

REGULAMENTO INTERNO DOS EMPREENDIMENTOS PERTENCENTES AO GRUPO MEMORIAL

O presente Regulamento Interno aplica-se a todos os empreendimentos pertencentes ao Grupo Memorial, incluindo cemitérios, crematórios, velórios, salas de cerimônia, áreas administrativas, áreas operacionais, áreas comuns, estacionamentos, vias internas, jardins, capelas, lanchonetes, floriculturas e demais estruturas vinculadas à prestação de serviços funerários, cemiteriais, crematórios e correlatos.

Este Regulamento integra, complementa e vincula os contratos, propostas, termos, aditivos, concessões de uso, prestações de serviços, autorizações, cessões, manutenções, sepultamentos, exumações, traslados, cremações e demais relações mantidas entre o Grupo Memorial, seus concessionários, contratantes, familiares, sucessores, representantes, visitantes, prestadores de serviço e terceiros.

A contratação, utilização, visitação ou permanência em qualquer empreendimento do Grupo Memorial implica ciência, aceitação e obrigação de cumprimento deste Regulamento, sem prejuízo das normas legais, sanitárias, ambientais, administrativas, municipais, estaduais e federais aplicáveis.

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Os empreendimentos pertencentes ao Grupo Memorial terão por finalidade a prestação de serviços funerários, cemiteriais, crematórios e correlatos, incluindo sepultamento, cremação, exumação, traslado, velório, cerimônias, conservação, manutenção, guarda e destinação adequada de restos mortais, despojos, cinzas e demais atos compatíveis com a natureza dos serviços prestados.

Art. 2º. Os cemitérios são constituídos por parques gramados e arborizados, divididos em quadras, andares, setores, jazigos, lóculos, cinerários, ossuários e demais estruturas próprias de cada empreendimento.

Parágrafo único. A unidade Memorial Litoral, por se tratar de cemitério vertical, possui estrutura própria, com sepultamentos realizados em lóculos, divididos por andares e setores, sem prejuízo da aplicação integral deste Regulamento.

Art. 3º. Os cemitérios e crematórios são ecumênicos, aceitando e respeitando a prática de todos os cultos religiosos e respectivos ritos, desde que não contrariem a legislação vigente, a moral, os bons costumes, a saúde pública, a segurança coletiva, a dignidade do ambiente, os direitos de terceiros e este Regulamento.

Art. 4º. Com exceção da administração central, observado o art. 5º, os empreendimentos funcionarão de segunda-feira a domingo, respeitando os seguintes horários:

- I. as visitas serão permitidas, em regra, entre 8h00 e 18h00;
- II. a administração interna de cada empreendimento funcionará entre 8h00 e 17h00;
- III. os sepultamentos e cerimônias de cremação serão realizados entre 9h00 e 17h30;
- IV. as exumações e traslados serão previamente agendados e realizados entre 9h00 e 16h00;
- V. salvo nos casos de exumação necessária para sepultamento no mesmo jazigo ou lóculo, as exumações não serão realizadas aos sábados, domingos e feriados;
- VI. a utilização e visitação das salas de velório não serão permitidas no período noturno, salvo autorização expressa da administração ou contratação específica.

Art. 5º. O atendimento pessoal da administração central será realizado na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1.309, Pinheiros, São Paulo/SP, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00, ressalvados feriados, casos de força maior, situações excepcionais ou alteração previamente comunicada.

Art. 6º. A administração poderá alterar horários de funcionamento, atendimento, visitação, sepultamento, cremação, exumação, traslado ou utilização de espaços, em razão de caso fortuito, força maior, determinações legais, sanitárias, administrativas, judiciais, policiais, manutenção, segurança, eventos extraordinários, necessidade operacional ou preservação da ordem do empreendimento.

Art. 7º. Os casos omissos serão resolvidos pela administração do Grupo Memorial, de acordo com a legislação aplicável, os princípios da boa-fé, razoabilidade, segurança, dignidade, interesse público, proteção sanitária, preservação do ambiente cemiterial e regularidade da prestação dos serviços.

2. DOS CONCESSIONÁRIOS, CONTRATANTES, VISITANTES E TERCEIROS

Art. 8º. Para fins deste Regulamento, considera-se:

I. Concessionário: a pessoa física ou jurídica titular de contrato, proposta, termo ou instrumento de concessão de uso de jazigo, lóculo, cinerário, ossuário, gaveta ou espaço equivalente;

II. Contratante: a pessoa física ou jurídica que contrata serviços funerários, cemiteriais, crematórios, velórios, traslados, exumações, manutenções, gravações, lápides, seguros, assistências ou quaisquer serviços prestados pelo Grupo Memorial;

III. Visitante: qualquer pessoa que ingresse nas dependências dos empreendimentos, ainda que não seja concessionária ou contratante;

IV. Familiar ou sucessor: pessoa que possua vínculo familiar, sucessório, afetivo, documental ou legal com falecido, concessionário, contratante ou titular de direitos;

V. Representante ou procurador: pessoa autorizada por concessionário, contratante, familiar, sucessor ou autoridade competente a praticar atos perante o Grupo Memorial;

VI. Terceiro: qualquer pessoa que ingresse, permaneça, atue, preste serviço, acompanhe, represente, visite ou utilize as dependências dos empreendimentos por qualquer motivo.

Art. 9º. O concessionário ou contratante é responsável por manter seus dados cadastrais atualizados, incluindo endereço, telefone, e-mail, documentos pessoais, representantes autorizados, sucessores indicados e demais informações necessárias à comunicação e execução dos serviços.

