



uninter.com | 0800 702 0500

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL- UNINTER

THAYSA DA SILVA MACIEL-RU 1204502

**A ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO  
SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL**

CURITIBA-PR

2018

THAYSA DA SILVA MACIEL

## **A ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, apresentado à disciplina e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso- OTCC, do curso Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional–Uninter, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel.

**Orientadora: Prof. Me. Adriane B. Baglioli Brun**

CURITIBA-PR

2018

## FOLHA DE APROVAÇÃO

THAYSA DA SILVA MACIEL -1204502

### **A ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, apresentado à disciplina e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso - OTCC, do curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional – UNINTER / Curitiba-PR, como requisito final para a obtenção do título de Bacharel.

Aprovado em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

**Neiva Silvana Hack – UNINTER**

---

**Aurea Bastos Davet – UNINTER**

---

**Adriane Bühner Baglioli Brun – UNINTER (orientadora)**



uninter.com | 0800 702 0500

*Só sei dizer que o que sou devo muito a duas pessoas que são muito especiais na minha vida: meus pais, Hélio e Socorro. E a eles que eu dedico esse trabalho.*

## AGRADECIMENTOS

A caminhada não foi fácil, e agora é hora de agradecer a todos que acompanharam essa jornada. Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e me sustentou em todos os momentos para que eu não desistisse diante da angústia na qual me encontrava.

Agradeço a minha mãe, Socorro, heroína que me deu apoio, incentivo nas horas difíceis, de desânimo, tristeza, saudade, cansaço e choro, sou grata por ter me dado a oportunidade de conhecer outro Estado, com culturas totalmente diferentes das vividas, e que por mais que essa decisão tenha sido dolorosa, no final das contas o resultado foi gratificante, pois consegui realizar um dos meus primeiros sonhos.

Ao meu Pai Hélio que batalhou por anos para proporcionar a melhor educação para seus filhos, e que apesar de todas as dificuldades presenciadas cotidianamente em nossas vidas, sempre se manteve firme para manter o sustento de nossa família.

Agradeço meus irmãos Aslan, Franklin, Tays e Thaylan, que apesar da distância vivenciada, sempre acreditaram no meu potencial. Em especial minha irmã Tays que se manteve sempre ao meu lado no momento em que mais precisava, pois é a única pessoa da minha família que esteve presente fisicamente ao lado, e ao meu cunhado Cristiano pessoa que tenho um grande carinho.

Ao meu namorado Fernando, pessoa com quem amo compartilhar minha vida, obrigada pelo carinho, pela paciência e que nos momentos inconsoláveis de choro, sempre me tranquilizava e até chorava junto comigo, sempre me motivando a continuar quando por alguns momentos deixava de acreditar no meu potencial, e aos meus sogros por me receberem na sua casa nessa etapa final.

Agradeço aos meus queridos professores que se dedicaram a ensinar e compartilhar todo o seu conhecimento. Um agradecimento super especial a minha orientadora maravilhosa, Adriane Bühner Baglioli Brun, que fez toda a diferença na orientação da minha monografia, não tenho palavras para descrever o quanto sou

grata em tela como orientadora, e mesmo diante de tantas responsabilidades profissionais, aceitou o convite, e honrou com grande comprometimento profissional.

Agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização desse sonho, aos todos os meus colegas de sala, aquele que saíram e os que permanecerem até o final, em especial a minha amiga Isla, companheira para todas as horas.

Agradeço à empresa Cemitério Vertical que me concedeu a oportunidade de conhecer o seu trabalho por meio do estágio supervisionado. Obrigada as minhas supervisoras de campo Elaise, Sonia, Laimar, Jaqueline e as que não fazem mais parte do quadro funcional, por me ensinarem na prática todo o conhecimento que adquiri durante a minha graduação.

