

INVESTIGAÇÃO

Serviços funerários acumulam denúncias

Ações na Justiça questionam cobranças indevidas e irregularidades no atendimento da concessionária que administra os cemitérios do DF. Empresa diz considerar natural a existência de divergências sobre a qualidade da gestão dos jazigos

» DARCIANNE DIOGO

No balcão de atendimento do Cemitério Campo da Esperança da Asa Sul, uma mulher — hoje com 58 anos — buscou informações sobre o sepultamento do pai. Tinha limitações físicas decorrentes de um AVC e carregava o choque da morte recente. Diante dela, um contrato extenso. Entre a explicação apressada do funcionário e o papel posto à sua frente, uma cláusula sobre taxa de manutenção de jazigo passou despercebida. A mulher se recusou a assinar, mas o documento foi validado com a digital dela. Por um ano, ela pagou taxas mensais que resultaram em um prejuízo de mais de R\$ 2 mil. Entrou na Justiça e venceu a ação.

Distribuído em agosto de 2025, o processo se soma a outras mais de 40 ações que tramitam em primeira instância no Tribunal de Justiça do DF contra a Campo da Esperança, concessionária que administra os cemitérios do DF. Os argumentos se repetem: irregularidade no atendimento, prestação de serviço, obrigação por não fazer e indenização por danos morais. As ações analisadas pelo **Correio** revelam um padrão. Relatos de cobranças indevidas — muitas delas informais, via WhatsApp, insistentes e intimidatórias —, indução ao contrato de serviços durante o atendimento e recusa de transferência de titularidade de jazigo. Em comum, a alegação de decisões tomadas em ambiente de fragilidade emocional.

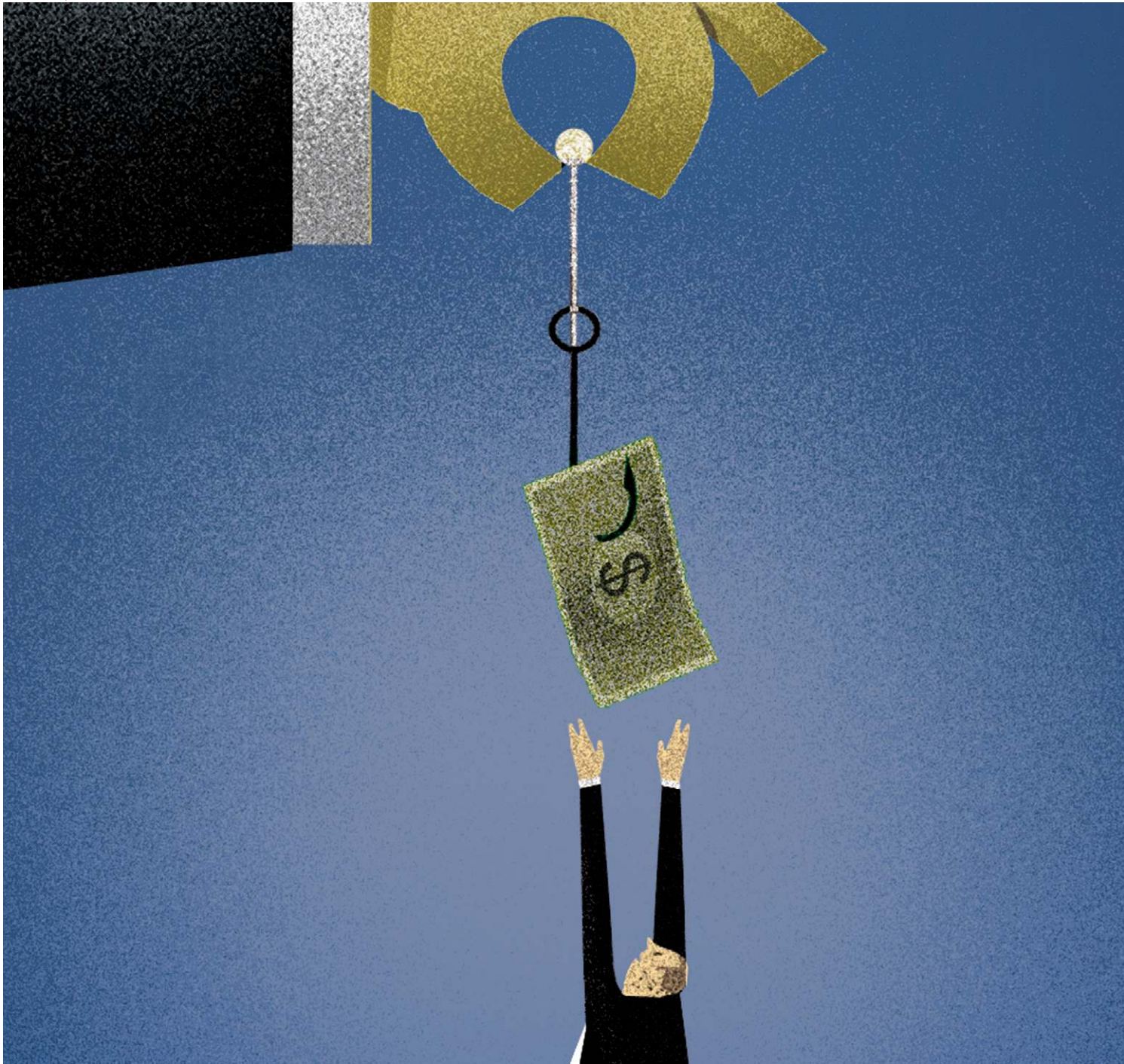
Além das ações que tramitam no TJDF, dados oficiais reforçam que os relatos não são isolados. Nos últimos três anos, o Procon-DF registrou 567 queixas formais por deficiências na manutenção e conservação; ausência de segurança e ocorrência de atos de vandalismo; cobranças irregulares; e atendimento ineficaz, aponta o Ministério Público do DF (MPDFT). Entre 2019 e fevereiro deste ano, a Secretaria de Justiça (Sejus), fiscalizadora dos contratos de concessão de serviços públicos de administração dos cemitérios e das funerárias do DF, aplicou 21 sanções à concessionária.

