓRIOS**

**21.1.** Os CREMATÓRIOS deverão ter horário de funcionamento de 24h (vinte e quatro horas) por dia, de forma ininterrupta.

**21.2.** A CONCESSIONÁRIA, em conformidade com o item 9 - CREMATÓRIOS, está obrigada a implantar um CREMATÓRIO por BLOCO, com exceção do BLOCO 4.

**21.2.1.** Cada CREMATÓRIO será gerido e representado por um GERENTE, nomeado ou indicado por escrito pela CONCESSIONÁRIA ao órgão municipal competente pela regulação e fiscalização dos serviços de cremação.

**21.3.** A CONCESSIONÁRIA está permitida a realizar cobrança de preço público ou tarifa para o aluguel de columbário, para conservação das cinzas dos falecidos, desde que observe o disposto no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS, ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA e o ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL.

**21.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter em funcionamento fornos crematórios suficientes para atender a demanda pelo seu uso, conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**21.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter em funcionamento câmaras frigoríficas suficientes para atender à demanda pelo seu uso, conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**21.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a cremação do corpo ou partes do corpo cadavérico humano dos USUÁRIOS em conformidade com as orientações a seguir e aquelas presentes na legislação vigente, em especial o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**21.6.1.** A CONCESSIONÁRIA somente poderá realizar a cremação de cadáver humano após o decurso de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do falecimento, atendidos os seguintes requisitos:

**(a)** No caso de morte natural:

I. Prova da manifestação de vontade do falecido, nos termos do artigo 77, § 2º da Lei Federal nº 6.015/1973; e

II. Apresentação de atestado de óbito firmado por 2 (dois) médicos ou por 1 (um) legista, nos termos do artigo 77, § 2º da Lei Federal nº 6.015/1973.

**(b)** No caso de morte violenta:

I. Autorização da autoridade competente; e

II. Apresentação de atestado de óbito firmado por 2 (dois) médicos ou por 1 (um) legista.

**21.6.2.** O tempo de espera para a cremação e guarda nas câmaras frigoríficas não poderá ser inferior a 24 (vinte e quatro) horas ou superior a 48 (quarenta e oito) horas, exceto no caso de contratação por tempo superior pelo contratante dos serviços ou disposição contrária na lei vigente.

**21.6.3.** Nos casos de morte consequente de epidemia ou calamidade pública ou, ainda, por outras razões de saúde pública devidamente motivadas, a cremação se dará por determinação da autoridade sanitária competente.

**21.6.4.** A CONCESSIONÁRIA, sob nenhuma hipótese, poderá realizar a cremação de cadáveres portadores de aparelhos marca-passos e bombas de infusão.

**21.7.** Ao fim das cerimônias fúnebres, a CONCESSIONÁRIA deverá conduzir a URNA FUNERÁRIA fechada para o recinto do forno crematório, sendo facultada a presença de somente um representante da família do falecido durante os serviços de cremação.

**21.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a cremação da totalidade do cadáver, peças anatômicas ou restos mortais humanos por meio de URNA FUNERÁRIA fechada.

**21.8.1.** Os restos mortais humanos, após a regular exumação, poderão ser incinerados mediante solicitação expressa da família do falecido.

**21.9.** As cinzas produzidas pela cremação deverão ser disponibilizadas aos tomadores do serviço em recipiente adequado para acomodação das cinzas até 24h (vinte e quatro horas) após a cremação.

**21.9.1.** Em conformidade com o disposto no ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL, o procedimento de cremação não inclui o fornecimento de urnas cinerárias, sendo cobradas à parte.

**21.9.2.** O recipiente ou urna cinerária terá obrigatoriamente um número de classificação e os dados relativos à identificação do falecido e as datas do falecimento e da cremação, inclusive.

**21.9.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá entregar o recipiente ou urna cinerária a quem o falecido houver indicado em vida ou será retirada pela família do falecido, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**21.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o registro acerca da cremação de cadáveres, peças anatômicas e restos mortais humanos no livro de controle de SERVIÇOS CEMITERIAIS e SERVIÇOS FUNERÁRIOS.

**21.10.1.** É vedada a utilização do forno crematório para qualquer outra finalidade que não a incineração de cadáveres, peças anatômicas e restos mortais humanos.

## **22. TARIFA DE MANUTENÇÃO**

**22.1.** Conforme mencionado no item 20.7, a CONCESSIONÁRIA cobrará dos titulares dos direitos de sepulcro de prazo indeterminado ou daqueles celebrados nos termos da Lei nº 7.179 de 17 de setembro de 1968 preço público ou tarifa destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, nos termos da Lei Municipal nº 7.687 de 29 de dezembro de 1971.

**22.1.1.** A CONCESSIONÁRIA só poderá cobrar de seus USUÁRIOS o preço público ou tarifa a que se refere o subitem 22.1 deste ANEXO de manutenção após a digitalização dos livros de registros, efetivação do recadastramento, e conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme disposto no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e no ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA.

**22.1.2.** A digitalização mencionada no item anterior corresponde à cópia de todos os livros físicos de registros existentes em cada um dos CEMITÉRIOS e à inclusão de todas as informações dos livros físicos no sistema eletrônico de dados, devendo ser observados os parâmetros de gestão documental contados na Lei Federal nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, no Decreto nº 57.783, de 13 de julho de 2017 e na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), ou outras normas que vierem a lhes substituir.

**22.1.3.** Caso as informações constantes nos livros físicos de registros estejam ilegíveis, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar documentação fotográfica e armazená-la, bem como os livros, durante todo o prazo do CONTRATO.

**22.1.4.** Na hipótese acima, o PODER CONCEDENTE deverá ser comunicado e a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar todas as ocorrências para fins da emissão do Termo de Aprovação da Digitalização dos Livros.

**22.1.5.** O recadastramento corresponde à atualização das informações de todos os concessionários de SEPULTURAS no sistema eletrônico de dados.

**22.1.6.** A CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 42 (quarenta e dois) meses a partir da data da ORDEM DE INÍCIO para realizar a digitalização do livro de registros e a efetivação do recadastramento de cada um dos CEMITÉRIOS do respectivo BLOCO por ela adjudicado.

**22.1.7.** Após a digitalização do livro de registros e/ou efetivação do recadastramento, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar formalmente e por escrito, o PODER CONCEDENTE para que este fiscalize a execução dos encargos e solicite os ajustes cabíveis.

**22.1.8.** O PODER CONCEDENTE realizará a análise de cada uma das obrigações (digitalização do livro de registros e efetivação do recadastramento) de forma isolada e independente, de forma que este deverá analisá-los em até 90 (noventa) dias da data do recebimento da notificação formal, e dentro deste prazo solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

**22.1.9.** Caso o PODER CONCEDENTE solicite ajustes, a CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 60 (sessenta) dias para realizar as alterações solicitadas, devendo notificar o PODER CONCEDENTE em seguida para aprovação das atividades.

**22.1.10.** Após nova notificação formal da CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, este deverá analisá-los em até 30 (trinta) dias e solicitar ajustes e/ou esclarecimentos, caso forem necessários.

**22.1.11.** Se, após a execução desse procedimento, ainda houver discordância quanto a aspectos da digitalização dos livros e/ou efetivação do recadastramento, a

questão deverá ser submetida aos mecanismos de solução de conflitos previstos no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**22.1.12.** Caso o PODER CONCEDENTE aprove as atividades de digitalização dos livros e/ou efetivação do recadastramento, este deverá emitir os respectivos Termos de Aprovação:

**(a)** Termo de Aprovação da Digitalização dos Livros; e/ou

**(b)** Termo de Aprovação da Efetivação do Recadastramento.

**22.1.12.1.** De posse do Termo de Aprovação da Digitalização dos Livros, do Termo de Aprovação da Efetivação do Recadastramento e do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, a CONCESSIONÁRIA estará autorizada a iniciar a cobrança do preço público ou tarifa destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, desde que obedeça aos procedimentos prévios estabelecidos no item 22.2..

**22.2.** Até o final do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA, individualmente ou em conjunto com as outras CONCESSIONÁRIAS dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, publicará em, no mínimo, dois jornais de grande circulação na Capital, comunicado com o seguinte conteúdo:

**(a)** as principais informações da CONCESSÃO, quais sejam, OBJETO da CONCESSÃO, objetivos da CONCESSÃO, prazo de vigência do CONTRATO, denominação da CONCESSIONÁRIA, endereço da sede da CONCESSIONÁRIA, endereço eletrônico da CONCESSIONÁRIA e Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da CONCESSIONÁRIA e informações para contato com a CONCESSIONÁRIA;

**(b)** a permissão da CONCESSIONÁRIA para cobrar, dos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, preço público ou tarifa destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, nos termos da

Lei Municipal nº 17.180/2019, do Decreto Municipal nº 59.196/2020, e do ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO e seus ANEXOS;

(c) as obrigações que deverão ser cumpridas pela CONCESSIONÁRIA antes da cobrança do preço público ou tarifa destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, conforme disposto no subitem 22.1.1 deste ANEXO;

(d) o prazo previsto para o encerramento da etapa relativa à digitalização dos livros de registros, efetivação do recadastramento e conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO; e

(e) os canais de comunicação, presenciais e eletrônicos (*hotsite*), que poderão ser utilizados pelos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, para a consulta, confirmação e atualização dos dados cadastrais.

**22.2.1.** Até o final do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, o PODER CONCEDENTE também deverá publicar as informações constantes do subitem 22.2 deste CADERNO DE ENCARGOS no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

**22.2.2.** A cópia do comunicado a que se refere o subitem 22.2 deste CADERNO DE ENCARGOS deverá ser afixada na portaria de cada um dos CEMITÉRIOS e das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, de modo a possibilitar sua visualização pelos USUÁRIOS, assim como disponibilizado na *hotsite* da CONCESSIONÁRIA.

**22.3.** Em até 10 (dez) dias após a solicitação de vistoria do término do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO para obtenção do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, prevista no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA informará, aos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, os canais de comunicação, presenciais e eletrônicos (*hotsite*), para consulta, confirmação e

atualização dos seus dados cadastrais presentes nos registros do CEMITÉRIO, bem como no sistema eletrônico de dados alimentado pela CONCESSIONÁRIA.

**22.3.1.** No caso do titular de direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, ter falecido, proceder-se-á à comunicação, na forma do subitem 22.3 deste CADERNO DE ENCARGOS, dirigida aos eventuais herdeiros ou sucessores do titular indicado nos registros existentes.

**22.3.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá verificar os dados cadastrais que forem confirmados ou atualizados pelos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, atrelando-os à localização dos respectivos OSSUÁRIOS e SEPULTURAS.

**22.4.** Os canais de comunicação a que se referem os subitens 22.2 e 22.3 deste ANEXO deverão ser de fácil e intuitivo acesso pelos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo.

**22.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá viabilizar a voluntária confirmação e atualização dos dados dos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, o cumprimento das obrigações previstas no subitem 22.1.1 deste ANEXO, bem como disponibilizar o cronograma de cobrança do preço público ou tarifa destinada à administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO.

**22.6.** A comunicação a que se refere o subitem 22.3 deste CADERNO DE ENCARGOS será realizada mediante carta postal com Aviso de Recebimento – AR, ou por meio similar, cujo recebimento possa ser comprovado, remetida ao titular dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, cujo nome e endereço constem nos registros.

**22.6.1.** Não encontrado o destinatário, ou não sendo possível localizar o titular de direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, proceder-se-á à comunicação, na forma do subitem 22.6 deste ANEXO, dirigida aos eventuais herdeiros ou sucessores do titular indicado nos registros.

