



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

### Requerimento de Informação n° 417/2024

Processo Número: 30964/2024 | Data do Protocolo: 10/12/2024 16:28:46



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100370039003100380037003A004300. Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

Nos termos do artigo 20, XVI, da Constituição do Estado de São Paulo, combinado com o artigo 166 do Regimento Interno, requeiro que se oficie o Secretário de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, Sr. Fábio Pietro, requisitando-lhe informações acerca das reclamações registradas na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-SP) sobre o Serviço Funerário do Município de São Paulo.

Com fulcro no art. 166 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, requer-se que o Secretário responda:

1. Quantas foram as reclamações recebidas pelos canais da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-SP) sobre os serviços funerários prestados pelas concessionárias no município de São Paulo, no período de 7 de março de 2023 até o presente momento?

2. Em relação a média dos anos anteriores, houve um aumento das denúncias após o período da privatização dos serviços?

### JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por finalidade pedir ao Governo do Estado informações acerca das reclamações registradas na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) SP sobre o serviço funerário do município de São Paulo prestados pelas Concessionária de Cemitérios e Serviços Funerários SPE S/A (**Consolare**), Consórcio Cortel SP S/A (**Cortel Sp**), Consórcio Cemitérios E Crematórios São Paulo SPE S/A (**Grupo Maya**) e Prever Administração Cemiterial e Serviços Funerários S.A. (**Velar Sp**).

Desde março de 2023, todos os cemitérios da capital paulista são administrados pela iniciativa privada. A partir de então, uma série de denúncias vem ampliando a repercussão público-midiática em torno dos recorrentes problemas nessas gestões, que vão de cobranças abusivas, má conservação dos cemitérios e túmulos, tarifas sociais sendo escondidas e até cobrança por oração em capela. Ver no link: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2024/03/06/apos-1-ano-de-concessao-cemiterios-da-cidade-de-sp-tem-problemas-de-seguranca-e-infraestrutura-sob-gestao-privada.ghtml>

Dados da SPRegula, agência paulistana de fiscalização das concessões, apontam uma média de mais de 1,5 processos administrativos abertos por semana, em 1 ano e 7 meses de concessão. Grupo Maya, Cortel, Consolare e Velar acumulam, respectivamente, 51, 28, 25 e 16 autos de infração. Ver no link: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2024/11/24/flavio-dino-determina-que-os-valores-cobrados-pelo-servico-funerario-na-cidade-de-sp-seja-o-mesmo-aplicado-antes-da-concessao.ghtml>

Concessionárias	Processos Administrativos abertos (desde março de 2023)
Maya	51
Cortel	28
Consolare	25
Velar	16





As denúncias reforçam a hipótese de um infeliz processo de comercialização da morte, que transforma um momento de vulnerabilidade em oportunidade de lucro. Relatos colhidos em reportagem do Jornal Brasil de Fato mostram a dificuldade em acessar o direito à gratuidade ou, através do serviço social, um valor acessível. Ver no link: <https://www.brasildefato.com.br/2024/03/01/comercializacao-da-morte-paulistanos-denunciam-assedio-de-funerarias-durante-o-luto-notas-fiscais-mostram-valores-abusivos>

Erica, trabalhadora autônoma que buscava garantir o enterro e velório de seu irmão, afirma que a gratuidade do serviço lhe foi negada com base na falta de atualização no CadÚnico, apesar de seu irmão encontrar-se desempregado: "Eu me senti (coagida). Na hora que a gente estava lá, todo mundo em desespero e chorando, não tem opção de fazer de outra forma. A gente tem que se virar. Ela falou que se não pagasse caixão, meu irmão seria enterrado como indigente. Então, juntamos todo mundo e pagamos".

Em outro caso, mais uma cliente da Consolare diz ter sido enganada na hora de comprar o caixão: "Eu queria o mais barato, que era de um material horrível, mas eu podia pagar, custava R\$ 1.500. Porém, o vendedor me dizia que aquele caixão era somente para serviço social e eu tive que comprar outro, de R\$ 2.800, muito contrariada e desgastada, mas precisava enterrar meu marido. Me disseram que era o mais barato."

Trabalhadores do serviço funerário relatam que os vendedores são pressionados a "empurrar" caixões e serviços mais caros até que o cliente ceda à pressão.

Nesse sentido, considerando o fundamental trabalho do PROCON/SP na política de proteção e defesa dos consumidores, bem como o dever deste presente Deputado em zelar pela prestação de serviços públicos de qualidade à população, importa saber as informações levantadas acima no âmbito do serviço funerário do município de São Paulo, que servirão de dados para outros municípios interessados na privatização desses serviços.

**Simão Pedro**



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200310035003900300036003A005000

Assinado eletronicamente por **Simão Pedro** em 10/12/2024 15:53

Checksum: **5C755726E48758DF5D788F830BE5D3D8B547C44346298827147F3D0DE44FDFFC**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3200310035003900300036003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.