No caso da personagem do início desta reportagem, a Campo da Esperança sustentou, nos autos, que ela recebeu todas as informações antes de optar pela contratação da cessão de uso e de manutenção do jazigo. Justificou que a mulher pagou regularmente o plano de manutenção entre fevereiro de 2022 e fevereiro de 2023, “demonstrando ciência e concordância”. Em contrapartida, a reclamante alegou estar em um contexto de fragilidade emocional, sendo atendida em ambiente vulnerável e sensível. A Justiça entendeu que a autora manifestou claramente que não assinaria contrato, “mas foi orientada a apenas colocar a digital, sem plena compreensão do ato naquele momento”. Nesse processo, a concessionária foi condenada a pagar R\$ 3 mil por danos morais.

Titularidade

O curador de artes visuais Evandro Salles, 71 anos, perdeu a segunda irmã, de 61 anos, em dezembro de 2022. Ela morava em um condomínio do Lago Sul e, após uma faxina na residência, houve uma explosão na instalação de gás. A irmã sofreu queimaduras em 80% do corpo. Ficou internada por duas semanas e morreu em decorrência de infecção hospitalar. O impasse

Maurenilson/CB



Ed Alves CB/DA Press



Famílias queixam-se de cobranças de taxas, via WhatsApp, muitas delas indevidas, insistentes e intimidatórias

com a Campo da Esperança surgiu depois do enterro.

A mãe de Evandro havia adquirido, antes de morrer, em 2020, um jazigo perpétuo — local de sepultamento adquirido em caráter definitivo. No inventário, o bem não foi incluído. Após a morte da irmã — que era inventariante —, ele providenciou novo procedimento para regularizar a titularidade. “Ela se esqueceu de colocar o jazigo na relação de bens. Depois da morte dela (da irmã), fiz outro inventário para incluir o jazigo, com todo o processo no cartório para a transmissão do inventário para mim”, explicou.

Com documento em mãos, Evandro foi ao cemitério dar continuidade ao processo de transferência do jazigo. Encontrou resistência, evasão de respostas e ausência de uma instância administrativa para tratar do assunto. “Só tinha as pessoas do balcão para me atender. Fiquei meses sem resposta, contratei uma advogada, entramos novamente com o pedido e a empresa estipulou uma taxa superior a R\$ 600.”