**22.7.** A cobrança do preço público ou tarifa a que se refere o subitem 22.1 deste ANEXO terá periodicidade anual, em conformidade com o ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA e o ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL, e só poderá ser realizada após a realização dos procedimentos dispostos nos itens anteriores e obtenção dos Termos referenciados no subitem 22.1.12.1.

**22.8.** A cobrança do preço público ou tarifa será realizada por meio de fatura emitida pela CONCESSIONÁRIA e fornecida aos USUÁRIOS, contendo as seguintes informações:

- (a)** o valor do preço público ou tarifa, discriminando o valor correspondente a eventuais tributos incidentes diretamente sobre o valor faturado, observado o disposto no ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA;
- (b)** a metodologia de cálculo do valor do preço público ou tarifa;
- (c)** a categoria em que se enquadra o CEMITÉRIO no qual o USUÁRIO é titular dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, conforme previsto no ANEXO VI do EDITAL – POLÍTICA TARIFÁRIA;
- (d)** as datas de emissão e de vencimento da fatura de cobrança, considerando que deverá haver o prazo mínimo de 60 (sessenta) dias entre essas duas datas;
- (e)** os percentuais de multa e juros moratórios que eventualmente incidirão sobre o valor do preço público ou tarifa no caso de atraso no pagamento da fatura de cobrança; e

**(f)** os dados de contato da CONCESSIONÁRIA, quais sejam, endereço, número(s) de telefone e endereço eletrônico.

**22.8.1.** O envio da fatura de cobrança do preço público ou tarifa de administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO será realizado por meio de carta postal remetida ao titular de direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo.

**22.8.2.** A CONCESSIONÁRIA poderá oferecer, aos titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO, de prazo indeterminado ou fixo, a opção de envio da fatura de cobrança do preço público ou tarifa de administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO por meio eletrônico, desde que haja autorização prévia e expressa do PODER CONCEDENTE.

**22.9.** Caso o titular dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO de prazo indeterminado não realize o pagamento do preço público ou tarifa de administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO dentro do prazo de vencimento estabelecido pela fatura de cobrança de que trata o subitem 22.8 deste CADERNO DE ENCARGOS, a CONCESSIONÁRIA deverá seguir o seguinte procedimento (previsto no art. 67 do Decreto Municipal nº 59.196/2020):

**(a)** Constatada a inadimplência de tarifas ou preços públicos relativos aos OSSUÁRIOS e SEPULTURAS, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar o cessionário para realizar seu devido pagamento no prazo de 60 (sessenta) dias;

**(b)** Caso o cessionário ou seu representante não seja encontrado, a CONCESSIONÁRIA promoverá a notificação a que se refere o subitem (a) por meio de edital disponibilizado na portaria do CEMITÉRIO e publicado, por duas vezes, no decorrer de 30 (trinta) dias, Diário Oficial da Cidade e em outras formas previstas em regulamento que sejam aptas a garantir publicidade;

(c) Decorrido o prazo de 6 (seis) meses, se o cessionário não tiver regularizado seus débitos, a contar da primeira notificação ou publicação em veículo de grande circulação, será declarada extinta a cessão; e

(d) A CONCESSIONÁRIA poderá cobrar multa e juros moratórios em caso de atraso no pagamento do preço público ou tarifa de administração, manutenção e conservação do CEMITÉRIO, conforme previsto no ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA.

**22.9.1.** Caso sobrevenha alteração normativa quanto ao procedimento de notificação de inadimplência estabelecido no Decreto Municipal nº 59.196/2020, a CONCESSIONÁRIA deverá adequar o procedimento aplicável à cobrança de titulares dos direitos de SEPULTURA e OSSUÁRIO inadimplentes à legislação.

**22.10.** Sem prejuízo às demais hipóteses previstas na legislação vigente e no instrumento de cessão, o inadimplemento de preços públicos ou tarifas relativas aos SERVIÇOS CEMITERIAIS, nos termos da Lei Municipal nº 7.687 de 29 de dezembro 1971 ensejará a declaração de extinção da cessão de SEPULTURA e/ou OSSUÁRIO, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020 ou de dispositivo de ato normativo que vier a substituí-lo.

## **23. POLÍTICA DE GRATUIDADE**

**23.1.** A partir do início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, as GRATUIDADES serão custeadas pela CONCESSIONÁRIA, a qual deverá oferecer um serviço padronizado e de qualidade aos USUÁRIOS de tais categorias, respeitando os níveis de serviço contidos no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, as descrições do APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS, e as previsões dispostas no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**23.2.** Os USUÁRIOS beneficiados pelas GRATUIDADES terão direito aos seguintes serviços e produtos:

- (a) CAIXÃO;
- (b) Carreto paramentos/CAIXÃO;
- (c) Carro enterro;
- (d) Carro remoção;
- (e) Cerimonial para o velório;
- (f) Aluguel da sala de velório, pelo prazo mínimo de 2 (duas) horas;
- (g) CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO de 3 (três) anos, insuscetível de prorrogação e de transmissão;
- (h) Sepultamento; e
- (i) Exumação.

**23.2.1.** Após o término do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, o oferecimento da sala de velório para os USUÁRIOS beneficiados pelas GRATUIDADES terá prazo mínimo de 4 (quatro) horas.

**23.3.** As especificidades de serviço e produto para a GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES e a GRATUIDADE DOADORES deverão respeitar os requisitos previstos no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**23.3.1.** Não poderão ser efetuadas alterações nos parâmetros dos bens e serviços das GRATUIDADES, exceto aquelas previstas no ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA, ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL e APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS, por parte da CONCESSIONÁRIA ou USUÁRIO.

**23.3.2.** Qualquer alteração nos parâmetros dos bens e serviços das GRATUIDADES requerida pelo USUÁRIO desenquadrará tais bens e serviços, sendo possível à cobrança integral dos itens incluídos no serviço, com exceção daquelas previstas ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA, ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL e APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**23.3.3.** Conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 59.196/2020, caso o produto ou serviço definido pela autoridade municipal competente não esteja disponível, o USUÁRIO receberá o produto ou serviço de categoria imediatamente superior, sem quaisquer ônus.

**23.4.** A GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES estará limitada aos CEMITÉRIOS Dom Bosco (BLOCO 2), São Luiz (BLOCO 4), Saudade (BLOCO 3) e Vila Formosa I e II (BLOCO 1), nos termos ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL e APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**23.4.1.** A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar ao PODER CONCEDENTE a alteração do CEMITÉRIO ao qual a GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES será destinada, desde que esta não gere impacto ao equilíbrio econômico financeiro do CONTRATO, e sujeito à aprovação do PODER CONCEDENTE, que terá 90 (noventa) dias para se manifestar.

**23.4.1.1.1.** A alteração do CEMITÉRIO a pedido da CONCESSIONÁRIA não poderá ensejar, em nenhuma hipótese, a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

**23.5.** As GRATUIDADES DOADORES para os SERVIÇOS CEMITERIAIS não estarão limitadas a nenhum BLOCO, de modo que os seus beneficiários poderão ser sepultados em qualquer CEMITÉRIO.

**23.5.1.** Em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020, para usufruir da dispensa de pagamento relacionada à GRATUIDADE DOADORES, o parente ou

responsável deverá apresentar, no ato da contratação do funeral, comprovação de doação dos órgãos corporais do falecido, bem como da imediata comunicação do óbito feita à instituição médica habilitada a realizar o transplante.

**23.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer aos procedimentos e requisitos mínimos a serem observados para a concessão das GRATUIDADES, conforme disposto no Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**23.7.** Após a implementação e operação dos CREMATÓRIOS em cada um dos BLOCOS adjudicados, os USUÁRIOS das GRATUIDADES terão direito aos serviços de cremação no lugar dos serviços de CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO de 3 (três) anos, sepultamento e exumação nos CEMITÉRIOS.

**23.7.1.** O PODER CONCEDENTE será responsável por notificar formalmente cada uma das CONCESSIONÁRIAS para que estas passem a oferecer a opção dos serviços de cremação aos USUÁRIOS das GRATUIDADES.

**23.7.2.** Os USUÁRIOS das GRATUIDADES que optarem pelos serviços de cremação terão direito aos seguintes serviços e produtos:

- (a) CAIXÃO;
- (b) Carreto paramentos/CAIXÃO;
- (c) Carro enterro;
- (d) Carro remoção;
- (e) Cerimonial para o velório;
- (f) Aluguel da sala de velório, pelo prazo mínimo de 2 (duas) horas, obedecido o disposto no subitem 23.2.1;

- (g) Aluguel de uma diária da câmara frigorífica;
- (h) Serviço de incineração de cadáveres de modo a reduzi-los a cinzas mortuárias; e
- (i) Recipiente para acomodação das cinzas.

**23.7.3.** O procedimento de cremação de corpos não inclui o fornecimento de urnas cinerárias, sendo cobradas à parte.

**23.7.4.** Os beneficiários que optarem pelos serviços de cremação permanecerão isentos de cobrança de preços públicos, conforme estabelecido no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO, desde que os serviços e produtos sigam as diretrizes estabelecidas no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**23.7.5.** Não poderão ser efetuadas alterações nos parâmetros dos bens e serviços das GRATUIDADES, exceto aquelas previstas no ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA, ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL e APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS, por parte da CONCESSIONÁRIA ou USUÁRIO.

**23.7.6.** Qualquer alteração nos parâmetros dos bens e serviços das GRATUIDADES requerida pelo USUÁRIO desenquadrará tais bens e serviços, sendo possível à cobrança integral dos itens incluídos no serviço, com exceção daquelas previstas ANEXO VI – POLÍTICA TARIFÁRIA, ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL e APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**23.7.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar o direito de escolha do USUÁRIO, devendo atendê-lo de forma igualitária, independentemente do serviço a ser oferecido, estando sujeita às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

## **24. MANUTENÇÃO DA CAPACIDADE DE SEPULTAMENTO**

**24.1.** A partir do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar a readequação da infraestrutura das quadras gerais em terra, substituindo-as pelo sepultamento em GAVETAS.

**24.1.1.**A CONCESSIONÁRIA poderá promover a readequação mencionada no item acima à medida que as inumações forem realizadas, desde que, a partir do final término do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO ou até que todas as GAVETAS sejam concluídas, o que vier antes, nenhum novo sepultamento seja realizado se não houver a substituição das quadras gerais por GAVETAS, estando sujeita às penalidades cabíveis em caso de descumprimento

**24.1.2.**A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a quantidade mínima de GAVETAS para cessão a prazo fixo em cada um dos CEMITÉRIOS, no mínimo, a partir do término do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO até o último ano da CONCESSÃO, conforme tabela abaixo.

**Tabela 1 - Quantidade Mínima de Gavetas para Cessão a Prazo Fixo**

<b>Cemitério</b>	<b>Mínimo de Gavetas</b>
Araçá	-
Campo Grande	11.561
Consolação	-
Dom Bosco	26.459
Freguesia do Ó	-
Itaquera	9.888
Lajeado	5.249
Lapa	1.560
Parelheiros	437
Penha	-
Quarta Parada	-
Santana	3.910
Santo Amaro	-

Cemitério	Mínimo de Gavetas
São Luiz	21.916
São Paulo	-
São Pedro (Vila Alpina)	23.407
Saudade	15.289
Tremembé	-
Vila Formosa I	37.431
Vila Formosa II	51.494
Vila Mariana	-
Vila Nova Cachoeirinha	22.070

## **25. INCENTIVO ÀS ÁREAS VERDES**

**25.1.** A CONCESSIONÁRIA poderá explorar SEPULTURAS adicionais ao número destinado à CESSÃO DE TERRENO A PRAZO INDETERMINADO nos termos estabelecidos no ANEXO VII – MEMORIAL DESCRITIVO, desde que destine o equivalente a, no mínimo, 20% (vinte por cento) da área construída adicional a novas áreas verdes permeáveis, livres e desimpedidas.