Parágrafo único. Serão consideradas válidas as comunicações encaminhadas aos endereços físicos ou eletrônicos constantes do cadastro, salvo comprovação de atualização anterior regularmente recebida pelo Grupo Memorial.

Art. 10. Além das obrigações previstas nos contratos, propostas, termos e legislação aplicável, os concessionários e contratantes deverão:

I. respeitar e fazer respeitar este Regulamento;

II. observar a legislação vigente, especialmente normas sanitárias, ambientais, administrativas, municipais, estaduais e federais;

III. realizar o pagamento dos valores contratados, taxas de manutenção e conservação, serviços solicitados, despesas incidentes e demais obrigações financeiras assumidas;

IV. apresentar documentos, certidões, autorizações, procurações, declarações e informações necessárias à realização dos serviços;

V. portar-se com urbanidade, respeito, boa-fé, cooperação e lealdade perante colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço e terceiros;

VI. orientar seus familiares, convidados, representantes, procuradores, acompanhantes, prestadores indicados e terceiros vinculados à sua relação contratual sobre o cumprimento deste Regulamento;

VII. responder pelos atos praticados por pessoas que ingressem ou atuem no empreendimento em razão de sua relação contratual, quando tiver concorrido para o ato, permitido sua permanência, deixado de colaborar para cessação da irregularidade ou se beneficiado direta ou indiretamente da conduta;

VIII. utilizar os canais formais de atendimento para reclamações, solicitações, dúvidas, autorizações, agendamentos e comunicações;

IX. abster-se de praticar atos que comprometam a ordem, segurança, tranquilidade, dignidade, imagem, funcionamento ou regularidade dos empreendimentos.

3. DA CONDUTA NAS DEPENDÊNCIAS DOS EMPREENDIMENTOS

Art. 11. Todos os concessionários, contratantes, familiares, visitantes, representantes, procuradores, acompanhantes, prestadores de serviço e terceiros deverão portar-se com respeito, discrição, urbanidade, boa-fé, cooperação e observância à dignidade própria do ambiente funerário, cemiterial e crematório.

Art. 12. Considerando a natureza sensível dos serviços prestados, fica expressamente vedada qualquer conduta que comprometa a ordem, a segurança, a tranquilidade, a privacidade, a dignidade, a saúde, a integridade física ou psicológica de colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros.

Art. 13. Nas dependências dos empreendimentos do Grupo Memorial, fica expressamente proibido:

I. emitir ruídos excessivos, inclusive buzinas automotivas, aparelhos sonoros, gritos ou manifestações incompatíveis com o ambiente;

II. subir em árvores, escalar muros, alambrados, grades, construções, jazigos, lápides, monumentos ou estruturas;

III. andar fora das passarelas, vias, áreas sinalizadas ou locais autorizados;

IV. portar, consumir ou distribuir bebida alcoólica, entorpecentes ou substâncias ilícitas;

V. cortar, arrancar, plantar ou alterar vegetação em geral, incluindo plantas, flores, arbustos, árvores, gramados e jardins;

VI. praticar depredação, dano, alteração, remoção ou uso indevido de bens, estruturas, documentos, sistemas, equipamentos, jazigos, lóculos, cinerários, lápides, ossuários, jardins, veículos ou áreas comuns;

VII. acender velas fora dos locais destinados a essa finalidade, quando existentes e

disponíveis;

VIII. jogar lixo fora dos locais apropriados;

IX. ingressar nas dependências dos empreendimentos sem camisa, com trajés incompatíveis com o ambiente ou em condições que comprometam a segurança, a higiene ou a dignidade do local;

X. adentrar dependências administrativas acompanhado de animais, salvo cão-guia, cão de assistência ou hipóteses legalmente asseguradas;

XI. distribuir, fixar ou divulgar anúncios, panfletos, propagandas, mensagens, cartazes, placas, faixas ou materiais não autorizados;

XII. vender, promover vendas, agenciar negócios, oferecer serviços ou realizar atividades comerciais sem autorização expressa da administração;

XIII. ingressar, permanecer ou circular sem autorização em áreas administrativas, técnicas, operacionais, privativas, de preparação, ornamentação, cremação, manutenção, sepultamento ou áreas restritas;

XIV. desrespeitar os limites de velocidade estipulados pela sinalização local, sempre limitados a, no máximo, 20 km/h, salvo limite inferior indicado na unidade;

XV. ingressar com veículos automotores nas áreas gramadas destinadas aos jazigos ou em áreas não autorizadas;

XVI. utilizar as dependências dos empreendimentos para finalidade estranha ao culto dos falecidos, à visitação respeitosa ou aos serviços contratados;

XVII. realizar imagens, fotografias, filmagens, gravações de áudio ou transmissões das dependências dos empreendimentos, colaboradores, visitantes, familiares, cerimônias, velórios, sepultamentos, exumações, cremações, documentos, telas, áreas administrativas, operacionais ou restritas, sem autorização prévia e expressa da administração, ressalvadas hipóteses legalmente asseguradas;

XVIII. recusar-se a interromper filmagem, gravação, fotografia ou transmissão não autorizada quando solicitado pela administração, segurança ou colaborador responsável;

XIX. dirigir-se a colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros com gritos, xingamentos, ofensas, ameaças, intimidações, constrangimentos, gestos hostis, ironias agressivas ou qualquer forma de tratamento desrespeitoso;

XX. expor, perseguir, assediar, humilhar, provocar ou constranger colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros;