Mesmo com o pagamento, ele afirma que a solicitação não foi formalizada de imediato. A advogada Viviane Jordão, que representa Evandro no processo, acionou a Justiça para que os direitos fossem garantidos. Em janeiro deste ano, a empresa

enviou um “ok” via WhatsApp. A defensora solicita, na Justiça, a devolução da taxa paga por Evandro e o pagamento de R\$ 5 mil por danos morais e de R\$ 3,5 mil por danos materiais. A Campo da Esperança afirmou não ser parte do processo, e que o GDF não foi citado. “A transferência foi finalizada após a apresentação da documentação pendente”, justificou. O processo corre na Justiça.

Em outra ação, uma mulher que enterrou a mãe em 21 de outubro de 2022 relatou ter ido ao cemitério para tratar do funeral. No atendimento, a concessionária teria apresentado documentos e valores que ela entendeu estarem relacionados restritamente às despesas do se-

pultamento. Três anos depois, em setembro de 2025, passou a receber cobranças, segundo ela, acompanhadas de ameaças de protesto e negatiação do nome. O caso também tramita na Justiça.

A mulher e outras vítimas denunciaram um fato semelhante: jamais receberam boletos, cartas, notificações formais ou qualquer comunicação em endereço residencial. A cobrança por parte da empresa ultrapassa R\$ 4 mil.

Vistoria

À frente da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor (Prodecon), o promotor Paulo Bini-

cheski explica que as fiscalizações do MP são desencadeadas por denúncias de consumidores registradas na Ouvidoria e por determinações de inspeção in loco realizadas pelo Setor de Diligências e Perícias.

Em outubro de 2025, a 1ª Prodecon firmou Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Campo da Esperança para corrigir falhas e assegurar a adequada prestação de serviços à população. Com a assinatura, a concessionária assumiu obrigações imediatas e de médio prazo: gestão e transparência dos contratos de manutenção com registros atualizados e relatórios periódicos enviados ao MPDFT; melhoria nos canais de atendimento ao consumidor, incluindo atendimento presencial, telefônico e digital com prazos de resposta definidos; garantia de direito de distrato, assegurando que o consumidor possa rescindir o contrato de manutenção sem ônus indevido; informação clara sobre a opcionalidade da manutenção dos jazigos, distinguindo responsabilidades entre concessionária e titulares dos túmulos; colaboração com órgãos de fiscalização; e disponibilização de dados sempre que solicitado.

“Este acordo representa uma nova abordagem do Ministério Público em relação à administração dos cemitérios. Em vez de atuar em questões pontuais, buscou-se enfrentar os problemas estruturais decorrentes de anos de concessão dos cemitérios do DF, que nunca foram fiscalizados com maior profundidade e amplitude e, em razão disso, demandam um tempo mais extenso para a adoção de medidas de saneamento”, afirmou o promotor Binichski.

A empresa tem colaborado, frisou o MPDFT. Garantiu que as reclamações pontuais de consumidores recém-chegadas à promotoria são encaminhadas e respondidas pela concessionária. Contudo, a empresa tem seis meses para a elaboração de um plano de correção dos problemas estruturais, o que exige um período maior para sua formulação. Em caso de descumprimento, podem ser aplicadas multas.

A Sejus, por meio da Subsecretaria de Assuntos Funerários (Suaf), inspeciona os seis cemitérios do DF mensalmente. A vistoria pode gerar notificações para possível aplicação de penalidades, conforme legislação vigente. As 21 sanções aplicadas entre 2019 e fevereiro deste ano estão relacionadas às ocorrências de manutenção ou conservação (inexistente ou deficitária); segurança (furto de plaquetas de identificação e castiçais); reposição de itens (plaquetas de identificação e castiçais); atendimento ao usuário (mau atendimento).

Em nota, a Campo da Esperança esclareceu que administra mais de 530 mil jazigos nos seis cemitérios do DF e que considera natural a existência de divergências sobre a qualidade dos serviços. “Nesse cenário, a quantidade de casos que necessitam de interferência da Justiça é baixa e em parte deles a empresa não é condenada.” Além de detalhar processos, a reportagem enviou à assessoria da empresa os números de outras sete ações judiciais. A concessionária respondeu que, em um dos casos, foi feito acordo; em outro, a empresa não é parte; e, em outra ação, a concessionária foi parcialmente vitoriosa.