



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**

Notícia de Fato n° 08192.145316/2025-98

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA n.º 865 / 2025

(Lei n.º 7.347/85, art. 5º, § 6º)

Pelo presente instrumento, de um lado, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT)**, por sua PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR (1^a PRODECON), neste ato representado pelo Ex.mo Sr. Promotor de Justiça, Dr. Paulo Roberto Binicheski, doravante denominado COMPROMITENTE, e de outro lado, a empresa **CAMPO DA ESPERANÇA SERVIÇOS LTDA.**, sociedade empresária de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 04.864.402/0001-95, estabelecida no Setor de Grandes Áreas Sul (SGAS) 916, Área Especial de Cemitério, Administração de Necrópoles, Asa Sul, Brasília-DF, CEP: 70390-160, concessionária da administração dos cemitérios públicos do Distrito Federal, conforme Contrato de Concessão nº 01/2002, firmado entre esta empresa e o Distrito Federal, através de sua Secretaria de Estado de Ação Social, neste ato representada por seu(s) representante(s) legal(is) ao final assinado(s), doravante denominada COMPROMISSÁRIA,

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Pùblico a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82 da Lei n.º 8.078/90);

CONSIDERANDO que a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência das relações de consumo (art. 4º do CDC);

CONSIDERANDO que os arts. 1º, inciso II, e 5º da Lei n.º 7.347/85, e os arts. 81 e 82 do CDC, estatuem caber ao Ministério Pùblico a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor, bem como a tutela de outros interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos;

CONSIDERANDO a apuração realizada em decorrência da Notícia de Fato nº 08192.145316/2025-98, apresentada por uma consumidora, proprietária de um jazigo no Cemitério Campo da Esperança (Asa Sul), que menciona a ocorrência de prolongada espera para a manutenção, a imposição de uma taxa anual elevada, indícios de prática de venda casada e sérias inquietações relativas à segurança do recinto;

CONSIDERANDO a relevância coletiva da matéria, que motivou a determinação de diligências para apurar a extensão das irregularidades, com requisição de informações à Secretaria de Justiça e Cidadania (SEJUS/DF), ao PROCON-DF e à própria Concessionária;

CONSIDERANDO as informações obtidas, compiladas nos Relatórios de Identificação nº 18845154, 18845153 e 18844869, que indicaram a presença de 567 queixas formais nos últimos três anos, cujos assuntos recorrentes são: (i) deficiências na manutenção e conservação; (ii) ausência de segurança e atos de vandalismo; (iii) cobranças irregulares; e (iv) atendimento ineficaz;

CONSIDERANDO a inspeção realizada em todas as seis unidades administradas pela concessionária, que confirmou e agravou o cenário denunciado, revelando um quadro sistêmico e generalizado de descumprimento contratual, caracterizado por má conservação, omissão na manutenção, risco à segurança e cobrança abusiva;

CONSIDERANDO que a relação entre os proprietários de jazigos e a concessionária é inequivocamente de consumo, submetendo a Concessionária Campo da Esperança Ltda. aos ditames do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e que o serviço prestado, em alguns aspectos, se mostra defeituoso e inadequado, violando os artigos 6º, VI e X, 14, 22, 39, I e V do CDC, bem como o artigo 31 da Lei nº 8.987/1995 (Lei de Concessões) e os artigos 10 e 13 da Lei nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com a 2ª Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor — 2ª PRODECON/MPDFT, no bojo do Inquérito Civil Público (ICP) n. 08190.022427/08-75, sobre a adequação de seus contratos de adesão ao Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), cujo cumprimento pela concessionária demonstra seu comprometimento com a legislação consumerista e com o próprio contrato de concessão entabulado com o Distrito Federal;