XXI. criar tumulto, discussão, desordem, perturbação, embaraço ou interrupção da rotina administrativa, operacional, funerária, cemiterial ou crematória;

XXII. descumprir orientações legítimas da administração, colaboradores, seguranças ou responsáveis pela unidade, quando relacionadas à segurança, organização, atendimento, conservação, circulação, silêncio, uso das áreas comuns ou cumprimento deste Regulamento;

XXIII. abordar colaboradores operacionais, equipes de campo, jardinagem, manutenção, limpeza, segurança ou terceiros de forma agressiva, insistente ou para tratar de assuntos que devam ser encaminhados aos canais formais de atendimento;

XXIV. utilizar atendimento presencial, telefone, e-mail, aplicativos, redes sociais ou canais de comunicação da empresa de forma abusiva, reiterada, ofensiva, ameaçadora, intimidatória ou incompatível com a finalidade do serviço;

XXV. bloquear acessos, vias internas, portões, áreas de circulação, estacionamentos, salas, guichês, recepções, capelas, velórios ou áreas de trabalho;

XXVI. praticar manobras perigosas, dirigir em velocidade incompatível, buzinar indevidamente, estacionar em local proibido, transitar em área não autorizada ou colocar em risco pessoas, bens ou estruturas;

XXVII. perturbar cerimônia, velório, sepultamento, cremação, exumação, traslado, atendimento administrativo ou atividade operacional;

XXVIII. praticar ato que possa colocar em risco a segurança, saúde, integridade física ou psicológica, privacidade, imagem, honra ou tranquilidade de colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros;

XXIX. portar arma de fogo, arma branca, objeto perigoso, inflamável, explosivo ou substância de risco, salvo autorização legal e comunicação à administração quando aplicável;

XXX. praticar qualquer ato que configure ou aparente configurar ilícito civil, penal, administrativo, sanitário, ambiental ou violação de direitos de personalidade.

Art. 14. Reclamações, solicitações, pedidos de informação ou manifestações de insatisfação deverão ser realizados de forma respeitosa, objetiva e preferencialmente pelos canais formais disponibilizados pela administração.

Parágrafo único. O exercício do direito de reclamação, informação ou contestação não autoriza ofensas, ameaças, gritos, intimidações, exposição de colaboradores, perturbação da rotina do empreendimento ou descumprimento deste Regulamento.

Art. 15. A administração poderá direcionar determinadas solicitações para canal escrito, eletrônico ou previamente agendado, especialmente em situações de conflito, reincidência, necessidade de registro formal, demanda técnica, reclamação complexa ou preservação da integridade de colaboradores e terceiros.

4. DAS IMAGENS, GRAVAÇÕES, CFTV, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 16. É vedada a realização de filmagens, fotografias, gravações de áudio, captação de imagens, transmissões ao vivo ou qualquer forma de registro de colaboradores, visitantes, familiares, cerimônias, documentos, telas, áreas administrativas, áreas operacionais, áreas restritas e dependências internas sem autorização prévia e expressa da administração.

Art. 17. O Grupo Memorial poderá utilizar sistemas de monitoramento por câmeras, controle de acesso, registros de atendimento, imagens de CFTV, protocolos, gravações de chamadas, comunicações eletrônicas, e-mails, relatórios internos e demais meios lícitos de documentação para:

I. segurança patrimonial e pessoal;

II. prevenção e apuração de ocorrências;

III. controle de acesso;

IV. cumprimento de obrigações legais, regulatórias, sanitárias e administrativas;

V. defesa em processos judiciais, administrativos ou extrajudiciais;

VI. proteção de colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço e terceiros;

VII. preservação da ordem e da regularidade dos serviços.

Art. 18. As imagens, dados, registros e documentos serão tratados conforme a legislação aplicável, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quando incidente, observadas as bases legais pertinentes, os prazos necessários e as finalidades legítimas do tratamento.

Art. 19. O ingresso e permanência nas dependências dos empreendimentos implicam ciência da existência de monitoramento por câmeras e demais sistemas de segurança, observada a legislação aplicável.

Art. 20. A divulgação pública, publicação em redes sociais, envio a terceiros ou uso indevido de imagens, áudios, vídeos, documentos, dados pessoais ou informações obtidas nas dependências dos empreendimentos poderá ensejar responsabilização civil, administrativa e criminal, sem prejuízo das penalidades previstas neste Regulamento.

5. DOS JAZIGOS, LÓCULOS, CINERÁRIOS, ADORNOS E PADRONIZAÇÃO

Art. 21. Fica expressamente vedada, aos concessionários, familiares, visitantes ou terceiros, a realização de construção, reforma, alteração, escavação, plantio, instalação ou modificação acima ou abaixo do nível da superfície, salvo autorização prévia e expressa da administração.

Art. 22. Visando manter a padronização, segurança, conservação e harmonia dos empreendimentos, é proibida a instalação de cercas, vasos permanentes, objetos que acumulem água, crucifixos, placas, imagens, adornos, plantas, ornamentos, estruturas, materiais inflamáveis ou quaisquer objetos sobre o terreno concedido, jazigo, lóculo, cinerário ou área comum, salvo expressa autorização e nos limites deste Regulamento.

Art. 23. Será admitida homenagem por meio de vasos plásticos de flores naturais, não permanentes, com largura e altura máximas de 15 cm x 11 cm, permitidos até 6 vasos por jazigo, lóculo ou cinerário, salvo regra específica da unidade.

Art. 24. Não é permitido plantar flores, árvores, arbustos ou qualquer outra planta nos jazigos, canteiros, jardins, áreas gramadas ou áreas comuns, salvo autorização expressa da administração.