Agradeço a todas as pessoas que de alguma forma me ajudaram a acreditar em mim, eu quero deixar um agradecimento eterno, porque sem elas não teria sido possível, agradeço também aquelas que um dia desacreditaram ou que de alguma forma falaram indiretamente que eu não conseguiria realizar uns dos meus sonhos, isso me fez mais forte, e hoje com lágrimas nos olhos digo, eu VENCI.



uninter.com | 0800 702 0500

*“É o tempo de travessia, e se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos”*

*Fernando Pessoa*

## RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso é norteado pelo seguinte tema, “A Acolhida como Instrumento Técnico Operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical”, a escolha do objeto de pesquisa foi provocada pela inserção no estágio obrigatório no Cemitério Vertical, localizado em, Curitiba-PR. Teve com problema de pesquisa identificar como o Assistente Social compreende o instrumento técnico operativo Acolhida no acesso a garantia de direitos dos serviços prestados pelo Cemitério Vertical. O objetivo geral da pesquisa é, compreender a percepção do profissional de Serviço Social em relação ao instrumento técnico operativo Acolhida no Cemitério Vertical. Para o alcance dos objetivos, a metodologia utilizada constituiu-se de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo de caráter qualitativa, de cunho explicativa e descritiva, tendo como sujeito de pesquisa as cinco assistentes sociais do Cemitério vertical. Para a realização da pesquisa de campo elaborou-se um questionário semi- estruturado e os dados foram tratados com base na análise de conteúdo. O trabalho está organizado em capítulos, contemplando a Introdução, o desenvolvimento dos capítulos que contemplam a trajetória do benefício funeral no Estado de proteção social brasileiro, o Serviço Social no espaço sócio ocupacional de atendimento ao auxílio funeral, as dimensões do Serviço Social e o instrumento técnico operativo acolhida no acesso a garantia de serviços prestados pelo Cemitério Vertical e, finalizando com a metodologia de pesquisa e análise de dados. O intuito desde trabalho é demonstrar de que forma a equipe de assistentes Sociais vem aplicando e desenvolvendo o instrumento técnico operativo Acolhida junto aos familiares e amigos enlutados na instituição.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Instrumental Técnico Operativo Acolhida. Luto.



## ABSTRACT

The present study is based on the following theme, "Reception as an Operational Technical Tool for Social Work in the Cemitério Vertical", the research object was chosen by the insertion in the compulsory stage in the Cemitério Vertical, located in Curitiba- PR. The study had a research problem to identify, how the Social Worker understands the reception operational technical instrument to guarantee the rights of the services provided by the Cemitério Vertical. The general objective of the research is to understand the perception of the Social Work professional in relation to the reception operational technical instrument in the Cemitério Vertical. In order to reach the objectives, the methodology used is a bibliographical research and field research of a qualitative nature, with explanatory and descriptive character, having as research subject the five social assistants of the Cemitério Vertical. A semi-structured questionnaire was elaborated to carry out the field research and the data were treated based on content analysis. The work is organized in chapters, including the Introduction, the development of the chapters that contemplate the trajectory of the funeral benefit in the State of Brazilian social protection, the Social Service in the socio-occupational space of assistance to funeral assistance, the dimensions of Social Work and the instrument an reception operational technician to guarantee services provided by the Cemitério Vertical, and finalizing with the methodology of research and data analysis. The purpose of this work is to demonstrate how the team of social workers has been applying and developing the reception technical operational tool from mourned relatives and friends in the institution.

**Keywords:** Social Service. Reception Instrumental Operative Technician. Mourning.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2. TRAJETÓRIA DO BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL NO ESTADO DE PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRO .....</b>	<b>15</b>
2.1 O BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL E A PROTEÇÃO SOCIAL .....	15
2.2 A RECONFIGURAÇÃO DO BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL APÓS A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.....	25
<b>3. SERVIÇO SOCIAL NO ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAL DE ATENDIMENTO AO AUXÍLIO FUNERAL .....</b>	<b>30</b>
3.1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA PRIVADA.....	31
3.2 A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL .....	38
<b>4. AS DIMENSÕES DO SERVIÇO SOCIAL E O INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO ACOLHIDA NO ACESSO A GARANTIA DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEMITÉRIO VERTICAL.....</b>	<b>43</b>
4.1 DIMENSÕES DA PROFISSÃO DO SERVIÇO SOCIAL .....	43
4.2 ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL.....	47
<b>5. PESQUISA .....</b>	<b>52</b>
5.1 METODOLOGIA DA PESQUISA .....	52
2.1 CATEGORIAS ANALÍTICAS.....	56
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO I: QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO II: CONCORDÂNCIA DO SERVIÇO ENVOLVIDO .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO III: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 01 .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO IV: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 02 .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO V: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 03 .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO VI: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 04.....</b>	<b>Erro!</b>
Indicador não definido.	
<b>ANEXO VII: DECLARAÇÃO DE TORNAR PÚBLICO OS RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO IX: DE USO ESPECÍFICO DO MATERIAL E /OU DADOS COLETADOS .....</b>	<b>78</b>