CONSIDERANDO que, em 26/09/2018, foi arquivada a Ação Civil Pública nº 2011.01.1.158244-0, na qual foi proferido acórdão com julgamento pelo improviso dos recursos de apelação do Centro de Assistência Judiciária do Distrito Federal (CEAJUR) e do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, transitado em julgado em 12/09/2018, mantendo o entendimento registrado na sentença recorrida, de que os instrumentos contratuais utilizados pela

concessionária permitem ao consumidor constatar a existência de duas contratações distintas, que a contratação da manutenção é opcional, e a não caracterização de venda casada;

CONSIDERANDO que o julgamento da referida Ação Civil Pública considerou ainda que a negativação de usuários por débitos relativos ao serviço de manutenção contratado e não pago constitui simples exercício regular do direito creditício da concessionária, reforçado pelo fato de que a Cláusula Quinta do contrato de manutenção prevê que “o atraso no pagamento de manutenção por prazo superior a 05 (cinco) dias facultará à empresa incluir o nome do contratante do serviço no cadastro do Serasa”;

CONSIDERANDO que a manutenção de jazigos no Distrito Federal é opcional, diferentemente do que ocorre em outras cidades, e que a eventual ausência de conservação de determinados jazigos está relacionada aos titulares de jazigo que não contrataram o serviço de manutenção, não podendo a concessionária ser responsabilizada pela desídia do titular do jazigo em promover os cuidados necessários com o bem;

CONSIDERANDO que, no caso de ruína de jazigo ou em qualquer outro caso no qual a situação de dada sepultura coloque em risco a segurança dos visitantes ou a saúde pública, a concessionária, independentemente da existência de contratação do serviço de manutenção e conservação, deverá realizar as intervenções necessárias para mitigar o risco, sendo esta uma obrigação inerente à concessão e à segurança das áreas comuns;

CONSIDERANDO que a concessionária realiza a manutenção das áreas comuns (feita diariamente), a roçagem de mato (realizada ininterruptamente em sistema de rotação de quadras), a troca de lâmpadas de corredores (realizada quando necessário), a pintura de muros e meio-fios (realizadas algumas vezes ao ano) etc.;

CONSIDERANDO que, logo, eventual verificação de “buracos” pode estar relacionada a jazigos sem manutenção, mas a concessionária se compromete a realizar a interdição e/ou o reparo do jazigo respectivo, para garantir a segurança dos usuários do cemitério;

CONSIDERANDO que a concessão data de cerca de 23 (vinte e três) anos e a investigação do MPDFT/PRODECON constatou a necessidade de estabelecer medidas de correção dos problemas, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados;

CONSIDERANDO haver a necessidade de a empresa concessionária possuir um padrão de prestação de serviços de qualidade mínima de eficiência e de prevenção de acidentes de consumo;

CONSIDERANDO que os problemas existentes necessitam de um cronograma de execução de serviços para a sua correção;

CONSIDERANDO que cabe ao GDF fixar esses padrões mínimos, a quem deve ser dada a deferência para a sua estipulação;

CONSIDERANDO que é dever da Administração Pública exercer permanente fiscalização de qualidade de suas concessões, a quem cabe definir, pelo seu conhecimento, quais as áreas que comportam melhoramento e a existência de omissões contratuais que impedem a solução de eventuais problemas.

CONSIDERANDO a existência de tratativas prévias entre a Administração Pública e a Concessionária em que há a possibilidade de um aditivo contratual para a implementação de substanciais melhorias nas áreas de concessão do objeto desta investigação, com o intuito de sanar deficiências do serviço;

CONSIDERANDO que os termos do ADITIVO CONTRATUAL devem ser estipulados entre o poder concedente e a concessionária, com o dever de fiscalização pelo MPDFT no âmbito de suas atribuições;

CONSIDERANDO que pelas informações prestadas o cronograma a ser estabelecido com a Administração Pública fixará um prazo de 180 dias para a apresentação de: I) de Execução de Obras; II) Projeto de Paisagismo para os 6 cemitérios; III) Projeto de Introdução do Sistema de Irrigação Automatizada; IV) Estudo Técnico Relativo ao Quantitativo de Efetivo e Equipamentos necessários à Segurança dos Cemitérios; V) Complementação e Finalização das Cercas Vivas do Cemitério da Asa Sul; VI) Projeto de Iluminação das Áreas Utilizadas no Período Noturno; VII) Projeto de Recuperação do Revestimento Cimentício e da Pavimentação das Vias Internas de Circulação Viária e de Pedestres; e VIII) Cronograma Anual de Roçagem;