**25.1.1.** Será permitida a sobreposição de mais de 5 (cinco) GAVETAS unitárias na mesma estrutura se a CONCESSIONÁRIA destinar, complementarmente ao disposto no subitem 25.1, o equivalente a, no mínimo, 10% (dez por cento) da área de GAVETA unitária adicional a novas áreas verdes permeáveis, livres e desimpedidas.

**25.2.** A área adicional pode ser explorada na forma de SEPULTURA abaixo do solo ou Cemitério Vertical.

**25.2.1.** A construção de cemitérios verticais está sujeita aos parâmetros urbanísticos e edilícios da Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo (Lei 16.402/2016), Código de Obras e Edificações (Lei 16.642/2017) e demais normas aplicáveis.

**25.3.** A nova área verde criada pela CONCESSIONÁRIA poderá receber mobiliário urbano e tratamento paisagístico, conforme PLANO ARQUITETÔNICO, devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

**25.4.** A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar ao PODER CONCEDENTE que a nova área verde a ser criada esteja localizada fora do respectivo CEMITÉRIO, desde que:

- (a)** seja comprovadamente o proprietário da área;
- (b)** apresente minuta do termo de doação a ser firmado em favor do PODER CONCEDENTE;
- (c)** tenha área verde permeável, livre e desimpedida equivalente à área construída adicional;
- (d)** observe as restrições impostas pela Lei Municipal nº 16.402/16 – Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo;
- (e)** a área esteja localizada nos limites administrativos da Subprefeitura na qual está localizado o respectivo CEMITÉRIO;
- (f)** realize a manutenção e conservação da área durante o prazo da CONCESSÃO;
- (g)** sejam franqueados o acesso e a fruição gratuitos pela população.

**25.4.1.** O PODER CONCEDENTE, em sua análise, poderá valer-se do auxílio de outros órgãos, tal como a Secretaria do Verde e Meio Ambiente, e deverá considerar, no mínimo:

- (h)** o potencial de utilização da área como espaço verde pela população e/ou sua relevância ambiental;

- (i) a qualificação ou requalificação proposta pela CONCESSIONÁRIA na nova área;
- (j) demais aspectos que julgar pertinente.

**25.4.2.** O PODER CONCEDENTE deverá manifestar-se em até 90 (noventa) dias da solicitação formal submetida pela CONCESSIONÁRIA.

## **CAPÍTULO V – ENCARGOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO**

### **26. ASPECTOS GERAIS**

**26.1.** Os encargos de operação e gestão são divididos nas seguintes categorias:

- (a) Administrativo;
- (b) Atendimento e orientação ao USUÁRIO;
- (c) Manutenção;
- (d) Segurança e bem-estar; e
- (e) Zeladoria e limpeza.

**26.2.** As regras deste CADERNO DE ENCARGOS que envolverem as empresas subcontratadas ou parcerias estabelecidas pela CONCESSIONÁRIA são de sua integral responsabilidade.

**26.2.1.** Sob a hipótese mencionada no item anterior, a CONCESSIONÁRIA deverá impor às referidas empresas o atendimento às regras e disposições do ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO, assim como delas exigir a apresentação dos documentos e informações necessárias à demonstração de regularidade.

**26.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter os SERVIÇOS CONCEDIDOS e seus respectivos locais de operação em condições de funcionamento adequadas durante

toda a vigência do CONTRATO, devendo prover, para tanto, todos os serviços necessários ao pleno atendimento do OBJETO, do ANEXO V - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e deste CADERNO DE ENCARGOS.

**26.4.** A gestão de pessoas deverá estar estruturada para melhorar o desempenho e a qualidade dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**26.4.1.**A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas são responsáveis pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

**26.5.** A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão munir seus prepostos ou empregados com Equipamentos de Proteção Individual e demais equipamentos necessários para a execução de suas funções, respeitando a legislação vigente e as normas de segurança, incluindo a Lei Municipal nº 13.291/2002, ou qualquer outra que venha a substituí-la.

**26.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE os comprovantes de recolhimento das contribuições sociais e previdenciárias quando solicitados.

**26.7.** A CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão manter atualizado o cadastro de seus prepostos ou empregados, incluindo no mínimo:

- (a)** Nome completo;
- (b)** Documento de identificação; e
- (c)** Cargo/função.

**26.7.1.** As informações mencionadas no item anterior deverão ser disponibilizadas ao PODER CONCEDENTE quando solicitadas.

**26.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá indicar um GERENTE para cada CEMITÉRIO e CREMATÓRIO, que deverá ser profissional, dentro de seu quadro de prepostos ou empregados, que tenha visão completa de todas as atividades relativas ao OBJETO, para realizar interlocução com o PODER CONCEDENTE durante o período da CONCESSÃO.

**26.8.1.** Caso o CREMATÓRIO esteja situado em um CEMITÉRIO, o GERENTE indicado poderá ser o mesmo do respectivo CEMITÉRIO.

**26.8.2.** O GERENTE do respectivo CEMITÉRIO e/ou CREMATÓRIO será responsável por desempenhar as atividades constantes da figura do administrador, nos termos do Decreto Municipal nº 59.196/2020, no que couber.

**26.8.3.** As CONCESSIONÁRIAS adjudicatárias dos BLOCOS 1, 2 e 3 deverão possuir em seu quadro ao menos 1 (um) profissional, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove a experiência mínima de 3 (três) anos na operação de serviços de cremação e/ou gestão de crematórios, com registro no Conselho de Classe competente, se aplicável.

**26.8.4.** As CONCESSIONÁRIAS adjudicatárias dos BLOCOS 1, 2 e 3 deverão encaminhar documento de identificação, currículo, e atestados do(s) profissional(is) ao PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias antes da data prevista para o início da operação do respectivo CREMATÓRIO.

**26.8.5.** A CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 4 deverá possuir em seu quadro ao menos 1 (um) profissional, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove a experiência mínima de 3 (três) anos na operação de serviços de cremação e/ou gestão de crematórios, com registro no Conselho de Classe competente, se aplicável.

**26.8.6.** A CONCESSIONÁRIA adjudicatária do BLOCO 4 deverá encaminhar documento de identificação, currículo, e atestados do(s) profissional(is) ao PODER CONCEDENTE, em até 30 (trinta) dias após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**26.8.7.** A obrigação de contratação e manutenção desses profissionais não exime a CONCESSIONÁRIA de contratar e manter outros profissionais e/ou responsáveis técnicos exigidos pelos órgãos de licenciamento competentes e demais normas aplicáveis à atividade.

**26.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá contratar, sempre que necessário, profissional e/ou empresa especializada na manutenção de bens tombados.

**26.10.** Todos os prepostos ou empregados da CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas deverão estar uniformizados e identificados.

**26.11.** Todas as equipes, inclusive as equipes de segurança, deverão utilizar trajés condizentes às condições climáticas, visando o seu conforto na execução dos serviços.

**26.12.** Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas a capacitação e treinamento de seus empregados.

**26.13.** Caberá à CONCESSIONÁRIA ou suas subcontratadas capacitar seus prepostos ou empregados para manter um relacionamento cordial e solícito com os USUÁRIOS.

**26.14.** A CONCESSIONÁRIA deverá autorizar, sem custo, a realização de reportagens e a reprodução de fotos e filmagens pela imprensa a título de jornalismo informativo relativo ao OBJETO do CONTRATO, desde que estas atividades não impactem no seu bom funcionamento e na execução do CONTRATO, nos termos da legislação vigente.

**26.15.** A CONCESSIONÁRIA poderá rever ou elaborar novos regulamentos de uso para os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, desde que sejam aprovados pelo PODER CONCEDENTE e estejam em conformidade com a legislação vigente.

**26.16.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção de todas as licenças, alvarás e permissões necessárias para a realização de eventos nos espaços livres e nos equipamentos integrantes da CONCESSÃO, podendo obter alvará permanente para as áreas com maior potencial para a realização de eventos.

**27. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar informações por meio de relatórios periódicos ao PODER CONCEDENTE para conferência e auditoria, de forma a garantir transparência da gestão da CONCESSÃO e o cumprimento do CONTRATO, conforme disposto no item 44 PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS**

**27.1.** O PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE até 90 (noventa) dias antes do início da Etapa 2 – Execução da Intervenção do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme prazos estabelecidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**27.1.1.** Os planos dispostos no item anterior deverão ser apresentados separadamente, de modo que sua submissão poderá ser conjunta, desde que respeitados os regramentos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS.

**27.2.** O PODER CONCEDENTE realizará a análise de cada um dos planos supracitados de forma isolada.

**27.2.1.** Com exceção do PLANO ARQUITETÔNICO, todos os demais planos não necessitarão de etapa prévia relacionada à LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR.

**27.3.** Após submissão dos planos pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá analisá-los em até 50 (cinquenta) dias da data de entrega, e dentro deste prazo solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

**27.4.** Caso o PODER CONCEDENTE solicite ajustes, a CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 20 (vinte) dias para realizar as alterações solicitadas em cada um dos planos, reapresentando-os em seguida para aprovação do PODER CONCEDENTE.

**27.5.** Após eventual reapresentação dos planos ao PODER CONCEDENTE, este deverá analisá-los em até 10 (dez) dias e solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

**27.6.** A CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 10 (dez) dias para realizar as alterações solicitadas, reapresentando os planos em seguida para aprovação do PODER CONCEDENTE.

**27.7.** Caso o PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e os PLANOS OPERACIONAIS não apresentem conflito com este CADERNO DE ENCARGOS, os demais ANEXOS da CONCESSÃO e a legislação vigente, os documentos submetidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser aprovados.

**27.8.** RELATÓRIOS, integrante deste documento.

**27.9.** Todos os custos relacionados a serviços de infraestrutura inerentes à operação, tais como tarifa de água, telefonia, internet e energia elétrica das edificações, equipamentos e instalações, serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

**27.10.** Em casos de ocorrências que coloquem em risco a integridade física de USUÁRIOS, funcionários, flora ou do patrimônio preservado das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS o atendimento deverá ser realizado de forma imediata, com o adequado isolamento da área.

## **28. ADMINISTRATIVO**

**28.1.** A operação necessária à administração e gestão dos SERVIÇOS CONCEDIDOS deverá seguir as diretrizes e obrigações estabelecidas nos PLANOS OPERACIONAIS, conforme detalhado no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS, bem como na legislação vigente.

**28.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter, para cada AGÊNCIA FUNERÁRIA, os registros eletrônicos dos atendimentos realizados, serviços prestados e demais informações relevantes.

**28.2.1.** Do registro mencionado no item anterior deverão constar, no mínimo, e quando aplicável, as seguintes informações relativas ao falecido:

- (a)** Lugar, hora, dia e ano do falecimento;
- (b)** Nome completo;
- (c)** Sexo;
- (d)** Idade;
- (e)** Estado Civil;
- (f)** Filiação;
- (g)** Profissão;
- (h)** Nacionalidade;
- (i)** Residência e domicílio;
- (j)** Causa da morte;
- (k)** Tipo de serviço padronizado selecionado, incluindo as GRATUIDADES;

- (l) CEMITÉRIO em que se dará o sepultamento ou CREMATÓRIO no qual se dará a cremação;
- (m) Deslocamentos realizados com o cadáver e distância percorrida;
- (n) Valor dos serviços prestados ou isenção em função das GRATUIDADES;
- (o) Nome completo, endereço e telefone do responsável legal pelo pagamento dos serviços prestados ao falecido.

**28.2.2.** No caso de cadáveres não identificados ou não reclamados, deverão ser incluídos no registro principais características físicas e eventuais apelidos.

