



São Paulo, 16 de outubro de 2017

À

**Comissão de Avaliação Preliminar do Chamamento Público nº 06/2017**

**Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias**

Rua Líbero Badaró, 293, conjunto 24A, CEP 01009-000, São Paulo, SP

**Ref.: Edital de Chamamento Público nº 06/2017**

**Apresentação de subsídios**

### **ABORDAGEM**

**Subsídio específico. Apresentar, justificadamente, fluxogramas completos, contemplando a integralidade do processo de atendimento aos usuários dos serviços funerários prestados por eventuais concessionárias (desde o momento inicial de declaração de óbito até o encerramento do velório e que o corpo esteja no local de sepultamento ou cremação), considerando, em especial, a forma de realização da abordagem ideal, sem prejuízo à qualidade do atendimento e à viabilidade da futura concessão.**

Será oferecida a família do falecido, pelo serviço funerário privatizado um apoio eficaz e humano, e com isso assegurando que não haja interferências de terceiros com serviços precários. Será necessário diversos meios de orientação por onde a família estiver para que garanta a procura da família pelo serviço certificado no local onde houver o falecimento e que assegure a denúncia caso houver abordagem de terceiros.

Após o direcionamento correto à família, os mesmos buscarão o serviço funerário que optaram para dar prosseguimento ao procedimento legal necessário, onde ocorrerá o atendimento de forma respeitosa e humanizada, ali a família irá escolher a urna, e todos os serviços e ornamentos, como também o serviço de velório e sepultamento e também será informado os valores de todas as opções ali apresentadas.

Os familiares serão sempre orientados que se apresentarem atestados de pobreza ou comprovarem que o falecido era doador de órgãos terão funerais totalmente gratuitos sem onerar os cofres públicos.

Após todas as decisões tomadas e serviços escolhidos deverão ser apresentados os seguintes documentos para continuidade dos serviços:

- ✓ Declaração de Óbito emitido pelo hospital ou pelo IML.
- ✓ Documentos pessoais do falecido: RG, CPF, Título de Eleitor, Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, Certificado de Reservista (para homens).
- ✓ RG e CPF do declarante

Depois de verificar a documentação, os familiares serão instruídos em relação aos procedimentos seguintes para a realização do sepultamento, que são:



- ✓ Fornecimento da vestimenta para vestir o falecido;
- ✓ Selecionamento da ornamentação e urna;
- ✓ Averiguar se há a necessidade ou se os familiares optarão por executar os procedimentos técnicos, que são: tanatopraxia, formolização, embalsamamento e necromaquiagem;
- ✓ Execução do registro provisório para o sepultamento, por parte do serviço funerário;
- ✓ Agendamento de velório e sepultamento/cremação.

Posteriormente ao processos realizados acima, o agente funerário instrui os familiares a se direcionarem onde está o falecido para liberação do corpo, onde após o agente acomodar o falecido na urna a família realizará o reconhecimento do corpo, e então o agente deverá incluir uma pulseira de identificação com o nome e número da certidão de óbito e então o corpo será transportado para onde será realizado o velório, no horário marcado com o cemitério.

Chegando no local do velório o agente funerário deverá averiguar a limpeza e organização da sala, o estado de manutenção dos paramentos, posicionar a urna sob a mesa, organizar as velas e coroas, abrir a urna, aguardar o velório, fechar a urna e conduzir o cortejo ao local de sepultamento.

### **TECNOLOGIA DE RASTREAMENTO**

**Subsídio específico. Apresentar, justificadamente, mecanismos e tecnologias que permitam o rastreamento e o compartilhamento com os usuários da localização dos cadáveres, especificando as etapas e as responsabilidades durante todo o atendimento e incrementando a segurança para o cidadão. Custos e viabilidade operacional e financeira devem ser analisados.**

Os usuários terão acesso a localização do falecido, por meio de sistemas de rastreamento que funcionarão 24 horas via SAC onde ligando e informando o número da certidão de óbito o atendente conseguirá em tempo real informar em que local o corpo encontra-se naquele exato momento.