CONSIDERANDO que a concessionária é submetida ao princípio da modicidade tarifária, de modo que a rentabilidade e a lucratividade de suas operações são baixas e limitadas, o que sugere que seus recursos devem ser reinvestidos nos próprios serviços concedidos, descabendo que redirecione parte considerável de suas receitas para fundos públicos não ligados diretamente aos serviços cemiteriais, sob pena de agravamento dos problemas que se pretendem resolver;

CONSIDERANDO que os cemitérios do Distrito Federal abrigam atualmente cerca de 560.000 (quinquenta e sessenta mil) jazigos, com uma média de 40 (quarenta) sepultamentos diários, o que totaliza mais de 14.000 (quatorze mil) sepultamentos anuais, e que, nesse enfoque,

pode-se concluir que a quantidade de reclamações registradas é relativamente baixa (menos de 1%);

CONSIDERANDO que a empresa compromitente não reconhece a prática de qualquer ilicitude, mas declara que suas políticas de relacionamento com consumidores pautam-se pelo estrito cumprimento da legislação consumerista, manifestando, ainda, o interesse de evitar litígios judiciais decorrentes de eventual divergência interpretativa;

CONSIDERANDO que a empresa manteve contato espontâneo com esta Promotoria de Justiça, demonstrando disposição em prestigiar soluções que promovam a conscientização e a observância das normas regulamentares do setor em que atua;

CONSIDERANDO que é objetivo comum das partes evitar a adoção de medidas judiciais, privilegiando a solução consensual por meio do diálogo institucional e da conscientização empresarial acerca do cumprimento das normas de proteção ao consumidor;

RESOLVEM as partes celebrar o presente Termo de Ajustamento de Conduta, mediante as cláusulas e condições seguintes:

RESOLVEM:

Firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º da Lei n.º 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, objetivando garantir o cumprimento das normas do CDC em conjunto com as regras da concessão estatal, no escopo do objeto desta investigação, conforme as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA — DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONCESSIONÁRIA

A **COMPROMISSÁRIA** assume as seguintes obrigações gerais, a serem cumpridas nos prazos e condições estabelecidos neste Termo:

Gestão e Transparência de Contratos de Manutenção:

1. Manter um quadro atualizado de todos os jazigos que possuem contratos de manutenção, discriminando-os entre adimplentes e inadimplentes, para fins de controle e transparência.

2. Disponibilizar ao Ministério Público, sempre que solicitado, relatórios detalhados sobre a situação desses contratos.

Política de Cobrança e Negativação:

1. A Concessionária poderá incluir os nomes dos consumidores inadimplentes com o serviço de manutenção nos cadastros de proteção ao crédito, desde que observadas as seguintes condições:
2. O consumidor seja previamente informado sobre a inadimplência e a iminente possibilidade de negativação, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a fim de permitir o adimplemento;
3. A possibilidade de inclusão em cadastros de proteção ao crédito deve constar expressamente no contrato de prestação de serviços assinado pelo consumidor, em destaque e de fácil compreensão.

Direito de Distrato do Consumidor:

1. Sempre que o consumidor contratante manifestar o desejo de não continuar com os serviços de manutenção de jazigos, a empresa deverá promover o respectivo distrato, cessando o dever entre as partes, ressalvada a cobrança apenas pelo período em que o contrato esteve em vigor.
2. O processo de distrato deve ser simples, claro e acessível, sem a imposição de ônus excessivos ao consumidor, inclusive por meios eletrônicos.