**28.3.** A CONCESSIONÁRIA, durante o atendimento do USUÁRIO na respectiva AGÊNCIA FUNERÁRIA, deverá realizar a consulta com o nome completo do falecido ao sítio eletrônico do Governo Federal para verificação do Cadastro Nacional de Pessoas Desaparecidas, conforme disposto na Lei Federal nº 13.812/2019.

**28.3.1.** Caso o nome do falecido conste no cadastro de desaparecidos, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar às autoridades competentes para as providências cabíveis.

**28.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter, para cada CEMITÉRIO e CREMATÓRIO, os registros eletrônicos das cremações, sepultamentos, exumações, OSSUÁRIOS, cremações, SEPULTURAS e manifestações e demais informações relevantes.

**28.4.1.** Do registro mencionado no item anterior deverão constar, no mínimo, e quando aplicável, as seguintes informações relativas ao falecido:

- (a) Lugar, hora, dia e ano do falecimento;
- (b) Nome completo;
- (c) Sexo;

- (d) Idade;
- (e) Estado Civil;
- (f) Filiação;
- (g) Profissão;
- (h) Nacionalidade;
- (i) Residência e domicílio;
- (j) Causa da morte;
- (k) Valor dos serviços prestados ou isenção em função das GRATUIDADES; e
- (l) Nome completo, endereço e telefone do responsável legal pela SEPULTURA na qual se encontra o falecido.

**28.4.2.** Para os CEMITÉRIOS, o registro deverá constar, ainda:

- a) O tempo da cessão das SEPULTURAS e OSSUÁRIOS; e
- b) O local do cemitério em que se deu o sepultamento, com indicação da SEPULTURA, e tratando-se da CESSÃO DE GAVETA UNITÁRIA A PRAZO FIXO, a respectiva GAVETA.

**28.4.3.** Para os CREMATÓRIOS, o registro deverá constar, ainda, a data da cremação e o período em que o cadáver permaneceu na câmara frigorífica.

**28.4.4.** No caso de cadáveres não identificados ou identificados mas não reclamados, deverão ser incluídos no registro principais características físicas e eventuais apelidos.

**28.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o recadastramento das SEPULTURAS existentes em até 42 (quarenta e dois) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, por meio

de sistema eletrônico de dados, substituindo o cadastro presente nos livros físicos, conforme disposto no subitem 22.1 deste CADERNO DE ENCARGOS.

**28.5.1.** As informações relativas ao recadastramento deverão ser disponibilizadas com o PODER CONCEDENTE em tempo real, por meio do sistema eletrônico de dados, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**28.6.** A CONCESSIONÁRIA manterá os registros contábeis dos SERVIÇOS CEMITERIAIS em condições adequadas de guarda e conservação.

**28.7.** Todo CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA disponibilizará um canal, de fácil acesso aos USUÁRIOS, para registro de manifestações sobre a prestação dos serviços, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar as manifestações dos USUÁRIOS e as respectivas respostas ao PODER CONCEDENTE e ao Portal de Atendimento SP156 em até 5 (cinco) dias para as devidas providências.

**28.8.** Toda AGÊNCIA FUNERÁRIA disponibilizará um canal, de fácil acesso aos USUÁRIOS, para registro de manifestações sobre a prestação dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS.

## **29. ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO**

**29.1.** Além de contemplar os direitos previstos no art. 7º, da lei 8.987/95, o atendimento e a orientação ao USUÁRIO deverá ser realizado a partir das diretrizes e obrigações dos PLANOS OPERACIONAIS, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e conforme detalhado no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS, com foco na maximização da experiência do USUÁRIO, nas boas relações entre USUÁRIOS e funcionários e no respeito à pluralidade social que compõe a totalidade dos USUÁRIOS.

**29.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá adotar, utilizar e respeitar o nome social das travestis, mulheres transexuais e homens trans, nos termos do Decreto Municipal nº 58.228/2018, estando sujeita às sanções cabíveis em caso de descumprimento.

**29.3.** A partir do início da Etapa 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver um sítio eletrônico próprio para venda *online* de serviços e produtos, publicação dos relatórios dos SERVIÇOS CONCEDIDOS e disponibilização de espaço exclusivo aos USUÁRIOS para preenchimento de dúvidas, sugestões e críticas acerca da CONCESSÃO.

**29.3.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar um sistema de gestão de dados adequado para o cadastro e registro de óbitos e vendas, bem como dispor de sistema *online* para gestão de velórios que permita o agendamento *online* e acompanhamento das reservas.

**29.3.2.** As informações presentes no sistema de gestão de dados deverão ser compartilhadas com o PODER CONCEDENTE, quando solicitadas, de modo a facilitar a operação e o monitoramento da CONCESSÃO.

**29.3.3.** Os sistemas de gestão de dados utilizados pelas CONCESSIONÁRIAS deverão ser compatíveis com as interfaces utilizadas pelo PODER CONCEDENTE.

**29.3.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar agenda com horários disponíveis para reserva *online* das salas de velório em seu sítio eletrônico, de modo que o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, exigir a inclusão dos demais serviços e produtos previstos no âmbito da CONCESSÃO e/ou integrar o sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA ao Portal de Atendimento SP156.

**29.4.** Em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020, a CONCESSIONÁRIA deverá manter canal de fácil acesso em cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO para registro das manifestações dos USUÁRIOS acerca dos SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**29.4.1.** O canal deverá permitir o registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de USUÁRIOS que tenham como objeto a prestação

de SERVIÇOS FUNERÁRIOS e SERVIÇOS CEMITERIAIS e/ou a conduta de agentes públicos e da CONCESSIONÁRIA na prestação, regulação e fiscalização desses serviços.

**29.4.2.** As manifestações dos USUÁRIOS e as respectivas respostas deverão ser encaminhadas ao PODER CONCEDENTE e ao Portal de Atendimento SP156 em até 5 (cinco) dias para as devidas providências.

**29.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de canal com capacidade para receber, analisar e responder as sugestões, reclamações e ocorrências registradas no Portal de Atendimento SP156 que não tenham caráter imediato, devendo apresentar, ao menos, as seguintes características:

- (a)** Disponibilização de canal de reclamação integrado ao Portal de Atendimento 156, conforme orientações do PODER CONCEDENTE, sem prejuízo de canal próprio disponibilizado em seu endereço eletrônico;
- (b)** Atendimento à sugestão, reclamação ou ocorrência registrada pelo USUÁRIO, por meio do canal de resposta do Portal de Atendimento 156;
- (c)** Tempo máximo de resposta, pela CONCESSIONÁRIA, de 5 (cinco) dias úteis; e
- (d)** Disponibilidade do canal de reclamação todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**29.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá orientar e atender os USUÁRIOS tomadores do serviço de Funeral Social, independentemente da AGÊNCIA FUNERÁRIA na qual estes contratarem os respectivos SERVIÇOS FUNERÁRIOS.

**29.6.1.** Caso o USUÁRIO tomador do serviço de Funeral Social se dirija a uma determinada AGÊNCIA FUNERÁRIA distinta do BLOCO dos CEMITÉRIOS nos quais deverão ser realizados os SERVIÇOS CEMITERIAIS, as CONCESSIONÁRIAS dos respectivos CEMITÉRIOS deverão:

- (a) Isentar o USUÁRIO do pagamento tarifa de aluguel da sala de velório; e/ou
- (b) Isentar o USUÁRIO do pagamento da tarifa de sepultamento.

**29.6.2.** As CONCESSIONÁRIAS responsáveis pelos CEMITÉRIOS nos quais se dará(ão) o sepultamento e/ou velório deverão oferecer os SERVIÇOS CEMITERIAIS do Funeral Social em conformidade com o APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS e o ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL.

**29.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá orientar e atender os USUÁRIOS beneficiados pelas GRATUIDADES, especialmente no âmbito das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, indicando, no mínimo:

- (a) Os serviços e produtos aos quais os USUÁRIOS beneficiados pelas GRATUIDADES terão direito, em conformidade com os requisitos mínimos e parâmetros estabelecidos no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS;
- (b) Os CEMITÉRIOS autorizados a prestarem os SERVIÇOS CEMITERIAIS aos USUÁRIOS beneficiados pela GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES e pela GRATUIDADE DOADORES, conforme listado nos itens 23.4 e 23.5; e
- (c) As condições para o enquadramento dos USUÁRIOS na política de GRATUIDADES, em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**29.7.1.** Caso o USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES se dirija a uma determinada AGÊNCIA FUNERÁRIA distinta do BLOCO do CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO no qual deverão ser realizados os SERVIÇOS CEMITERIAIS, a CONCESSIONÁRIA da respectiva AGÊNCIA FUNERÁRIA deverá:

- (a) Realizar a orientação e o atendimento do USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES, nos termos do item 29.6, informando-o como os SERVIÇOS FUNERÁRIOS e CEMITERIAIS serão executados;

**(b)** Contatar uma das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS responsáveis pelo BLOCO do CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO escolhido pelo USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES, nos termos do item 23.4 e 23.5, para que ela realize os SERVIÇOS FUNERÁRIOS;

**(c)** Notificar formalmente o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA do BLOCO do CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO no qual se dará o sepultamento ou cremação, enviando, no mínimo, as seguintes informações:

**(i)** Nome completo do USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES;

**(ii)** Nome completo do falecido(a);

**(iii)** Sexo, idade, estado civil, filiação, profissão, nacionalidade, residência e domicílio e causa da morte do falecido(a);

**(iv)** Local onde se encontra o cadáver do falecido(a), para fins de traslado; e

**(v)** CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO selecionado pelo USUÁRIO no qual se dará a execução dos SERVIÇOS CEMITERIAIS; e

**(vi)** Horário do atendimento na AGÊNCIA FUNERÁRIA para a qual o USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES se dirigiu, e o tempo de espera para o início da execução dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS pela AGÊNCIA FUNERÁRIA do respectivo CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO no qual se dará a realização dos SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**29.7.2.** O USUÁRIO beneficiado pelas GRATUIDADES, nos termos do item 29.7.1, não precisará se deslocar para a AGÊNCIA FUNERÁRIA do BLOCO no qual serão realizados os SERVIÇOS FUNERÁRIOS e CEMITERIAIS, a fim de evitar transtornos.

**29.7.3.** A CONCESSIONÁRIA que passará a ser responsável pela execução dos SERVIÇOS CONCEDIDOS deverá fornecer os serviços e produtos listados no item 23.2, e

conforme os requisitos mínimos e parâmetros estabelecidos no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**29.7.4.** Todos os custos e despesas dos SERVIÇOS FUNERÁRIOS e SERVIÇOS CEMITERIAIS envolvidos no atendimento às GRATUIDADES ficarão a cargo da CONCESSIONÁRIA responsável pelo CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO do respectivo BLOCO em que se dará o sepultamento ou cremação, observado o disposto no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**29.7.5.** Caso o USUÁRIO interessado em receber o benefício da GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES não atenda aos critérios mínimos estabelecidos na legislação vigente, a CONCESSIONÁRIA responsável pelo seu atendimento deverá seguir os procedimentos dispostos pelo art. 83 do Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**29.7.6.** A CONCESSIONÁRIA do BLOCO do CEMITÉRIO ou CREMATÓRIO no qual se dará a realização dos serviços ao USUÁRIO beneficiado pela GRATUIDADE HIPOSSUFICIENTES não poderá negar a execução dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, estando sujeita às sanções cabíveis.

**29.8.** No caso de cadáveres não identificados, provenientes do Instituto Médico Legal ou do Serviço de Verificação de Óbitos da Capital (SVOC), além das informações dispostas no item anterior, deverão ser incluídos no registro as principais características físicas e eventuais apelidos.

**29.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá observar os serviços e produtos específicos a serem destinados aos beneficiários da GRATUIDADE DOADORES, conforme disposto no APÊNDICE V – REQUISITOS MÍNIMOS E PARÂMETROS.