Art. 25. Não será permitido o uso de plantas artificiais, flores naturais permanentes, suculentas, cactos, bromélias, orquídeas, velas, objetos inflamáveis, objetos cortantes, objetos quebráveis, recipientes que acumulem água ou qualquer outro item que comprometa a segurança, conservação, padronização, manutenção ou saúde pública.

Art. 26. A administração poderá retirar, sem prévio aviso, objetos, vasos, flores, adornos, plantas, materiais ou itens em desconformidade com este Regulamento, bem como aqueles que estejam deteriorados, ofereçam risco, acumulem água, dificultem a manutenção, prejudiquem a padronização ou comprometam a segurança.

Art. 27. Em caso de reincidência relacionada a itens irregulares, poderá ser aplicada multa, cobrada na próxima manutenção ou por meio próprio, no valor de R\$ 150,00, podendo ser dobrada em novas reincidências, sem prejuízo da retirada dos objetos e

de outras medidas cabíveis.

Art. 28. Sobre cada jazigo, lóculo ou espaço equivalente será admitida a instalação de lápide padronizada, conforme regras técnicas, modelos, materiais, dimensões e procedimentos definidos pela administração.

Art. 29. Flores naturais poderão ser retiradas pela administração quando entrarem em decomposição, apresentarem risco, dificultarem a manutenção ou estiverem em desconformidade com este Regulamento.

6. DAS TAXAS, VALORES, MANUTENÇÃO E SERVIÇOS

Art. 30. O concessionário poderá ceder seus direitos a terceiros mediante prévia anuência da Concedente e pagamento da taxa de transferência, correspondente ao percentual previsto no contrato, proposta ou termo aplicável, incidente sobre o valor vigente de comercialização do jazigo ou unidade equivalente, na forma deste Regulamento, ou conforme tabela vigente quando esta estabelecer critério diverso.

Parágrafo Primeiro. Em igualdade de condições, a Concedente terá direito de preferência, quando aplicável.

Parágrafo Segundo. Para fins de cálculo de taxas de transferência de titularidade e de quaisquer outros serviços cuja base de cálculo esteja vinculada ao valor do jazigo, será considerado exclusivamente o valor vigente de comercialização da unidade equivalente praticado pela Concedente na data da solicitação, observadas a localização, setor, quadra, padrão, capacidade e demais características do jazigo objeto da contratação. Não será utilizada como base de cálculo a importância originalmente contratada, o valor atribuído pelas partes em eventual cessão ou negociação particular, nem qualquer outro valor diverso daquele praticado pela Concedente para unidade equivalente.

Art. 31. Não serão transferíveis, salvo disposição contratual ou autorização expressa da Concedente, produtos e serviços de natureza personalíssima, assistencial, securitária, crematória, memorial ou aqueles expressamente indicados como intransferíveis.

Art. 32. Nos contratos que prevejam taxa de manutenção e conservação, esta não incluirá, salvo previsão expressa, taxas de sepultamento, abertura, fechamento de jazigo ou lóculo, exumação, traslado, velório, lápide, gravações, cremação, ornamentação, documentação, transporte, armazenagem ou outros serviços.

Art. 33. Os serviços serão cobrados quando solicitados, necessários ou realizados, conforme tabela vigente à época da prestação.

Art. 34. É facultado à Concedente instituir taxas especiais, alterar procedimentos, adequar regras de uso das instalações ou revisar o Regulamento em razão de acontecimentos imprevistos, caso fortuito, força maior, exigências legais, sanitárias, administrativas, ambientais, estruturais, operacionais ou despesas extraordinárias para reparação, segurança, conservação ou funcionamento dos empreendimentos.

Art. 35. A inadimplência de obrigações contratuais, taxas, serviços, manutenções, despesas ou valores devidos poderá ensejar restrição de serviços não essenciais, cobrança, protesto, inscrição em cadastros de inadimplentes, medidas judiciais, extinção da concessão ou rescisão contratual, observados o contrato e a legislação aplicável.

7. DOS SEPULTAMENTOS

Art. 36. Todo sepultamento está sujeito às prescrições legais, sanitárias,

administrativas e regulamentares.

Art. 37. Sem prejuízo de outras exigências legais, não será admitido sepultamento sem:

I. apresentação da Certidão de Óbito extraída pela autoridade competente, que ficará retida nos arquivos da Concedente;

II. autorização presencial, eletrônica ou documental firmada pelo concessionário, familiar legitimado, representante ou procurador devidamente constituído;

III. adimplemento das obrigações contratuais exigíveis, especialmente pagamento do preço da concessão, taxas de manutenção e valores dos serviços necessários;

IV. apresentação de documentos e informações complementares exigidos pela legislação, autoridade competente ou administração.

Parágrafo único. Na impossibilidade comprovada de apresentação imediata da Certidão de Óbito, poderá ser admitido o sepultamento, em caráter excepcional, mediante apresentação da Declaração de Óbito, ficando o declarante e o concessionário solidariamente responsáveis pela posterior apresentação da certidão e pela veracidade das informações prestadas.

Art. 38. Havendo vários sepultamentos designados para a mesma data, caberá à administração estabelecer a programação, horários e ordem dos procedimentos, conforme critérios operacionais, técnicos, sanitários e de segurança.

Art. 39. Uma vez fixado o horário do sepultamento, este não poderá ser alterado por conveniência do concessionário, contratante ou familiares, salvo autorização da administração ou motivo justificado.

Art. 40. Os sepultamentos somente serão realizados por funcionários da Concedente ou profissionais por ela indicados ou autorizados.