Canais de Atendimento e Informação:

1. A empresa se compromete a dispor de canais eficientes para atendimento aos consumidores, com informações amplas e acessíveis, garantindo o atendimento no menor tempo possível. Isso inclui atendimento presencial, telefônico e digital, com tempo de resposta adequado e registro de todas as interações.
3. Adicionalmente, deverá manter em local visível em suas unidades e em seu website informações claras sobre os direitos e deveres dos consumidores, os serviços oferecidos e os canais de contato.

Cooperação com Órgãos de Fiscalização:

1. A empresa se compromete a prestar as informações solicitadas pelos serviços de ouvidoria do GDF e do Ministério Público, sempre que for instada a fazê-lo, com a máxima rapidez e eficiência.
2. Deverá também colaborar com vistorias e fiscalizações, fornecendo acesso irrestrito a documentos e instalações, quando solicitado pelos órgãos competentes.

Informação sobre Opcionalidade da Manutenção:

1. Informar de forma clara e ostensiva aos usuários sobre a optionalidade da contratação do serviço de manutenção de jazigos, bem como sobre as responsabilidades do titular do jazigo pela sua conservação na ausência de tal contrato, e as consequências de sua não realização, incluindo a possibilidade de interdição ou reparo emergencial pela concessionária em casos de risco à segurança ou saúde pública, sem que isso configure assunção de responsabilidade pela manutenção ordinária.

Aprimoramento Contínuo dos Serviços:

1. Implementar um programa de aprimoramento contínuo dos serviços prestados, com base nas reclamações e sugestões dos usuários, bem como nas diretrizes dos órgãos reguladores.
2. Deverá divulgar periodicamente as ações de melhoria realizadas e os resultados alcançados, visando à transparência e à satisfação dos usuários.
3. Apresentar anualmente ao Ministério Público um Plano de Ação de Aprimoramento dos Serviços, detalhando as metas, indicadores e prazos para as melhorias, facultando-se, ainda, que a prestação de contas corresponda àquela apresentada anualmente ao Poder Concedente

CLÁUSULA SEGUNDA — DAS OBRIGAÇÕES DE ELABORAÇÃO E EXECUÇÃO DE PROJETOS E ESTUDOS

A **COMPROMISSÁRIA** informou que está estabelecendo Aditivo Contratual e que deverá apresentar à Administração Pública o quadro de melhorias, conforme consta nos considerandos acima, se compromete a informar ao Ministério Público, no prazo de 10 dias após

assinar o referido instrumento com a administração pública, sob pena de não o fazendo (informar) incidir em multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), salvo motivo de força maior, devidamente justificado em procedimento próprio.

Parágrafo Primeiro: Após a apresentação dos planos e projetos com a Administração pública, a **COMPROMISSÁRIA** manterá o Ministério Público informado, com relatórios gerenciais da execução ou não do compromisso assumido, cujos relatórios devem ser apresentados conforme estabelecido mais adiante neste instrumento.

Parágrafo Segundo: A COMPROMISSÁRIA está ciente de que o incumprimento sem causa das obrigações assumidas com a Administração Pública poderá ensejar a reabertura das investigações e demais medidas, a fim de assegurar o cumprimento dos deveres com seus consumidores.

Parágrafo Terceiro — O Ministério Público poderá realizar diligências investigatórias para fiscalizar o efetivo cumprimento das obrigações de melhoria, a fim de constatar o real cumprimento.

CLÁUSULA TERCEIRA — DA FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO

3.1. O **COMPROMITENTE** realizará o monitoramento do cumprimento das obrigações assumidas pela **COMPROMISSÁRIA** por meio de relatórios periódicos, vistorias *in loco* e análise das informações prestadas pelos órgãos de fiscalização e pelos consumidores, se verificar necessidade.

3.2. COMPROMISSÁRIA deverá apresentar ao COMPROMITENTE relatório de progresso anual sobre a execução dos planos e projetos aprovados, acompanhados de documentação comprobatória (fotos, registros de atendimento, etc.), assim entendidos aqueles constantes do Contrato de Concessão e seus aditamentos.