**29.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, podendo optar por aplicativo e/ou outros meios de divulgação digital da programação, informações dos SERVIÇOS CONCEDIDOS e SERVIÇOS COMPLEMENTARES, contendo, no mínimo:

- (a) Mapa com localização dos serviços ao USUÁRIO, como lanchonetes, sanitários e estacionamento;
- (b) Disponibilidade de GAVETAS, terrenos para cessão, OSSUÁRIOS e columbários;
- (c) Informações históricas, artísticas, culturais e ambientais;
- (d) Horário de funcionamento;
- (e) Relatórios; e
- (f) Campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.

**29.10.1.** O campo para envio de dúvidas, sugestões e reclamações deverá possibilitar ao USUÁRIO a inserção de dados de contato, como e-mail e/ou telefone, de modo que quando o USUÁRIO decidir pela inserção de seus dados, a CONCESSIONÁRIA deverá respondê-lo pelos meios de contato indicados na reclamação, respeitando a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**29.11.** A CONCESSIONÁRIA poderá fomentar ações de desenvolvimento social e comunitário dentro dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, como atividades de voluntariado, estabelecendo estratégias de articulação com os USUÁRIOS e entidades representativas dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, para a melhoria dos serviços prestados.

**29.12.** Os sanitários, portarias e estacionamentos deverão estar disponíveis durante todo o período em que os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS estiverem abertos.

**29.13.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de uso público de cada um dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS atinentes ao BLOCO por ela adjudicado, conforme disposto no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

**29.13.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a contagem do número de visitantes de cada um dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS no âmbito da pesquisa de uso público, de forma a constituir uma série histórica de dados a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE de maneira desagregada, conforme disposto no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

**29.13.2.** A contagem do número de visitantes poderá ser feita por estimativa, desde que a metodologia seja aprovada pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM O USUÁRIO.

**29.14.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisas de satisfação em cada um dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS do BLOCO por ela adjudicado, conforme disposto no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIOS.

**29.15.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar serviço de informações ao visitante dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, em local de fácil acesso e visualização, tal como os módulos de portaria, que ofereça informações relevantes, que melhorem a experiência dos USUÁRIOS.

**29.15.1.** As informações serão fornecidas, de preferência, em versão bilíngue (português e inglês).

**29.16.** A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o fornecimento de água potável gratuita para os USUÁRIOS em todos os bebedouros presentes nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e nas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**29.17.** Nos locais em que houver o provimento de serviços de alimentação, a CONCESSIONÁRIA deverá oferecer serviços variados, em distintas categorias econômicas, incluindo alimentos naturais e frescos, atrelando qualidade, agilidade e salubridade ao serviço prestado.

**29.18.** A CONCESSIONÁRIA, seus empregados ou prepostos, ou suas subcontratadas, e os empregados e prepostos destas, não poderão adotar posturas discriminatórias de qualquer natureza.

**29.19.** A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e disponibilizar um mapa com rotas acessíveis nos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO, como parte integrante dos PLANOS OPERACIONAIS, identificando caminhos e equipamentos acessíveis e outras medidas que melhorem a experiência dos USUÁRIOS portadores de deficiência, ou de mobilidade reduzida, observada a legislação vigente e a Lei Municipal nº 15.202/2010, ou qualquer outra que venha a substituí-la.

**29.20.** A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a gratuidade de acesso aos estudantes provenientes de instituições públicas durante as visitas escolares de cunho acadêmico às dependências dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO.

### **30. MANUTENÇÃO**

**30.1.** A manutenção necessária às edificações, instalações, bens, equipamentos, mobiliários, entre outros, deverá seguir as diretrizes e obrigações estabelecidas nos PLANOS OPERACIONAIS, conforme detalhado no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**30.2.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo gerenciamento e execução da manutenção e/ou recuperação de todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos nos locais de execução do OBJETO da CONCESSÃO sob sua responsabilidade, visando a garantir sua disponibilidade de forma ininterrupta e segura para os USUÁRIOS, visitantes e funcionários.

**30.2.1.** Na execução dos serviços de manutenção deverão ser respeitadas as recomendações dos fabricantes e as normas vigentes visando a manter a garantia de

uso das edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos e a segurança operacional.

**30.2.2.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção preventiva, corretiva e emergencial das edificações, bens, equipamentos, mobiliários, entre outros necessários à consecução do OBJETO, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão.

### **31. SEGURANÇA E BEM ESTAR**

**31.1.** A operação necessária à segurança dos USUÁRIOS deverá seguir as diretrizes e obrigações presentes nos PLANOS OPERACIONAIS, conforme detalhado no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**31.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá atuar na proteção, segurança e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e desenvolver todas as estratégias visando o cumprimento de seu regulamento de uso e sua integridade, utilizando-se de recursos tecnológicos e/ou humanos, durante todo o período da CONCESSÃO.

**31.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento para o controle efetivo e em tempo real de locais críticos e de grande circulação de pessoas, como entradas e saídas de pessoas e veículos, áreas de concentração de pessoas, capelas, salas de velório, área com fornos crematórios, OSSUÁRIO geral, entre outros, compreendidos nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e nas AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, integrando-o ao Programa City Câmeras da Prefeitura Municipal de São Paulo, nos termos do Decreto nº 57.708, de 26 de maio de 2017, e da Portaria SMSU nº 40, de 20 de julho de 2017, ou outro programa que vier a substituí-lo.

**31.3.1.** As imagens deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE.

**31.3.2.** Deverá ser feito *backup* das imagens de todas as ocorrências.

**31.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter, atualizar e compartilhar com o PODER CONCEDENTE um sistema de registro com todas as ocorrências de infrações e atividades suspeitas, com sua descrição, localização detalhada e indicação das medidas tomadas.

**31.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer o dimensionamento das equipes de segurança e sua integração com o sistema de monitoramento virtual e outros recursos tecnológicos empregados nesta operação.

**31.5.1.** As equipes de segurança não deverão, em hipótese alguma, no exercício de suas funções, tomar medidas discriminatórias contra minorias e grupos sociais vulneráveis.

**31.5.2.** As equipes de segurança deverão possuir pessoal preparado e capacitado para recepcionar os USUÁRIOS e atendê-los de forma cordial e solícita, devendo-se incluir parte delas em ações de orientação.

**31.5.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá zelar para que as relações e interações entre as equipes de segurança e os USUÁRIOS sejam estabelecidas de maneira a fortalecer o respeito mútuo.

**31.6.** A CONCESSIONÁRIA deverá impedir o comércio ambulante e assemelhados nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, dentro dos limites estabelecidos na legislação vigente, devendo comunicar as autoridades competentes pela fiscalização desse tipo de atividade.

**31.7.** A CONCESSIONÁRIA será responsável por impedir atos de vandalismo, depredações e pichações, devendo observar a movimentação de pessoas nas imediações dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, a fim de adotar as medidas preventivas necessárias, e comunicar as autoridades competentes, se necessário.

**31.8.** Toda a ação de segurança deverá ser realizada a partir dos princípios da prevenção e inibição de ações impróprias e da mediação e resolução pacífica de conflitos, adotando-se medidas preventivas às ocorrências em detrimento de ações coercitivas.

**31.9.** A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar as autoridades competentes nas ações de policiamento e nas atividades de fiscalização das ações no interior das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**31.9.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá atuar de modo coordenado com a Guarda Civil Metropolitana (GCM) e Polícia Militar do Estado de São Paulo (PM).

**31.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar de maneira imediata ao PODER CONCEDENTE e demais autoridades competentes, todas as ocorrências, infrações e atividades suspeitas ocorridas no interior dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**31.11.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter as áreas CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO integralmente cercadas, preferencialmente com gradis, em bom estado de conservação, de forma a realizar o efetivo controle de acesso.

**31.11.1.** Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá promover ações que busquem tornar o entorno imediato dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO um ambiente espacialmente agradável e seguro.

**31.12.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela gestão das portarias e/ou acessos dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, mantendo o monitoramento, de modo a garantir o adequado acompanhamento de acessos.

**31.12.1.** Os acessos aos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e às AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverão ser monitorados virtualmente, de forma permanente.

**31.13.** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar o registro digital de todos os veículos que adentrem suas instalações e dela saiam, mantendo esse registro armazenado, por, no mínimo, 30 (trinta) dias e disponível ao PODER CONCEDENTE.

**31.14.** É vedado à CONCESSIONÁRIA o compartilhamento dos registros de ocorrências, imagens e controle de acesso de veículos com terceiros sem a anuência formal do PODER CONCEDENTE, exceto no caso de ordem judicial.

**31.15.** A operação necessária para a prevenção e combate a incêndios e proteção contra descargas elétricas, incluindo outras situações emergenciais, deverá seguir as diretrizes dos PLANOS OPERACIONAIS, e observar a legislação vigente.

**31.15.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter os equipamentos contra incêndio distribuídos por todas suas instalações em boas condições de uso, efetuar testes e recargas dentro da legislação vigente.

**31.15.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter, entre seus colaboradores, equipe treinada de brigadistas, alocadas nas edificações sob sua responsabilidade, nos termos da legislação vigente.

**31.15.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter as edificações devidamente sinalizadas, com os tipos de extintores disponíveis, hidrantes e placas que indiquem as rotas de fuga, nos termos da legislação vigente.

**31.16.** A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um mapeamento das áreas suscetíveis a descargas atmosféricas e ações de mitigação em todas as ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**31.17.** A operação necessária para o pronto atendimento dos USUÁRIOS devido à ocorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS, e a execução de atividades preventivas e educativas, deverá seguir as diretrizes dos PLANOS OPERACIONAIS, constantes no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**31.18.** Em conformidade com a Lei Municipal nº 15.283/2010, os CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO deverão possuir, em suas dependências, aparelho desfibrilador externo automático.

## **32. ZELADORIA E LIMPEZA**

**32.1.** A operação necessária à zeladoria e limpeza dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO, AGÊNCIAS FUNERÁRIAS e demais locais da prestação dos serviços relativos ao OBJETO deverá seguir as diretrizes dos PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto no CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS.

**32.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter limpas e com boas condições de higiene todas as edificações, equipamentos, instalações, áreas livres e infraestruturas integrantes dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, compreendendo, mas não se limitando, à limpeza de sanitários, caminhos, áreas de alimentação, interior de edificações e mobiliário, oferecendo uma condição saudável para o uso das instalações, espaços e demais localidades ligadas a consecução do OBJETO.

**32.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, bem como das calçadas perimetrais, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas.

**32.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza, zeladoria e conservação dos locais de execução do OBJETO da CONCESSÃO.

**32.5.** A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os limpos, atualizados e em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil, de acordo com o princípio da razoabilidade.

**32.5.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá otimizar a utilização de edificações, instalações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos, buscando alcançar a adequada manutenção locais de execução do OBJETO da CONCESSÃO, devendo conservá-los em boas condições de uso, de modo a prolongar a vida útil dos mesmos.

**32.5.2.** A CONCESSIONÁRIA será responsável por realizar a limpeza superficial das áreas externas das SEPULTURAS e deixá-las livres de artigos, alimentos, folhas secas ou quaisquer objetos que comprometam a segurança e a limpeza das ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, desde que estes não se enquadrem naqueles permitidos pela legislação vigente.

**32.6.** Os sanitários deverão ser permanentemente higienizados e mantidos limpos e livres de odores indesejados, de forma a atender à constante demanda dos USUÁRIOS, sobretudo nos dias e períodos de maior fluxo de pessoas.

**32.6.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a zeladoria e limpeza das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes, mantendo seu bom estado de conservação e protegendo-os de todo e qualquer ato que caracterize mau uso ou depredação.