Art. 41. A administração poderá suspender, adiar, redirecionar ou condicionar sepultamento quando ausentes documentos obrigatórios, autorizações, pagamentos, condições sanitárias, condições técnicas, segurança ou requisitos legais.

8. DAS EXUMAÇÕES

Art. 42. Nenhuma exumação será realizada antes de transcorrido o prazo legal de 3 anos para adultos e 2 anos para crianças, contados da data do sepultamento, e da plena consumação do corpo, salvo requisição escrita de autoridade judicial ou policial no interesse da justiça.

Parágrafo primeiro. Nas hipóteses excepcionais, serão adotadas as precauções necessárias à saúde pública, com assistência ou ciência da autoridade sanitária competente, quando exigível, correndo as despesas por conta do interessado, salvo determinação legal ou judicial diversa.

Parágrafo segundo. Para utilização temporária de gavetas e sepultamentos realizados em jazigos simples ou tipo standard, serão observadas as limitações técnicas de acesso e exumação, inclusive impossibilidade de exumação lateral quando as gavetas superiores ainda não cumprirem as condições legais de prazo e consumação.

Art. 43. Observado o prazo legal, o parente direto, sucessor, concessionário ou responsável legitimado poderá solicitar a exumação mediante assinatura de termo de responsabilidade, autorização do concessionário quando exigível, apresentação de documentos e pagamento das taxas correspondentes.

Art. 44. Salvo hipótese de exumação necessária para sepultamento no mesmo jazigo ou lóculo, o procedimento deverá ser previamente agendado com a administração.

Art. 45. As exumações somente serão realizadas por funcionários da Concedente ou profissionais por ela indicados ou autorizados.

Art. 46. Extinta a concessão em razão de término do período de vigência, inadimplência, rescisão contratual, infração grave, descumprimento reiterado de obrigações contratuais ou regulamentares, ou decisão judicial, a Concedente poderá adotar as providências necessárias à exumação, traslado, guarda, transferência para ossuário ou destinação adequada dos restos mortais, observadas a legislação aplicável, as exigências sanitárias e a dignidade dos despojos.

Parágrafo primeiro. A Concedente tentará contatar o concessionário, contratante, sucessores ou responsáveis por meio dos dados constantes do cadastro.

Parágrafo segundo. Caso o concessionário, contratante, sucessores ou responsáveis não sejam localizados, deixem de comparecer, não apresentem documentos, recusem-se a cooperar ou não indiquem destino regular no prazo assinalado, os restos mortais poderão ser transferidos para ossuário ou local adequado, observadas as regras legais e administrativas aplicáveis.

Parágrafo terceiro. Nas hipóteses deste artigo, a titularidade da concessão retornará à Concedente, sem que nenhuma indenização seja devida ao concessionário, ressalvado eventual direito expressamente reconhecido por contrato, lei ou decisão judicial.

9. DOS TRASLADOS PARA OUTROS CEMITÉRIOS

Art. 47. Para traslados de restos mortais para outros cemitérios, serão observadas as regras deste Regulamento, a legislação aplicável e as exigências dos cemitérios de origem e destino.

Art. 48. Para realização de traslado de restos mortais para outros cemitérios, será necessário:

I. documento emitido pelo cemitério de destino, comprovando disponibilidade e autorização para recebimento dos restos mortais;

II. autorização do concessionário, familiar legitimado, sucessor, representante ou autoridade competente;

III. apresentação de documentos exigidos pela legislação ou pela administração;

IV. pagamento das taxas e despesas aplicáveis;

V. agendamento prévio junto à administração do empreendimento;

VI. no caso de transporte em veículo particular, apresentação de documento que comprove ciência e autorização da autoridade competente, quando exigível.

Art. 49. A ausência de documentos, autorizações, pagamento, condições sanitárias, regularidade do destino ou disponibilidade operacional impedirá a realização do traslado até a regularização.

Art. 50. Quando a necessidade de traslado decorrer de rescisão contratual, extinção da concessão, infração grave ou determinação judicial, o concessionário, contratante, sucessores ou responsáveis deverão indicar destino regular, apresentar documentos e cooperar com a administração no prazo assinalado.

10. DAS CREMAÇÕES

Art. 51. Toda cremação está sujeita à observância das prescrições legais, sanitárias, administrativas e regulamentares.

Art. 52. Sem prejuízo de outras exigências legais, são de responsabilidade exclusiva do contratante do serviço, concessionário, familiar, sucessor ou responsável legitimado:

I. apresentação do Atestado de Óbito assinado por 2 médicos, quando exigido;

II. apresentação de Declaração de Vontade do falecido, devidamente registrada no cartório de registro de títulos e documentos, quando aplicável;

III. na ausência da Declaração de Vontade, apresentação de autorização do cônjuge, ascendente, descendente ou irmão, nessa ordem, na inexistência do anterior, assistida por duas testemunhas, quando exigido;

IV. na inexistência de pessoas legitimadas, obtenção de autorização judicial;

V. em caso de morte violenta, acidental ou suspeita, apresentação de autorização judicial, laudo do IML, Boletim de Ocorrência, declaração da autoridade policial competente e demais documentos exigidos;

VI. pagamento dos valores e taxas aplicáveis;

VII. apresentação de documentos complementares solicitados pela administração ou autoridade competente.

Art. 53. Todos os documentos relacionados à cremação ficarão retidos e armazenados nos arquivos do empreendimento, observada a legislação aplicável.

