



Funerária Central

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

Objeto: Apresentação de subsídios preliminares para reestruturação da prestação dos serviços funerários do Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa privada.

Apresentação de subsídios

2. Abordagem

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.

O serviço funerário privatizado, oferecerá aos munícipes e familiares da pessoa falecida, um atendimento humanizado, respeitoso, eficiente, não monopolizado, garantindo assim a ausência de assédios e serviços negligentes, assim como opções de prestadores de serviços que irão adequar-se às suas necessidades.

Para garantirmos um serviço de qualidade haverá a necessidade de orientação aos hospitais, clínicas, IMLs (Instituto Médico Legal), SVOs (Serviço de Verificação de Óbitos), etc, com intuito de garantir que a família procure o serviço legalizado no



Funerária Central

município, a produção de folders e propagandas poderá ajudar neste sentido, além de orientar quanto a possibilidade de profissionais não credenciados abordarem a família e caso isso ocorra, os familiares poderão denunciar a autoridade policial.

Após a orientação aos familiares, estes se encaminharão ao serviço funerário de sua escolha para dar andamento aos processos legais.

Ao chegar ao serviço funerário de escolha, será atendido pelo agente funerário de forma humanizada, onde este deverá transmitir confiança e conhecimento, agir com discrição e evitar preconceitos, este irá apresentar o serviço que a funerária irá prestar, dando-lhe a opção da escolha de urnas mortuárias, tipos de serviços e o valor final de todo o serviço, desde a retirada do óbito até o sepultamento, descrevendo os valores por itens, assim como os valores dos serviços de velório e sepultamento que serão realizados no próprio local.

Com o serviço contratado pelos familiares o agente irá solicitar os documentos necessários para a realização dos procedimentos, que são:

1. Declaração de óbito;
2. RG e CPF do parente de primeiro grau (declarante);
3. RG, CPF, certidão de nascimento, certidão de casamento ou carteira profissional da pessoa falecida;
4. Caso a família opte por cremação, a declaração de óbito deverá ser assinada por 2 médicos e caso a morte tenha ocorrido por motivos violentos, a opção de cremação deverá ser autorizada pela justiça.
5. Verificar com os familiares se estes possuem concessão de uso em algum cemitério municipal, caso não tenha poderá sepultar em quadra ou gaveta;
6. Verificar com os familiares a necessidade de sepultamento em outra cidade;
7. Informar-se sobre a religião dos familiares;
8. Solicitar peso e altura do falecido.



Funerária Central

Após a verificação dos documentos necessários, o agente funerário irá orientar aos familiares quanto aos procedimentos seguintes para a realização do sepultamento, que são:

1. Entrega da roupa para o sepultamento;
2. Escolha dos itens: urna mortuária, flores, véu, velas, coroas de flores;
3. Verificar a necessidade ou a livre opção por parte dos familiares de realizar os procedimentos técnicos, que são: tanatopraxia, formolização, embalsamamento e necromaquiagem.;
4. Realização do registro provisório para o sepultamento (PROVIMENTO), por parte do serviço funerário;
5. Agendamento de velório e sepultamento/ cremação.

Realizado os procedimentos acima inicia-se a parte operacional, onde o agente funerário irá orientar aos familiares a acompanhá-lo ao local onde encontra-se o falecido para a liberação do mesmo.

No local do óbito a família deverá aguardar em sala separada o agente funerário acomodar o falecido dentro da urna escolhida, após acomodado a família deverá realizar o reconhecimento, para garantir a remoção do falecido correto, neste momento o agente funerário irá colocar no falecido uma pulseira de identificação, que irá constar o nome do falecido e o número do provimento ou certidão de óbito.

O agente irá orientar a família a aguardar na residência ou no próprio serviço funerário e retornará para dar início a preparação do corpo, conforme conversado anteriormente.

Ao chegar no serviço funerário, será retirada a urna do carro e realocada para a sala de preparação.



Funerária Central

A preparação, velório e sepultamento serão realizados de acordo com o padrão contratado pela família e a necessidade verificada pelo agente funerário, que são:

1. Providenciar a roupa (será entregue pela família);
2. Realizar a retirada de barba s/n e autorizada pela família;
3. Realizar a higienização do corpo;
4. Realizar a necromaquiagem (opção da família);
5. Realizar o tamponamento;
6. Realizar a tanatopraxia (após autorização da família/ verificação da necessidade, devido estado do corpo);
7. Realizar embalsamamento (s/n);
8. Realizar ornamentação de acordo com o escolhido;
9. Realizar a colocação do véu;
10. Disponibilizar as velas;
11. Disponibilizar o carro fúnebre;
12. Escolher o tipo e tamanho da urna (realizada de acordo com o peso/ altura do falecido);
13. Determinar juntamente com a família, o tempo de velório;
14. Verificar o modelo e quantidade de coroa;
15. Escolher o(s) dizer(es) da(s) coroa(s);
16. Separar os paramentos (em caso de velório fora dos velórios municipais);
17. Verificar a necessidade de traslado (carro/ aéreo);