**32.6.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a remoção dos resíduos dos cestos, bem como a limpeza do piso e dos vasos sanitários, com aplicação de produtos desinfetantes e outras ações adequadas ao cumprimento dos encargos, na frequência necessária para tanto.

**32.6.3.** A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom e ininterrupto funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem.

**32.6.4.** A CONCESSIONÁRIA deverá promover a zeladoria das instalações sanitárias, seus aparelhos, metais sanitários e demais componentes mantendo seu bom estado de conservação e impedindo qualquer ato que caracterize mau uso ou depredação.

**32.7.** A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer, em conjunto com as autoridades competentes e entidades da sociedade civil ligadas à causa animal, estratégias para o controle populacional de colônias de felinos e caninos nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, com o intuito de evitar situações de risco para os USUÁRIOS, respeitada a legislação vigente.

**32.7.1.** A CONCESSIONÁRIA será responsável por promover práticas de destinação para adoção dos animais abandonados encontrados nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, quando possível e recomendável, a partir de interação com entidades da sociedade civil ligadas à causa animal.

**32.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, efetuar uma limpeza ecológica, com utilização de produtos e métodos de limpeza que não sejam nocivos ou

que possam produzir impactos ao meio ambiente, e à saúde humana, conforme disposto no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

**32.9.** A CONCESSIONÁRIA não será responsável pela limpeza interna, manutenção, ou zeladoria das SEPULTURAS de prazo indeterminado, de modo que os seus cessionários ou seus representantes serão obrigados a fazer os serviços de limpeza e as obras de reparação das muretas, túmulos, jazigos, mausoléus, *panteóns* e cenotáfios, que tiverem construído, e que forem necessários para a segurança e salubridade, ou proceder à contratação desses serviços.

**32.9.1.** Serão consideradas em abandono as SEPULTURAS as quais a CONCESSIONÁRIA julgue necessária a realização de serviços de limpeza interna destinados à manutenção da salubridade do local, excluindo-se os serviços de sua responsabilidade;

**32.9.2.** Serão consideradas em ruína as SEPULTURAS as quais a CONCESSIONÁRIA julgue necessária a realização de obras de conservação e reparação imediata necessárias à segurança e salubridade do CEMITÉRIO.

**32.9.3.** Quando a CONCESSIONÁRIA julgar que alguma SEPULTURA está em abandono ou em ruína, comunicará o fato ao órgão municipal competente, que, por um dos seus representantes, procederá à competente vistoria sobre o estado das construções, em conformidade com o Decreto Municipal nº 59.196/2020.

**32.9.4.** Feita a vistoria na presença de duas testemunhas, acompanhada de registro fotográfico, e nela ficando reconhecido o estado de abandono, será o cessionário do terreno ou seu representante notificado pela CONCESSIONÁRIA para executar os serviços de limpeza internos necessários à salubridade e/ou as obras de conservação e reparação julgadas necessárias, as quais serão expressamente indicadas.

**32.9.5.** Nas SEPULTURAS em estado de ruína com perigo imediato para a salubridade e a segurança, se a limpeza e/ou as obras não forem iniciadas dentro de 24 (vinte e

quatro) horas da notificação, a CONCESSIONÁRIA tomará todas as precauções aconselhadas e mandará fazer a limpeza e/ou as obras emergenciais, ainda que em desacordo com o plano artístico ou arquitetônico da SEPULTURA, contanto que garantam a segurança e a salubridade.

**32.9.6.** Se não for reconhecido ou encontrado o cessionário ou seu representante, a CONCESSIONÁRIA, além das medidas estabelecidas nos subitens 32.9.4 e 32.9.5, conforme aplicável, deverá proceder à notificação para a execução da limpeza e/ou das obras definitivas por meio de editais disponibilizados na portaria do CEMITÉRIO e publicados, por duas vezes, no decorrer de 30 (trinta) dias, no Diário Oficial da Cidade e em outras formas previstas em regulamento que sejam aptas a garantir publicidade, e, não sendo a notificação atendida, a CONCESSIONÁRIA fará sempre as obras emergenciais indispensáveis.

**32.9.7.** Se, decorrido o prazo de 6 (seis) meses, a contar da publicação do primeiro edital pela imprensa, não forem executadas a limpeza interna e/ou as obras definitivas, a cessão do terreno será, por ato do PODER CONCEDENTE, declarada em comisso, e, após 30 (trinta) dias, serão retirados todos os materiais e exumados os restos mortais, podendo a SEPULTURA ser cedida novamente a outrem.

**32.9.8.** Se o cessionário se apresentar antes do prazo estipulado pelo subitem 32.9.7, será admitido a fazer a limpeza e/ou as obras necessárias, pagando todas as despesas feitas pela CONCESSIONÁRIA, devidamente documentadas.

**32.9.9.** A CONCESSIONÁRIA poderá cobrar retroativamente do cessionário do terreno e/ou de seu representante por todos os custos incorridos previstos no item 32.9 e em seus subitens, ainda que este seja declarado em comisso.

**32.9.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá manter cópia de todo o processo da vistoria realizada pelo órgão municipal competente, contemplando, inclusive, cópias do orçamento, recibos das despesas e cópias dos editais publicados.

### **33. ÁREAS VERDES**

**33.1.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas atividades de limpeza e conservação das áreas verdes presentes nas ÁREAS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, conforme orientações e encargos dispostos no APÊNDICE IV – DIRETRIZES AMBIENTAIS.

## **CAPÍTULO VI – EXPLORAÇÃO COMERCIAL**

### **34. FONTES DE RECEITA**

**34.1.** A CONCESSIONÁRIA está autorizada a explorar FONTES DE RECEITA no âmbito da CONCESSÃO, as quais se classificam em FONTES DE RECEITAS TARIFÁRIAS e FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS, conforme detalhado no ANEXO X – PLANO DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL (PEC).

## **CAPÍTULO VII – PERÍODOS DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO**

### **35. ASPECTOS GERAIS DA TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL**

**35.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar os PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL para assunção e retorno gradual dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, conforme procedimentos, obrigações e diretrizes estabelecidas no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**35.2.** Os encargos relativos à FASE DE IMPLEMENTAÇÃO e à FASE DE RETORNO compreendem todas as atividades que deverão ser executadas pela CONCESSIONÁRIA, em conformidade com o ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, de forma a facilitar a transferência dos SERVIÇOS CEMITERIAIS E FUNERÁRIOS realizados pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA e vice-versa.

**35.2.1.** O PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO deverá prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de assunção dos SERVIÇOS CONCEDIDOS pela CONCESSIONÁRIA, em conformidade com o ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**35.2.2.** O PLANO DE RETORNO da CONCESSÃO deverá prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de retorno dos SERVIÇOS CONCEDIDOS ao PODER CONCEDENTE, em conformidade com o ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

### **36. ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS**

**36.1.** A FASE DE IMPLEMENTAÇÃO terá prazo de duração de 12 (doze) meses, contados a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, observados os seguintes estágios:

**(a)** Estágio 1 – Operação do PODER CONCEDENTE acompanhado pela CONCESSIONÁRIA e apresentação e análise do PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO, com duração de 2 (dois) meses; e

**(b)** Estágio 2 – Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo PODER CONCEDENTE, com duração de 10 (dez) meses.

**36.2.** No Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar todas as atividades e elaborar o PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO para a definição da estratégia de assunção dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**36.2.1.** O fim do Estágio 1 caracteriza-se pela assinatura do Termo Provisório de Assunção dos Serviços e do Termo Provisório de Aceitação dos Bens, estando o PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO validado por parte do PODER CONCEDENTE quando da assinatura desses termos.

**36.2.2.** Até o encerramento do Estágio 1, caberá ao PODER CONCEDENTE encerrar todos os Termos de Permissão de Uso vigentes nos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS.

**36.3.** No Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar as atividades estabelecidos no PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO para a assunção dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**36.3.1.** O fim do Estágio 2 caracteriza-se pela assinatura do Termo Definitivo de Assunção dos Serviços e do Termo Definitivo de Aceitação dos Bens.

## **37. RETORNO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS**

**37.1.** A FASE DE RETORNO ocorrerá nos últimos 12 (doze) meses de vigência da CONCESSÃO, observados os seguintes estágios:

- (a)** Estágio 1 – Preparação da FASE DE RETORNO, com duração de 6 (seis) meses; e
- (b)** Estágio 2 – Execução da FASE DE RETORNO, com duração de 6 (seis) meses.

**37.2.** No Estágio 1 da FASE DE RETORNO, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar todas as atividades e elaborar os planos necessários para a definição da estratégia de retorno dos SERVIÇOS CONCEDIDOS ao PODER CONCEDENTE, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**37.2.1.** O fim do Estágio 1 caracteriza-se pela assinatura do Termo de validação do PLANO DE RETORNO, estando o PLANO DE RETORNO validado por parte do PODER CONCEDENTE quando da assinatura desses termos.

**37.3.** No Estágio 2 da FASE DE RETORNO, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar as atividades estabelecidos no PLANO DE RETORNO para o retorno dos SERVIÇOS

CONCEDIDOS ao PODER CONCEDENTE, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**37.3.1.** O fim do Estágio 2 caracteriza-se pela assinatura do Termo Definitivo de Devolução dos Bens Reversíveis.

## **CAPÍTULO VIII – PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS**

### **38. ASPECTOS GERAIS DOS PROJETOS, PLANOS E RELATÓRIOS**

**38.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE todos os projetos, planos e relatórios detalhados neste Capítulo e listados abaixo, conforme prazos estipulados no CAPÍTULO IX – PRAZOS:

- (a)** PLANO ARQUITETÔNICO;
- (b)** PLANO DE INTERVENÇÕES;
- (c)** PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS, caso aplicável;
- (d)** PLANOS OPERACIONAIS;
- (e)** PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, e
- (f)** RELATÓRIOS, conforme item 45.

**38.1.1.** Caso aplicável, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, ainda, estudos, análises e pareceres complementares aos planos.

**38.2.** A elaboração e apresentação dos planos mencionados neste CADERNO DE ENCARGOS não exime a CONCESSIONÁRIA de apresentar os demais projetos, planos e relatórios previstos em outros ANEXOS da CONCESSÃO, bem como aqueles exigidos pelos demais órgãos competentes.

**38.3.** Os projetos, planos e relatórios são de cumprimento obrigatório pela CONCESSIONÁRIA após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE e aos demais órgãos competentes.

**38.4.** Eventuais alterações nos projetos, planos e relatórios, caso sejam necessárias ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE, com as devidas justificativas.

**38.5.** O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os projetos, planos e relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento.

**38.5.1.** O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos relatórios, observadas as disposições presentes no ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**38.6.** A conclusão da Etapa 1 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO estará atrelada à aprovação do(s) PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto no item 5 - PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

**38.7.** Os projetos, planos e relatórios deverão ser apresentados separadamente ao PODER CONCEDENTE em meio digital, editável, em formato .doc e em versão .pdf, ou em outra forma previamente acordada entre as PARTES.

## **39. PLANO ARQUITETÔNICO**

**39.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO ARQUITETÔNICO, conforme disposto no ANEXO VIII – DIRETRIZES ARQUITETÔNICAS REFERENCIAIS e no Decreto Municipal nº 59.196/2020, no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, contemplando as diretrizes de ocupação espacial, parâmetros técnicos e padrão arquitetônico para as instalações, construções funerárias e pequenas obras em cada

um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO compreendidos no BLOCO por ela adjudicado, conforme prazos definidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**39.1.1.** Além do conteúdo disposto no item anterior, o PLANO ARQUITETÔNICO também deverá conter a quantidade, localização e descrição, incluindo a dimensão da área em metros quadrados, de SEPULTURAS atribuídas a PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR por CEMITÉRIO do respectivo BLOCO.