### **RESERVA DE SALAS DE VELÓRIO**

**Subsídio específico. Apresentar sistema de reserva de salas de velório com recomendações sobre: a) fluxograma de acessos e responsáveis envolvidos; b) a gestão e o financiamento do sistema; e c) as informações relevantes a serem apresentadas em cada etapa do processo.**

As reservas são realizadas por meio de um sistema de reservas online que funcionará 24 horas, para que tenha ordem no uso das salas de velório, onde haverá uma agenda com todas as salas e horários disponíveis, onde quando escolhido o horário e sala, este ficará indisponível para outros usuários.

Os responsáveis serão os agentes funerários que através de um programa irão efetuar a reserva e a gestão e financiamento do sistema de reserva de salas, deverá ser de responsabilidade do serviço de velório;



### **INDICADORES DE PERFORMANCE**

**Subsídio específico.** Apresentar, justificadamente, sugestões de indicadores de qualidade adequados para a prestação dos serviços prestados pelas concessionárias dos serviços funerários e sua fiscalização pela Administração Municipal.

Os indicadores de qualidade serão feitos pelos clientes/familiares e ocorrerá fiscalização por parte da Prefeitura, o ideal é que seja criado um departamento exclusivo para fiscalização do serviço funerário.

O ideal é que prefeitura elabore um aplicativo em que os usuários poderão anonimamente avaliar os serviços prestados e também denunciando caso haja algum abuso.

Pode ser feito também um meio de denúncia via sms como o que já estão em vigor no metrô de São Paulo.

Para os usuários terem ciência desses meios de avaliação será feita divulgação na mídia e cartazes e folhetos nas agências exposto ao público.

---

Natanael Fialho da Silva  
CPF nº 041.018.508-60

**COOPERAF**



São Paulo, 16 de outubro de 2017

À

**Comissão de Avaliação Preliminar do Chamamento Público nº 06/2017**

**Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias**

Rua Líbero Badaró, 293, conjunto 24A, CEP 01009-000, São Paulo, SP

**Ref.: Edital de Chamamento Público nº 06/2017**

**Formulário de Qualificação do Proponente**

Prezados Senhores,

A COOPERAF Cooperativa de Trabalho dos Agentes Funerários de São Paulo, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 22.534.784/0001-70, por seu representante legal abaixo assinado, o Sr. Natanael Fialho da Silva, portador da Carteira de Identidade nº 15.397.499-0 e do CPF nº 041.018.508-60, residente e domiciliado à R. Domênico Maggion, 274 - Vila Yolanda, Osasco - SP, 06120-220, e-mail cooperaf.cooperaf@gmail.com, telefones (11) 4379-2956 / Celular (11) 9.4875-3718, vem por meio desta, conforme a qualificação supracitada, solicitar a autorização para a apresentação de subsídios preliminares que possam servir à reestruturação da prestação dos serviços funerários do Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa privada.

Desta forma, declaro:

- a) Ter ciência das regras do Chamamento Público nº /2017 e do Decreto Municipal nº 57.678, de 4 de maio de 2017;
- b) Cumprir eventuais solicitações feitas pela Comissão de Avaliação Preliminar;
- c) Assumir integral responsabilidade pelo conteúdo dos Subsídios apresentados, quanto à veracidade das informações e declarações ali contidas;
- d) Ser titular da propriedade dos direitos autorais dos Subsídios apresentados, e que esses não infringem direitos autorais e/ou outros direitos de propriedade de terceiros;
- e) Ceder os direitos decorrentes da autoria e da propriedade intelectual sobre os Subsídios apresentados neste Chamamento Público, sem ônus, nos termos do art. 6º, V do Decreto Municipal nº 57.678, de 4 de maio de 2017.

**Indicação de um agente interlocutor do interessado com a Comissão Especial de Avaliação:**

**Nome:** Natanael Fialho da Silva

**Cargo:** Presidente

**Endereço:** R. Domênico Maggion, 274 - Vila Yolanda, Osasco - SP, 06120-220

**Telefone:** (11) 4379-2956 / Celular (11) 9.4875-3718

**E-mail:** [cooperaf.cooperaf@gmail.com](mailto:cooperaf.cooperaf@gmail.com)

---

**Natanael Fialho da Silva**

**CPF nº 041.018.508-60**