Funerária Central

- 18.** Informar os valores das taxas de sepultamento e velório (será pago pela família diretamente no local);
- 19.** Informar o valor da taxa de exumação s/n (será pago pela família diretamente no local);
- 20.** Verificar e orientar, se o sepultamento ocorrerá no jazigo da família ou locação/ compra;
- 21.** Informar valor da taxa de cremação (será pago pela família diretamente no local);

A preparação do corpo, deverá ocorrer de forma segura e com a utilização de EPI's (equipamento de proteção individual), que deverá ser fornecido pela empresa, de acordo com a necessidade, que são:

- 1.** Avental impermeável;
- 2.** Luvas;
- 3.** Máscara;
- 4.** Óculos;
- 5.** Bota;
- 6.** Local correto para descarte de resíduos;
- 7.** Manutenção/ limpeza do local de trabalho;
- 8.** Vacinação dos funcionários em dia;

Com o corpo preparado, o agente funerário deverá solicitar a presença de um familiar para a verificação do corpo, após realizará o fechamento da urna para a remoção.

O carro fúnebre levará o falecido no horário agendado com o velório/ cemitério, onde deverá prestar toda a assistência aos familiares, que são:



Funerária Central

1. Verificar a limpeza e organização da sala;
2. Verificar o estado de manutenção dos paramentos;
3. Colocar a urna sobre o cavalete/ mesa;
4. Colocar as velas em local próprio;
5. Verificar a entrega da(s) coroa(s);
6. Abrir a urna;
7. Verificar o estado do corpo;
8. Aguardar o velório;
9. Fechar a urna;
10. Conduzir o cortejo ao jazigo;
11. Realizar a abertura da urna para última despedida;
12. Fechar a urna.

Com a finalização do sepultamento o agente funerário deverá acolher a família e solicitar que os mesmos respondam o questionário de qualidade, referente ao serviço prestado e colocar-se a disposição para maiores dúvidas/informações.

O agente funerário deverá retornar ao serviço funerário, entregar o questionário de qualidade ao setor responsável.

O setor responsável pela qualidade entrará em contato com os familiares 24 horas após o sepultamento, para realizar um novo questionamento encerrando assim o atendimento.



Funerária Central

Fluxograma- Vide anexo I.

Edson Fialho

Representante Legal

CPF nº 859.316.918-04

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com



Funerária Central

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

Objeto: Apresentação de subsídios preliminares para reestruturação da prestação dos serviços funerários do Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa privada.

3. Tecnologia de Rastreamento

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.

O transporte de cadáveres envolve uma série de responsabilidades e cuidados por parte do serviço funerário, para torná-lo seguro, humanizado e garantir o cumprimento da lei, o prestador de serviço deverá realizá-lo de forma transparente e acessível ao contratante.

Para tornar o serviço distinto para os familiares, o serviço funerário deverá dispor de um serviço de rastreamento via on-line, que deverá funcionar 24 horas e estar disponível e acessível para os contratantes.

O serviço de rastreamento deverá possuir uma central de monitoramento e deixar registrado por no mínimo 2 meses o histórico dos trajetos.



Funerária Central

A família poderá solicitar a localização exata do veículo através do SAC (serviço de atendimento ao consumidor) do serviço funerário, para informar-se do local exato onde encontra-se o agente e o seu ente querido.

O familiar poderá verificar a localização desde a saída do carro fúnebre para a retirada do óbito no local, até o retorno ao serviço e a saída/ chegada no velório.

A responsabilidade de manter esses dados acessíveis será do serviço funerário, pois este é um item de segurança para a família e para o serviço, que poderá monitorar o andamento do caso em tempo real.

Para manter a rastreabilidade em funcionamento o serviço funerário deverá dispor de:

1. Internet de alta velocidade;
2. Computadores de última geração;
3. Contrato com uma empresa de rastreamento de carros;
4. Celulares com acesso à internet;
5. Serviço de SAC 24h;
6. Linhas telefônicas DDG (0800);
7. Frota de carros fúnebres.

O serviço de rastreamento terá um custo aproximado de: R\$70,00/ por mês/ carro, para o serviço funerário.

O rastreador via satélite será o sistema para a proteção e controle no transporte de cadáveres de qualidade, que dará a família a segurança de acompanhamento 24 horas.