Art. 54. Fica expressamente proibido o espargimento de cinzas oriundas de cremações realizadas fora ou dentro do Grupo Memorial em qualquer área não autorizada, ressalvados espaços próprios e previamente autorizados pela administração.

11. DO ATENDIMENTO, CANAIS FORMAIS E LIMITAÇÃO DE CONTATO

Art. 55. O atendimento aos concessionários, contratantes, familiares, sucessores, representantes e visitantes será realizado pelos canais oficiais disponibilizados pelo Grupo Memorial, incluindo atendimento presencial, telefônico, eletrônico, e-mail, aplicativos, protocolos, central de atendimento ou outros meios indicados pela administração.

Art. 56. O Grupo Memorial poderá exigir que determinadas solicitações sejam formuladas por escrito, acompanhadas de documentos, protocolos, autorizações ou informações suficientes à análise.

Art. 57. Em caso de conflito, histórico de conduta inadequada, risco à segurança, reincidência, comportamento abusivo, demanda sensível ou necessidade de preservação de registros, a administração poderá:

I. limitar o atendimento presencial;

II. exigir prévio agendamento;

III. designar colaborador específico para atendimento;

- IV. determinar que a comunicação ocorra por escrito;
- V. acompanhar o atendimento por gestor, segurança ou outro colaborador;
- VI. encerrar atendimento em caso de abuso, ofensa, ameaça, gritos, tumulto ou descumprimento de orientação legítima;
- VII. recusar atendimento presencial enquanto persistir situação de risco, sem prejuízo do recebimento da demanda por canal formal adequado.

Art. 58. A limitação de atendimento não impedirá a adoção de providências urgentes e indispensáveis relativas a sepultamento, cremação, exumação, traslado, preservação de restos mortais ou cumprimento de ordem legal, sanitária ou judicial, que serão tratadas de forma organizada, documentada e, quando necessário, supervisionada.

12. DAS INFRAÇÕES, PENALIDADES E MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

Art. 59. Constitui infração o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Regulamento, contrato, proposta, termo, legislação aplicável, orientação legítima da administração ou determinação de autoridade competente.

Art. 60. Diante de conduta inadequada, a administração poderá adotar, isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade, reincidência, risco gerado e circunstâncias do caso, as seguintes medidas:

- I. orientação verbal;
- II. solicitação de interrupção imediata da conduta irregular;
- III. advertência verbal;
- IV. advertência escrita, física ou eletrônica;
- V. registro interno da ocorrência;
- VI. solicitação de retirada do infrator das dependências do empreendimento;
- VII. suspensão ou limitação temporária do atendimento presencial;
- VIII. redirecionamento do atendimento para canal escrito ou previamente agendado;
- IX. restrição temporária de acesso a áreas administrativas, operacionais, restritas ou de atendimento presencial;
- X. exigência de acompanhamento por representante da administração ou segurança durante permanência no empreendimento;
- XI. comunicação às autoridades competentes;
- XII. suspensão de novos atos contratuais não urgentes até regularização da conduta ou assinatura de termo de ciência e compromisso;
- XIII. cobrança de multa, despesas, danos ou custos gerados pela conduta;
- XIV. rescisão contratual ou extinção da concessão de uso por justa causa;
- XV. adoção de medidas judiciais ou extrajudiciais cabíveis.

Art. 61. A aplicação das medidas previstas observará, sempre que possível e compatível com a gravidade do caso, critérios de proporcionalidade, razoabilidade, registro da ocorrência e comunicação ao concessionário, contratante ou responsável.

Art. 62. A gradação das penalidades poderá ser dispensada em caso de conduta grave, risco à integridade física ou psicológica de pessoas, ameaça, agressão, dano ao patrimônio, invasão de área restrita, condução perigosa de veículo, filmagem abusiva ou não autorizada, perturbação relevante de cerimônia, velório, sepultamento, cremação, exumação, atendimento administrativo ou operação do empreendimento.

Art. 63. A ausência de aplicação imediata de penalidade, a tolerância pontual, a tentativa de composição amigável ou a continuidade temporária do atendimento não constituirão renúncia ao direito de aplicar medidas futuras, rescindir contrato, restringir atendimento, comunicar autoridades ou adotar providências judiciais ou extrajudiciais.

Art. 64. A reincidência será caracterizada pela repetição de conduta irregular, ainda que de natureza diversa, após orientação, advertência, registro interno, comunicação formal ou ciência inequívoca do infrator.

Art. 65. Considera-se infração grave, apta a justificar rescisão contratual ou extinção da concessão de uso por justa causa, independentemente de advertências sucessivas:

I. ameaça, agressão física ou verbal, intimidação, perseguição, assédio ou constrangimento grave contra colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros;

II. conduta que gere risco à segurança, à integridade física ou psicológica de pessoas, inclusive por condução perigosa de veículo dentro do empreendimento;

III. desrespeito grave ou reiterado às normas internas, orientações da administração, limites de circulação, áreas restritas, horários, regras de segurança ou normas de convivência;

IV. filmagem, gravação, fotografia ou transmissão não autorizada de colaboradores, visitantes, familiares, documentos, telas, dependências administrativas, áreas operacionais, áreas restritas, cerimônias, velórios, sepultamentos, exumações ou cremações, especialmente quando acompanhada de exposição, intimidação, constrangimento ou recusa de interrupção;

V. perturbação grave de cerimônia, velório, sepultamento, cremação, exumação, traslado, atendimento administrativo ou atividade operacional;

VI. dano, tentativa de dano, depredação, alteração, remoção indevida ou uso irregular de bens, jazigos, lóculos, cinerários, lápides, áreas comuns, jardins, equipamentos, documentos, sistemas, veículos ou estruturas;

VII. prática de ato que configure ou aparente configurar ilícito penal, civil, administrativo, sanitário, ambiental ou violação de direitos de personalidade;

VIII. reincidência em condutas inadequadas que tornem inviável, insegura ou excessivamente onerosa a continuidade da relação contratual;

IX. utilização abusiva dos canais de atendimento, com ameaças, ofensas, perseguição, excesso injustificado, má-fé ou perturbação reiterada da rotina administrativa;

X. descumprimento de restrição de acesso, limitação de atendimento, ordem de retirada, agendamento obrigatório ou determinação de segurança.