CLÁUSULA QUARTA — DAS PENALIDADES PELO DESCUMPRIMENTO

4.1. Em caso de descumprimento de qualquer das obrigações estabelecidas neste TAC e no eventual aditivo que firmar com a Administração Pública, a **COMPROMISSÁRIA** estará sujeita à reabertura desta investigação e regular prosseguimento.

Parágrafo Primeiro: Antes de reabrir a investigação, deve ser permitida a ampla defesa, por meio de notificação com prazo de 15 dias para eventuais justificativas.

Parágrafo Segundo. O presente TAC não impede a propositura de Ação Civil Pública ou outras medidas judiciais cabíveis em caso de descumprimento reiterado ou grave das obrigações aqui assumidas, ou de novas irregularidades que sejam constatadas, sempre obedecido o contraditório específico.

CLÁUSULA QUINTA — DOS PRAZOS DE CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

5.1. As obrigações de caráter imediato e aquelas que não demandem elaboração de projetos e cronogramas específicos deverão ser cumpridas no prazo máximo de **30 (trinta) dias** a contar da assinatura deste TAC. Após esse prazo, a Compromissária deverá apresentar ao **COMPROMITENTE** os documentos comprobatórios, incluindo registros fotográficos, para atestar o cumprimento dessas obrigações.

5.2. As obrigações que envolvem a elaboração e execução de projetos e estudos seguirão os prazos específicos com a Administração Pública.

5.3. A Compromissária deverá adotar todas as providências necessárias para o fiel e tempestivo cumprimento de todas as obrigações pactuadas, respeitando os prazos gerais e específicos aqui definidos.

5.4. O aditivo que for efetuado com a Administração Pública deverá ser publicado na página de internet da concessionária, salvo eventual restrição contratual, a fim de permitir a efetiva fiscalização por qualquer interessado e comunicação a este Ministério Público.

CLÁUSULA SEXTA — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Caso ocorra a promulgação de nova legislação, a edição de novas regulamentações, o surgimento de novas tecnologias, a alteração das regras de negócio da plataforma ou a redefinição da atuação empresarial da **COMPROMISSÁRIA**, este TAC será interpretado à luz dessas novas diretrizes, sem isso configurar descumprimento ao compromisso aqui firmado.

6.1.1. As partes poderão renegociar os termos deste TAC sempre que houver necessidade e mediante acordo mútuo.

6.2. Compete ao Ministério Público signatário, ou àquele que o suceder, fiscalizar a execução do presente Termo de Ajustamento de Conduta, adotando todas as providências cabíveis para garantir seu cumprimento integral.

6.3. O presente Termo de Ajustamento de Conduta constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso IV, do Código de Processo Civil, bem como do artigo 5º, § 6º, da Lei n.º 7.347/1985.

6.4. As partes elegem o foro de Brasília-DF para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente TAC.

6.5. Este TAC entra em vigor na data de sua assinatura, produzindo seus efeitos legais e contratuais.

E, por estarem justos e acordados, as partes firmam o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que produza seus devidos efeitos jurídicos, conforme disposto na legislação aplicável.

Brasília-DF, 22 de outubro de 2025.

Documento assinado digitalmente



PAULO ROBERTO BINICHESKI

Data: 04/11/2025 17:26:54-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Documento assinado digitalmente



FRANCISCO MOACIR PINTO FILHO

Data: 04/11/2025 13:58:49-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Paulo Roberto Binicheski

Promotor de Justiça

Compromissária

Campo da Esperança Serviços Ltda.

FELIPE FERNANDES
MACEDO
PINTO:01093164360

Assinado de forma digital por
FELIPE FERNANDES MACEDO
PINTO:01093164360
Dados: 2025.11.04 13:54:45
-03'00'

Campo da Esperança Serviços Ltda.

Advogado(a)



Documento juntado por FABIANO ALVES FERREIRA, ANALISTA DO MPU/DIREITO em 06/11/2025, às 10:04.