**39.1.2.** A proposta contendo as SEPULTURAS atribuídas a PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR, mencionada no item anterior, deverá ser consolidada com base nas contribuições provenientes da população do entorno a respeito da LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR, conforme levantamento realizado junto aos frequentadores, USUÁRIOS e prestadores de serviços em cada CEMITÉRIO.

**39.2.** Diferentemente dos demais planos a serem apresentados, a submissão PLANO ARQUITETÔNICO à aprovação pelo PODER CONCEDENTE estará atrelada ao franqueamento da minuta da LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR à população do entorno para eventuais contribuições pelo prazo de 30 (trinta) dias.

**39.2.1.** Após o fim desse prazo, a CONCESSIONÁRIA deverá promover a inclusão da LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR no PLANO ARQUITETÔNICO, o qual deverá ser aprovado junto à Etapa 1 e aos demais planos exigidos, para que a CONCESSIONÁRIA esteja apta a prosseguir para a Etapa 2 – Execução da Intervenção do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

**39.3.** Os ritos, prazos e demais procedimentos para aprovação do PLANO ARQUITETÔNICO deverão seguir aqueles estabelecidos no item 44 - PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto neste CADERNO DE ENCARGOS.

#### **40. PLANO DE INTERVENÇÕES**

**40.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO DE INTERVENÇÕES no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, contemplando a totalidade do planejamento para a execução do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO para cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO compreendidos no BLOCO adjudicado, conforme prazos definidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**40.1.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por desenvolver INTERVENÇÕES OPCIONAIS nos primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, esta deverá seguir os procedimentos estabelecidos no item 6.3, a fim de causar menores impactos na operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**40.2.** A implantação do PLANO DE INTERVENÇÕES deverá ser precedida pela elaboração de projetos, incluindo a identificação das demolições necessárias previstas, a serem aprovados pelos órgãos competentes.

**40.3.** O PLANO DE INTERVENÇÕES deverá conter, no mínimo, os seguintes aspectos, tanto para as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS quanto OPCIONAIS, se aplicável:

- (a)** Projeto básico das obras de construção, reforma, restauro e demolições previstas;
- (b)** Cronograma contendo as etapas de projeto, incluindo aquelas de obtenção de licenças, de execução das obras e de obtenção de aprovações após a conclusão dos trabalhos, e indicando os prazos finais e intermediários para cada atividade prevista;
- (c)** Datas esperadas de obtenção de licenças de funcionamento, bem como demais alvarás e autorizações necessários;
- (d)** Mapeamento e gestão de riscos de projeto e de implantação das obras;
- (e)** A estratégia de contingência para obras, envolvendo a segurança de trabalhadores e de terceiros;

- (f) Especificações dos seguros, contemplando todos os seguros exigíveis pela legislação aplicável;
- (g) Localização para a implantação do CREMATÓRIO após aprovação pelo PODER CONCEDENTE, contendo endereço, área (em metros quadrados), zoneamento e SERVIÇOS COMPLEMENTARES previstos, caso aplicável, conforme procedimentos estabelecidos no item 9 - CREMATÓRIOS;
- (h) Justificativa para a escolha da localização prevista para a implantação do CREMATÓRIO, considerando demanda estimada e custos de construção;
- (i) Localização, no interior do CEMITÉRIO Dom Bosco, prevista para a implantação do espaço de estudos de identificação das ossadas para aprovação pelo PODER CONCEDENTE e sua área (em metros quadrados) [aplicável apenas à CONCESSIONÁRIA do BLOCO 2];
- (j) O leiaute proposto do canteiro de obras; e
- (k) Valores estimados para implantação das intervenções.

**40.3.1.** A localização prevista para a implantação do CREMATÓRIO, conforme mencionado no item 40.3 “(g)”, estará sujeita à aprovação pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do subitem 9.1.

**40.3.2.** Caso o PODER CONCEDENTE não aprove a localidade selecionada pela CONCESSIONÁRIA, este deverá apresentar a justificativa técnica que embasou tal decisão.

**40.3.3.** O PODER CONCEDENTE deverá aprovar o PLANO DE INTERVENÇÕES na Etapa 1 para que a CONCESSIONÁRIA esteja apta a prosseguir para a Etapa 2 – Execução da Intervenção do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

**40.4.** Os ritos, prazos e demais procedimentos para aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES pelo PODER CONCEDENTE deverão seguir aqueles estabelecidos no item 44 - PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto neste CADERNO DE ENCARGOS.

#### **41. PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS**

**41.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA opte por desenvolver INTERVENÇÕES OPCIONAIS após os primeiros 48 (quarenta e oito) meses da CONCESSÃO, esta deverá seguir os procedimentos estabelecidos no item 6.4, a fim de causar menores impactos na operação dos SERVIÇOS CEMITERIAIS.

**41.1.1.A** CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS, contemplando a totalidade do planejamento dos serviços facultativos de engenharia previstos para cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO compreendidos no BLOCO adjudicado, conforme prazos definidos no CAPÍTULO V – PRAZOS.

**41.2.** A implantação do PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS deverá ser precedida pela autorização prévia presente no item 6.2, elaboração de projetos, incluindo as demolições, construções e reformas necessárias previstas a serem aprovadas pelos órgãos competentes.

**41.3.** O PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS deverá conter, no mínimo, os seguintes aspectos:

**(a)** Projeto básico das obras de construção, reforma, restauro e demolições previstas;

**(b)** Cronograma contendo as etapas de projeto, incluindo aquelas de obtenção de licenças, de execução das obras e de obtenção de aprovações após a conclusão dos trabalhos, e indicando os prazos finais e intermediários para cada atividade prevista;

- (c) As datas esperadas de obtenção de licenças de funcionamento, bem como demais alvarás e autorizações necessárias;
- (d) Mapeamento e gestão de riscos de projeto e de implantação das obras;
- (e) A estratégia de contingência para obras, envolvendo a segurança de trabalhadores e de terceiros;
- (f) Especificações dos seguros, contemplando todos os seguros exigíveis pela legislação aplicável; e
- (g) O leiaute proposto do canteiro de obras.

**41.4.** O PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS não possui prazo para ser entregue ao PODER CONCEDENTE, sendo de responsabilidade e interesse da CONCESSIONÁRIA.

**41.4.1.** Os ritos, prazos e demais procedimentos para aprovação do PLANO DE INTERVENÇÕES OPCIONAIS, deverão seguir aqueles estabelecidos para o PLANO DE INTERVENÇÕES, conforme disposto no item 44 deste CADERNO DE ENCARGOS.

## **42. PLANOS OPERACIONAIS**

**42.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no âmbito do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, os PLANOS OPERACIONAIS, divididos no PLANO OPERACIONAL DOS CEMITÉRIOS E CREMATÓRIO e no PLANO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS, contendo a estratégia para assunção e execução dos encargos sob sua responsabilidade ao longo da CONCESSÃO.

**42.1.1.** Os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE, conforme prazos definidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS, para que a CONCESSIONÁRIA esteja apta a seguir para a Etapa 2 do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

**42.1.2.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à administração, atendimento ao USUÁRIO, manutenção, segurança e bem-estar, zeladoria e limpeza, e conservação de recursos naturais, contida nos PLANOS OPERACIONAIS, deve incluir, mas não se limitar a:

- (a)** Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- (b)** Procedimentos para atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e outros USUÁRIOS preferenciais;
- (c)** Procedimentos para atendimento básico a vítimas e acidentes, incluindo estratégia de primeiro atendimento e de remoção emergencial;
- (d)** Procedimentos para comunicação aos USUÁRIOS, contendo relação de pronunciamentos a serem adotados em cada circunstância;
- (e)** Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156, para registro de acidentes, reclamações, comentários e ocorrências;
- (f)** Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solucionando dúvidas, registrando os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, e orientando os USUÁRIOS a utilizarem o Portal de Atendimento SP156;
- (g)** Procedimentos para organização e orientação das rotas de entrada e saída e demais filas de espera em dias de grande movimentação;
- (h)** Procedimentos para comunicação com órgãos públicos como Subprefeituras, Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) e Enel, entre outros, de acordo com os critérios estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE;

(i) Procedimentos para abastecer, de imediato, com água potável as caixas d'água das dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS na hipótese de desabastecimento por parte da SABESP; e

(j) Procedimentos para prestar atendimento e acompanhamento à imprensa e eventos, de acordo com os critérios estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE.

**42.1.3.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à manutenção dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contida nos PLANOS OPERACIONAIS, deve incluir, mas não se limitar a:

(a) Mapeamento das edificações, equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contemplando as suas respectivas necessidades de manutenção preventiva, modernização ou substituição;

(b) Detalhamento de rotinas previstas para a modernização ou substituição de equipamentos, instalações e mobiliários dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS;

(c) Detalhamento de rotinas previstas para a manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, instalações e mobiliários; e

(d) Detalhamento de rotinas e procedimentos a serem utilizados para o atendimento das solicitações de urgência dos equipamentos, instalações e mobiliários presentes nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**42.1.4.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à segurança e bem-estar dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contida nos PLANOS OPERACIONAIS, deve incluir, mas não se limitar a:

- (a) Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções, caso a vigilância não seja realizada por sistema remoto;
- (b) Procedimentos para tratamento de ocorrências;
- (c) Procedimentos para manutenção da ordem e disciplina nas instalações dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, incluindo a coibição de atos de vandalismo, depredações e pichações;
- (d) Obtenção das autorizações e alvarás requeridos nesse ANEXO;
- (e) Certificado de Segurança expedido pelo Departamento de Polícia Federal – Superintendência Regional do Estado de São Paulo;
- (f) Declaração de Regularidade de Situação de Cadastramento perante a Divisão de Registros Diversos da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, emitido pelo Departamento Estadual de Polícia Científica; e
- (g) Comprovação de pagamento do prêmio de seguro dos vigilantes.

**42.1.5.** A estratégia para assunção e realização dos encargos relacionados à zeladoria e limpeza dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contida nos PLANOS OPERACIONAIS, deve incluir, mas não se limitar a:

- (a) Dimensionamento dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- (b) Procedimento e periodicidade para limpeza das edificações, banheiros, áreas verdes, coberturas e demais áreas dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS; e
- (c) Comprovação dos documentos de licença/alvará para transporte, manuseio e aplicação de produtos químicos e saneantes domissanitários expedidos pelos órgãos competentes.

**42.2.** Os PLANOS OPERACIONAIS deverão conter uma Estratégia de Gestão de Riscos, especificando medidas preventivas e corretivas em caso da ocorrência de eventos que podem causar impacto negativo no em seu funcionamento.

**42.2.1.**A Estratégia de Gestão de Riscos deve abranger não apenas riscos físicos de acidentes, mas também aos riscos financeiros, tecnológicos e operacionais, dando enfoque para o tratamento aos riscos que possam causar danos aos USUÁRIOS, aos ativos dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO, AGÊNCIAS FUNERÁRIAS e ao meio ambiente.

**42.2.2.**A Estratégia de Gestão de Riscos deve apresentar todos os aspectos e atividades necessárias para implementação, gestão, avaliação e readequação aos riscos identificados e deve conter:

- (a) Identificação dos riscos;
- (b) Avaliação qualitativa e quantitativa dos riscos, incluindo a probabilidade de ocorrência e seus potenciais efeitos;
- (c) Resposta à emergência;
- (d) Treinamento, simulações e exercícios; e
- (e) Monitoramento de riscos.

**42.3.** Os PLANOS OPERACIONAIS deverão considerar o diagnóstico da situação atual de prestação dos serviços ao dimensionar os serviços futuros e os procedimentos a serem adotados para a consecução dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**42.4.** Os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser apresentados separadamente ao PODER CONCEDENTE, em conformidade com o disposto no item 42.1.