13. DO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO

Art. 66. A apuração de infrações poderá ser instaurada pela administração, gestor, colaborador responsável, segurança, equipe operacional, atendimento, ouvidoria, jurídico ou qualquer setor competente do Grupo Memorial.

Art. 67. O procedimento de apuração poderá conter, conforme disponibilidade e pertinência:

- I. registro interno da ocorrência;
- II. identificação dos envolvidos;
- III. relato de colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço ou terceiros;
- IV. imagens de CFTV;
- V. fotografias, vídeos, áudios ou documentos obtidos lícitamente;
- VI. protocolos de atendimento;
- VII. e-mails, mensagens, cartas, notificações ou comunicações;
- VIII. boletins de ocorrência, comunicações a autoridades ou documentos públicos;
- IX. histórico de ocorrências anteriores;
- X. outros elementos úteis à análise.

Art. 68. Sempre que possível e compatível com a gravidade do caso, o concessionário, contratante ou responsável será comunicado da ocorrência e poderá apresentar manifestação ou providenciar regularização no prazo indicado pela administração.

Art. 69. Em situações de urgência, risco imediato, ameaça, agressão, condução perigosa, invasão de área restrita, perturbação grave da ordem, filmagem abusiva, dano ou conduta incompatível com a permanência no local, a administração poderá adotar medidas imediatas de contenção, retirada, restrição de acesso, limitação de atendimento ou comunicação às autoridades, independentemente de prévia notificação.

Art. 70. Concluída a apuração, a administração poderá arquivar a ocorrência, aplicar penalidade, exigir compromisso de conduta, restringir atendimento, rescindir contrato, extinguir concessão, comunicar autoridades ou adotar medidas judiciais ou extrajudiciais.

14. DA RESCISÃO CONTRATUAL E EXTINÇÃO DA CONCESSÃO POR JUSTA CAUSA

Art. 71. A violação grave ou reiterada deste Regulamento, dos contratos, propostas, termos, legislação aplicável ou orientações legítimas da administração poderá ensejar rescisão contratual ou extinção da concessão de uso por justa causa.

Art. 72. A rescisão por justa causa poderá ocorrer, entre outras hipóteses, quando a conduta do concessionário, contratante, familiar, representante, procurador, acompanhante, visitante, prestador indicado ou terceiro vinculado à relação contratual:

- I. tornar inviável, insegura ou excessivamente onerosa a continuidade da relação;

II. comprometer a confiança, boa-fé, urbanidade ou cooperação necessárias à execução do contrato;

III. colocar em risco colaboradores, visitantes, familiares, prestadores de serviço, terceiros ou o patrimônio;

IV. gerar perturbação reiterada da rotina administrativa, operacional, funerária, cemiterial ou crematória;

V. violar direitos de personalidade, imagem, honra, privacidade, integridade física ou psicológica de colaboradores ou terceiros;

VI. descumprir normas essenciais de segurança, circulação, acesso, atendimento, filmagem, preservação, conservação ou convivência;

VII. configurar abuso de direito, inadimplemento de deveres anexos, violação positiva do contrato ou quebra objetiva da confiança contratual.

Art. 73. Rescindido o contrato ou extinta a concessão de uso, cessarão as obrigações futuras da Concedente relacionadas ao vínculo rescindido, ressalvadas:

I. obrigações legais, sanitárias, administrativas ou judiciais;

II. providências indispensáveis à preservação da dignidade dos restos mortais, despojos ou cinzas;

III. serviços já contratados e não canceláveis, quando aplicável;

IV. dever de guarda temporária ou destinação adequada conforme a legislação;

V. responsabilidade por fatos anteriores.

Art. 74. A rescisão contratual ou extinção da concessão não prejudicará:

I. cobrança de valores vencidos, taxas, serviços efetivamente prestados, despesas administrativas, custos de conservação, exumação, traslado, guarda, armazenagem, regularização ou outras despesas necessárias;

II. validade dos atos já praticados e serviços executados;

III. responsabilidade do concessionário, contratante, familiares, sucessores ou terceiros por danos materiais, morais, operacionais, administrativos ou a terceiros;

IV. adoção de medidas judiciais, extrajudiciais, administrativas, policiais ou sanitárias cabíveis.

Art. 75. A eventual restituição de valores, quando cabível, será apurada conforme contrato, proposta, legislação aplicável, valores efetivamente pagos, natureza do produto ou serviço contratado, tempo de fruição, serviços já executados, despesas administrativas, custos incorridos, débitos existentes, multas, danos, boa-fé das partes e circunstâncias da rescisão.

Parágrafo único. Não haverá restituição de valores referentes a serviços já integralmente prestados, consumados, disponibilizados ou usufruídos, tais como sepultamentos, exumações, traslados, cremações, velórios, gravações, lápides, taxas de abertura, taxas de fechamento, manutenções, ornamentações, documentações ou outros serviços já executados.