Funerária Central

Edson Fialho

Representante Legal

CPF nº 859.316.918-04

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com



Funerária Central

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

Objeto: Apresentação de subsídios preliminares para reestruturação da prestação dos serviços funerários do Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa privada.

4. Reserva de Salas de Velório

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.

Fluxograma

Vide anexo II.

Responsáveis.

1. Os agentes funerários deverão ser os responsáveis para realizar a reserva de sala no velório escolhido pelo(s) familiar(es).

Gestão e financiamento do sistema.

1. A gestão e financiamento do sistema de reserva de salas, deverá ser de responsabilidade do serviço de velório;



Funerária Central

2. O sistema deverá ser on-line, onde os serviços funerários deverão ter acesso através de um programa, que deverá conter todas as salas com os horários disponíveis;
3. Cada velório deverá disponibilizar um *login* e senha para os serviços funerários;
4. A gestão do programa e do horário deverá ser de responsabilidade do velório.

Informações relevantes em cada etapa do processo.

1. O velório será responsável pela gestão do programa de agendamento;
2. O velório será responsável por disponibilizar *login* e senha;
3. O velório será responsável por manter o sistema em funcionamento 24 horas;
4. O serviço funerário será responsável por realizar o agendamento e orientar os familiares;
5. O serviço funerário deverá ter acesso a internet rápida através de computadores de última geração.

O sistema de agendamento deverá seguir os seguintes processos:

1. Preenchimento de LOGIN e SENHA pelo serviço funerário;
2. Deverá abrir a página de preenchimento do formulário;
 - 2.1. O nome da funerária será preenchido automático;
 - 2.2. O agente funerário deverá preencher seu nome;
 - 2.3. O agente deverá preencher o nome do falecido e data de nascimento, nome do familiar responsável e telefone de contato.
3. Após preenchimento do formulário deverá abrir a página da agenda, com as salas e horários;
4. Ao escolher sala e horário de acordo com a solicitação da família, esta opção deverá ficar bloqueada para os demais serviços;

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com



Funerária Central

5. Ao término da escolha, deverá gerar um número de protocolo de atendimento;
6. Com a finalização do agendamento, deverá gerar um documento com todos os dados da reserva.

Edson Fialho

Representante Legal

CPF nº 859.316.918-04

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com



Funerária Central

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

Objeto: Apresentação de subsídios preliminares para reestruturação da prestação dos serviços funerários do Município de São Paulo, com vistas à sua eventual concessão à iniciativa privada.

5. Indicadores de Performance.

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.

A administração de todo o processo depende de um planejamento adequado, de organização, da delegação das tarefas e da liderança, seguidas de um controle e medição dos resultados, com o objetivo de corrigir eventuais desvios e melhorar os processos continuamente.

Os Indicadores de Performance, ou Indicadores Chave de Desempenho, KPI (*Key Performance Indicator*), são elementos fundamentais para a administração de qualquer organização e por meio deles que se poderá aferir se os processos estarão atendendo às necessidades da empresa e levando ao atingimento de seus objetivos estratégicos, que deverá ser:

1. Indicador de grau de satisfação do cliente;
2. Indicador de produtividade;
3. Indicador de competitividade (*Market Share*).

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com



Funerária Central

Indicador de grau de satisfação do cliente.

Deverá ser medido através do preenchimento do questionário de qualidade, no final do atendimento e após o contato do SAC do serviço funerário que ocorrerá 24 horas após o sepultamento.

Indicador de produtividade.

Esse indicador deverá mostrar a quantidade de serviço recebido no mês x quantidade de serviço realizado mês. Deverá ser determinada uma meta e a sua tolerância, pois valores fora dessa faixa de tolerância indicarão que o desenrolar do processo é crítico e deve ser tomada alguma providência.

Indicador de competitividade (*Market Share*).

Esse indicador deverá quantificar a quantidade do mercado dominado pela funerária em relação ao serviço funerário do município. Deverá dividir o número total de serviços realizados pela funerária pelo total de serviços realizados por todos os serviços funerários (este dado estará disponível no sistema da prefeitura de São Paulo).

Edson Fialho

Representante Legal

CPF nº 859.316.918-04

Funerária Central de Barueri Ltda – ME

Rua Anhanguera, 2591 – Vila São Francisco – Barueri – SP

CNPJ sob o nº 52.510.989/0001-87

Telefones: 0800 55 7355 | (11) 4199 5030 | (11) 4706 1166

E-mail: funerariacentral@uol.com.br | edson-fialho@uol.com.br | jonasfialho@hotmail.com