[uninter.com](http://uninter.com) | 0800 702 0500

---

## 1. INTRODUÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) é norteado pelo seguinte tema, Acolhida como instrumento técnico operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical, a escolha desse tema se deu através da inserção no estágio supervisionado que se iniciou no ano de 2017 e finalizou ano de 2018 na Instituição Universal Empreendimentos LTDA, a qual oferece serviços de assistência funeral, sepultamentos e cremação.

O Serviço Social vem ampliando seus espaços de intervenção profissional, que possibilitam novos cenários de atuação, seja em assessoria, consultoria, bem como a reorganização de seus serviços nas instituições privadas como é o caso do Serviço Social no auxílio funeral que tem sua trajetória marcada por várias alterações advindas do Estado e pulverizada entre o setor público e o privado.

O momento de luto deve ser compreendido como um espaço de intervenção profissional, pois a Acolhida é um instrumento técnico operativo do Serviço Social e é através dela que os profissionais intervêm, realizando o atendimento com atenção e cuidado, evitando conflitos, tentando amenizar a perda e garantindo total acesso e qualidade dos serviços prestados mediante contrato.

Neste cenário, o presente trabalho tem como problematização identificar como o Assistente Social compreende o instrumento técnico operativo acolhida no acesso a garantia de direitos dos serviços prestados pelo Cemitério Vertical?

Desta forma, elencamos as seguintes questões norteadoras desta pesquisa: Como se estabelece historicamente a configuração do serviço auxílio-funeral no Estado brasileiro? Como se insere a atuação da empresa privada no ramo do Luto? De que forma o Serviço Social se insere na atuação junto ao benefício serviço funeral? Qual a compreensão das assistentes sociais sobre o instrumento técnico operativo acolhida junto aos usuários do Cemitério Vertical?

O objetivo geral do estudo é compreender a percepção do profissional do Serviço Social em relação ao instrumento técnico operativo acolhida no Cemitério Vertical.

Para tanto se definiu os seguintes objetivos específicos: Contextualizar historicamente a trajetória do serviço social funeral no Estado brasileiro; Conhecer como a empresa privada se insere no ramo de luto a partir da Constituição de 1988;

Como o Serviço Social se insere no espaço social ocupacional que oferecem o serviço-funeral; Identificar a compreensão que os assistentes sociais têm sobre o instrumento técnico operativo acolhida no acesso a garantia dos serviços prestados no Cemitério Vertical.

Para a elaboração do trabalho utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica como etapa inicial nos primeiros capítulos e de campo, pois a mesma serviu como base para entender o contexto histórico.

Os materiais usados para a concretização do estudo bibliográficos se deram através revisões literárias em livros, artigos científicos e pesquisa documental para colaborar na análise de dados e registros internos do Serviço Social no Cemitério Vertical.

E, para responder as questões norteadoras utilizou-se o instrumento de coleta de dados, questionário enviado para as Assistentes Sociais que trabalham diretamente com a acolhida no Cemitério Vertical, a fim de conhecer de que forma essas profissionais compreendem o instrumento técnico operativo nesse espaço.

Para a análise de dados contidos no questionário recorreu a pesquisa qualitativa, na tentativa de trazer para o estudo aspectos subjetivos dos sujeitos de pesquisa acerca do tema proposto, para explorar o comportamento, as perspectivas e as experiências das pessoas que eles estudam.

O intuito da pesquisa é compreender a percepção do profissional do Serviço Social em relação ao instrumento técnico operativo acolhida no Cemitério Vertical, isto é, analisar através das respostas das profissionais qual a importância da acolhida no atendimento prestado pelo Serviço Social na Instituição.