**42.5.** Os ritos, prazos e demais procedimentos para aprovação dos PLANOS OPERACIONAIS pelo PODER CONCEDENTE deverão seguir aqueles estabelecidos no

item 44 - PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto neste CADERNO DE ENCARGOS.

### **43. PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL**

**43.1.** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar os PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, conforme especificações e procedimentos definidos no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**43.2.** Os PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL têm por objetivo minimizar o impacto da transferência operacional sobre a prestação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

**43.3.** Os PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL deverão prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas no período de operação da CONCESSIONÁRIA com suporte do PODER CONCEDENTE e vice-versa, considerando todos os agentes interessados na CONCESSÃO.

**43.4.** Os PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL são divididos em dois tipos de planos, o PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO e o PLANO DE RETORNO da CONCESSÃO, conforme estabelecido no ANEXO IX – PLANOS DE TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**43.5.** Os períodos de transferência operacional devem seguir os prazos definidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**43.6.** Os ritos, prazos e demais procedimentos para aprovação do PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO deverá seguir aqueles estabelecidos no item 44 - PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS, conforme disposto neste CADERNO DE ENCARGOS.

**44. PROCEDIMENTOS GERAIS PARA APROVAÇÃO DO PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES E PLANOS OPERACIONAIS**

**44.1.** O PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e os PLANOS OPERACIONAIS deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE até 90 (noventa) dias antes do início da Etapa 2 – Execução da Intervenção do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme prazos estabelecidos no CAPÍTULO IX – PRAZOS.

**44.1.1.** Os planos dispostos no item anterior deverão ser apresentados separadamente, de modo que sua submissão poderá ser conjunta, desde que respeitados os regramentos estabelecidos neste CADERNO DE ENCARGOS.

**44.2.** O PODER CONCEDENTE realizará a análise de cada um dos planos supracitados de forma isolada.

**44.2.1.** Com exceção do PLANO ARQUITETÔNICO, todos os demais planos não necessitarão de etapa prévia relacionada à LISTA DE PESSOAS SUJEITAS A DEVOÇÃO POPULAR.

**44.3.** Após submissão dos planos pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá analisá-los em até 50 (cinquenta) dias da data de entrega, e dentro deste prazo solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

**44.4.** Caso o PODER CONCEDENTE solicite ajustes, a CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 20 (vinte) dias para realizar as alterações solicitadas em cada um dos planos, reapresentando-os em seguida para aprovação do PODER CONCEDENTE.

**44.5.** Após eventual reapresentação dos planos ao PODER CONCEDENTE, este deverá analisá-los em até 10 (dez) dias e solicitar ajustes e/ou esclarecimentos que forem necessários.

**44.6.** A CONCESSIONÁRIA irá dispor do prazo de 10 (dez) dias para realizar as alterações solicitadas, reapresentando os planos em seguida para aprovação do PODER CONCEDENTE.

**44.7.** Caso o PLANO ARQUITETÔNICO, PLANO DE INTERVENÇÕES e os PLANOS OPERACIONAIS não apresentem conflito com este CADERNO DE ENCARGOS, os demais ANEXOS da CONCESSÃO e a legislação vigente, os documentos submetidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser aprovados.

#### **45. RELATÓRIOS**

**45.1.** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, trimestralmente, o Relatório Trimestral Gerencial das Atividades de Administração, Atendimento ao Usuário, Manutenção, Segurança e Bem-Estar, Manutenção, Zeladoria e Limpeza, e Conservação de Recursos Naturais, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, câmeras, Portal de Atendimento SP156, entre outros, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

**(a)** Número, tipo e data de atendimentos a primeiros socorros, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;

**(b)** Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do Portal de Atendimento SP156, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;

**(c)** Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem a circulação e/ou acesso dos USUÁRIOS aos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;

**(d)** Número, tipo e data de ocorrências registradas incluindo número de crimes e contravenções penais, tumultos e comércio irregular e outras ocorrências relacionadas

à vigilância e segurança, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;

**(e)** Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento das câmeras, contemplando também as soluções tomadas e o tempo de resposta;

**(f)** Média/dia dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;

**(g)** Calendário da realização dos serviços de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água;

**(h)** Certificado de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água, assinado pelo responsável técnico com número de registro na categoria, do qual conste o nome e a composição qualitativa de produto ou associação utilizada, as proporções e a quantidade total empregada por área, bem como as instruções para a prevenção ou para o caso de ocorrência de acidente, e demais informações exigidas pela legislação vigente;

**(i)** Termo de garantia de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza de caixas d'água acordo com a Lei Estadual nº 10.083/1998, contendo prazo de garantia de 6 (seis) meses, tipo de tratamento e equipamento utilizado, produtos e respectivas composições químicas;

**(j)** Histórico de manutenções preditivas e preventivas realizadas nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário foi consertado(a) ou modificado(a), bem como a justificativa detalhada para a sua realização naquele período;

**(k)** Histórico de manutenções corretivas realizadas nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário apresentou defeito e dia e horário em que o

funcionamento foi reestabelecido, conforme as classificações de falhas presentes neste ANEXO;

**(l)** Histórico de melhorias, adequações, alterações e demais intervenções realizadas nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, contendo a justificativa detalhada para cada uma das realizações, bem como o dia e horário;

**(m)** Manutenções preditivas e preventivas planejadas, incluindo tipo de mobiliário, data prevista para realização e justificativa para a sua realização naquele período;

**(n)** Descrição de eventuais dificuldades na interação com os agentes que possuem interface com a CONCESSÃO;

**(o)** Consumo de energia elétrica e água dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS;

**(p)** Área locada dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS para atividades de EXPLORAÇÃO COMERCIAL;

**(q)** Área utilizada pelos SERVIÇOS COMPLEMENTARES;

**(r)** Dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita de SERVIÇOS CEMITERIAIS, SERVIÇOS FUNERÁRIOS e FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS ;

**(s)** Dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre administração, manutenção, segurança e bem-estar, zeladoria e limpeza, e conservação de recursos naturais;

**(t)** Dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível;

**(u)** Dados operacionais, como a volumetria dos SERVIÇOS CEMITERIAIS, SERVIÇOS FUNERÁRIOS e de SERVIÇOS COMPLEMENTARES adquiridos pelos USUÁRIOS, incluindo os beneficiários das GRATUIDADES;

**(v)** Balanço Patrimonial, Demonstrativo do Resultado do Exercício e Fluxo de Caixa do período;

**(w)** Resultado da análise de conformidade da prestação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS comparativamente aos PLANOS OPERACIONAIS pactuados com o PODER CONCEDENTE;

**(x)** Resultado das pesquisas com os USUÁRIOS nos termos do APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM O USUÁRIO; e

**(y)** Registro descritivo e quantitativo da gestão ambiental dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS, incluindo, no mínimo, manejo de áreas verdes, resíduos gerados (volume, tipo e destinação), monitoramento de qualidade do solo e águas subterrâneas, monitoramento de emissões atmosféricas, ações de monitoramento e controle de pragas urbanas.

**45.2.** O Relatório Trimestral Gerencial deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias após o fim de cada trimestre.

**45.3.** Além do Relatório Trimestral Gerencial, a CONCESSIONÁRIA também deverá elaborar o Relatório Anual Gerencial, com vistas a uma ampla comunicação de toda operação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS no período.

**45.4.** O Relatório Anual Gerencial deverá considerar todas as informações contidas no Relatório Trimestral Gerencial, contemplando, ainda:

**(a)** Sumário executivo;

- (b)** Resumo das ações e campanhas executadas, como de desenvolvimento social e comunitário;
- (c)** Consolidação dos balanços trimestrais;
- (d)** Resumo das melhorias implementadas;
- (e)** Resultados das pesquisas de perfil e satisfação, e contagem de USUÁRIOS e sua evolução histórica; e
- (f)** Ações previstas e expectativas para o ano seguinte.

**45.5.** O relatório deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE até 30 (trinta) dias contados do encerramento do exercício social ao qual ele se refere.

**45.5.1.** O Relatório Anual Gerencial deverá ser elaborado em formato que siga as boas práticas de companhias de capital aberto.

**45.6.** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, durante o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, o Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, informando o andamento das obras e o cumprimento das etapas previstas no PLANO DE INTERVENÇÕES.

**45.7.** O Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras deve ser elaborado mensalmente até a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, conforme ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO.

**45.8.** No Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras, além de demais informações pertinentes, devem se apresentados:

- (a)** Fotografias digitais, do tamanho 10 cm x 15 cm (dez por quinze centímetros), em cores, indicando a data de tomada e a denominação da obra, e que deem a posição

clara do estado e do andamento da obra, e de sua localização, sempre com a descrição do aspecto que a fotografia saliente;

**(b)** Registros de ensaios e controle, relatórios, pareceres, avaliações e medições realizadas e demais documentos técnicos e administrativos da obra;

**(c)** Registros de autorizações; e

**(d)** Registro dos equipamentos alocados na obra.

**45.9.** O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, realizar inspeções em todas as áreas e equipamentos objeto da CONCESSÃO a fim de realizar uma análise de conformidade entre o relatório apresentado e a situação real dos SERVIÇOS CONCEDIDOS.

## **CAPÍTULO IX – PRAZOS**

### **46. PRAZOS**

**46.1.** A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para a realização das obras e as entregas de planos, relatórios, projetos básicos e demais obrigações definidas nesse documento.

**46.2.** A ORDEM DE INÍCIO deve ser emitida em até 30 (trinta) dias após a DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO.

**46.3.** As tabelas a seguir disciplinam os principais prazos relacionados à CONCESSÃO e apresentados neste ANEXO.

**Transferência Operacional – FASE DE IMPLEMENTAÇÃO**

<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Operação do PODER CONCEDENTE assistido pela CONCESSIONÁRIA	Até 2 (dois) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Assunção das GRATUIDADES	A partir do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
Implantação das AGÊNCIAS FUNERÁRIAS	Até o início do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
Operação da CONCESSIONÁRIA assistida pelo Poder Concedente (Estágio 2)	Até 10 (dez) meses a partir da finalização do Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
Assunção completa do OBJETO pela CONCESSIONÁRIA	Após o término do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO

#### **PROGRAMA DE INTERVENÇÃO**

<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Preparação do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO (Etapa 1)	Até 18 (dezoito) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO

Execução da Intervenção (Etapa 2)	Até 30 (trinta) meses a partir da finalização da Etapa 1
-----------------------------------	--

<b>Entrega dos Planos</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Entrega do PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO	Até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO
Entrega do(s) PLANO DE INTERVENÇÕES, PLANO ARQUITETÔNICO e dos PLANOS OPERACIONAIS para cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO ao PODER CONCEDENTE	Até 90 (noventa) dias antes do início da Etapa 2 – Execução da Intervenção do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO
Entrega do PLANO DE RETORNO da CONCESSÃO	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes dos 6 (seis) meses finais da CONCESSÃO

<b>Relatórios</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>

<b>Relatórios</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Entrega do Relatório Trimestral Gerencial das Atividades de Administração, Atendimento ao Usuário, Manutenção, Segurança e Bem-Estar, Manutenção, Zeladoria e Limpeza, e Conservação de Recursos Naturais	Até 15 (quinze) dias após o fim de cada trimestre
Entrega do Relatório Anual Gerencial	Até 30 (trinta) dias contados do encerramento do exercício social ao qual ele se refere
Relatório Gerencial de Acompanhamento de Obras	Mensalmente, durante o PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, até a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras

<b>Transferência Operacional – FASE DE RETORNO DA CONCESSÃO</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Preparação da FASE DE RETORNO (Estágio 1)	A partir do penúltimo semestre da CONCESSÃO, com duração de 6 (seis) meses
Execução da FASE DE RETORNO (Estágio 2)	A partir do fim do Estágio 2, com duração de 6 (seis) meses, no último semestre da CONCESSÃO