15. DA DESTINAÇÃO DE RESTOS MORTAIS, DESPOJOS E CINZAS EM CASO

DE RESCISÃO OU EXTINÇÃO

Art. 76. Rescindido o contrato ou extinta a concessão, o concessionário, contratante, sucessor, familiar ou responsável deverá, no prazo indicado pela administração ou autoridade competente, providenciar destino regular para restos mortais, despojos, ossadas, cinzas ou quaisquer remanescentes existentes no jazigo, lóculo, cinerário, ossuário ou espaço vinculado.

Art. 77. O responsável deverá apresentar, quando necessário:

I. indicação de cemitério, jazigo, lóculo, ossuário, crematório ou local regular de destino;

II. documento do local de destino comprovando disponibilidade e autorização para recebimento;

III. documentos pessoais e comprovação de legitimidade;

IV. certidões, autorizações, procurações, declarações ou documentos exigidos;

V. comprovante de pagamento das taxas e despesas incidentes;

VI. agendamento com a administração;

VII. demais documentos exigidos por lei, autoridade competente ou administração.

Art. 78. Caso o responsável permaneça inerte, não seja localizado, recuse-se injustificadamente a cooperar, não apresente documentos, não providencie destino regular ou não compareça aos atos necessários no prazo assinalado, a administração poderá adotar providências permitidas pela legislação e por este Regulamento, inclusive transferência para ossuário, guarda temporária, comunicação às autoridades competentes ou ajuizamento de medidas cabíveis.

Art. 79. As despesas decorrentes de exumação, traslado, guarda, transferência, documentação, regularização, comunicação, armazenagem ou destinação de restos mortais, despojos ou cinzas correrão por conta do concessionário, contratante, sucessores, familiares ou responsáveis, salvo disposição contratual, legal ou judicial diversa.

Art. 80. Em qualquer hipótese, a administração observará a dignidade dos restos mortais, as normas sanitárias, administrativas e legais aplicáveis, bem como a segurança dos colaboradores e terceiros envolvidos.

16. DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO E SEGURANÇA

Art. 81. O acesso às dependências dos empreendimentos poderá ser limitado, condicionado, acompanhado ou temporariamente impedido quando necessário à preservação da segurança, ordem, saúde, tranquilidade, dignidade do ambiente, integridade de colaboradores ou terceiros, ou ao cumprimento de determinação administrativa, sanitária, policial ou judicial.

Art. 82. A restrição de acesso poderá abranger:

I. áreas administrativas;

II. áreas operacionais;

III. áreas restritas;

IV. salas de atendimento;

V. áreas de preparação, ornamentação, cremação, manutenção ou sepultamento;

VI. áreas de circulação;

VII. permanência desacompanhada;

VIII. atendimento presencial sem agendamento.

Art. 83. A restrição de acesso não impedirá providências urgentes e indispensáveis relativas a sepultamento, cremação, exumação, traslado ou preservação dos despojos, que serão tratadas por canal formal, com prévio agendamento e acompanhamento da administração, sempre que necessário.

Art. 84. A administração poderá solicitar apoio de segurança privada, guarda municipal, polícia militar, polícia civil, autoridade sanitária ou outro órgão competente sempre que houver risco, ameaça, tumulto, agressão, dano, invasão, resistência à retirada ou outra situação que justifique intervenção.

17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 85. No funcionamento dos empreendimentos serão obedecidos, além do contrato firmado entre as partes e deste Regulamento, a legislação federal, estadual e municipal aplicável, normas sanitárias, ambientais, administrativas, policiais, judiciais e demais determinações de autoridades competentes.

Art. 86. Este Regulamento poderá ser alterado, atualizado ou complementado pela administração do Grupo Memorial sempre que necessário à adequação legal, sanitária, operacional, contratual, tecnológica, comercial, estrutural, ambiental ou de segurança.

Art. 87. As alterações deste Regulamento serão aplicáveis às relações em curso, respeitados os direitos adquiridos, atos jurídicos perfeitos, legislação aplicável e razoabilidade, especialmente quando relacionadas à segurança, saúde, ordem interna, preservação do ambiente, conduta de visitantes, atendimento e funcionamento dos empreendimentos.

Art. 88. A nulidade, invalidade ou inexigibilidade de qualquer disposição deste Regulamento não afetará a validade das demais cláusulas, que permanecerão em pleno vigor.

Art. 89. O não exercício, pela administração, de qualquer direito, faculdade, penalidade ou medida prevista neste Regulamento não constituirá renúncia, perdão, novação ou alteração contratual.

Art. 90. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições internas anteriores em contrário.

Art. 91. Fica eleito o foro competente previsto no contrato ou, na ausência de previsão específica, o foro da comarca do local do empreendimento relacionado à contratação, sem prejuízo das regras legais de competência aplicáveis.

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Declaro, para todos os fins, que recebi, li e compreendi o Regulamento Interno dos Empreendimentos pertencentes ao Grupo Memorial, comprometendo-me a cumprir suas disposições e a orientar familiares, convidados, representantes, procuradores, acompanhantes, prestadores de serviço por mim indicados e terceiros vinculados à

minha relação contratual quanto ao seu integral cumprimento.

Declaro estar ciente de que o descumprimento do Regulamento poderá ensejar advertência, limitação de atendimento, restrição de acesso, comunicação às autoridades, cobrança de custos e danos, rescisão contratual ou extinção da concessão de uso por justa causa, sem prejuízo das demais medidas judiciais, extrajudiciais, administrativas, civis ou criminais cabíveis.