Para análise crítica da temática apresentada, a pesquisa será apoiada no método materialismo histórico dialético, abordando o estudo da vida social, aos fenômenos da vida na sociedade e sua história, ou seja, esse tipo de método procura entender os processos sociais ao longo da história. “[...] a concepção dialética determina a intenção e ação de compreender as determinações dos processos históricos e os sujeitos destes processos nas suas particularidades, conflitividades e potencialidades” (PONTES, 2016, p.46).

Para melhor compreensão do trabalho, será estruturado em quatro capítulos. No primeiro é abordado a trajetória do benefício funeral no Estado de Proteção Social Brasileiro, o benefício auxílio funeral e a proteção social e a reconfiguração do benefício auxílio funeral após a Constituição Federal de 1988. No segundo capítulo

amplia-se o Serviço Social no espaço sócio ocupacional de atendimento ao auxílio funeral, o Serviço Social na empresa privada e a trajetória do Serviço Social no Cemitério Vertical. O terceiro capítulo explana-se as Dimensões do Serviço Social e o instrumento técnico operativo: a acolhida no acesso a garantia de serviços prestados pelo Cemitério Vertical e a Acolhida como instrumento de intervenção profissional. O quarto capítulo apresenta a Pesquisa, conjuntamente com a metodologia de pesquisa e análise de dados da pesquisa de campo, apresentando as informações coletadas de forma descritiva e interpretadas, e para a finalização do presente trabalho se encerrar com as considerações finais.

## **2. TRAJETÓRIA DO BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL NO ESTADO DE PROTEÇÃO SOCIAL BRASILEIRO**

O presente capítulo apresenta uma breve contextualização histórica do auxílio funeral, compreendendo a diferença dos sepultamentos entre as classes antagônicas, marcada pelo processo da relação entre o trabalho e o capital onde as pessoas que contribuíam tinham acesso a serviços de auxílio funeral e as pessoas que não estavam vinculadas a uma categoria profissional dependiam da sociedade civil, na perspectiva da ajuda. Com as reconfigurações do sistema de proteção social após a Constituição Federal de 1988 com o tripé da Seguridade Social o benefício de auxílio funeral passa a ser de responsabilidade da Política da Assistência Social, inseridos nos benefícios eventuais.

### **2.1 O BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL E A PROTEÇÃO SOCIAL**

Abordar o tema auxílio funeral em primeiro lugar, requer uma contextualização sobre o processo sepultamento das pessoas e sua relação com o capitalismo, visto a decência do sepultamento no decorrer da história estar ligada diretamente as relações de classe sociais e seu poder aquisitivo. As condições para realizar um sepultamento digno dependiam dos meios os quais a classes sociais estavam distribuídas, pois era necessário ter condições financeiras para arcar com as despesas.

Chamamos a atenção para o entendimento da morte enquanto um ritual de passagem, que implica questões sociais, políticas e econômicas. Tendo em vista o anunciado pelo título do capítulo, cabe destacar que o Estado brasileiro, é uma instituição demarcada pelo sistema capitalista, ou seja, opera por mecanismos que tem em sua base, instrumentos desiguais de distribuição de recursos e estratégias de regulação. Nesse sentido, o processo de morte e os rituais de despedida, também seguem condições contraditórias e desiguais.

A partir da industrialização no Brasil, a manutenção e reprodução da vida, ficou atrelada única e exclusivamente através do pagamento de salário. Não haviam mais espaços de troca de serviços e produtos. “A sobrevivência passa a ser vinculada unicamente ao mercado de trabalho, dominando pelo capital” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p. 134).

Ainda no pensamento da autora, o novo modo de vida comprometeu várias dimensões da vida em sociedade, visto que mesmo os trabalhadores assalariados não escaparam da miserabilidade:

[...] a exploração abusiva a que é submetido- afetando sua capacidade vital-e a luta defensiva que o operariado desenvolve aparecerão, em determinada momento, para o restante da sociedade burguesa, como uma ameaça a seis mais sagrados valores, “a moral, a religião e a ordem pública (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p.134).

O processo de exploração da força de trabalho imposta pelo sistema capitalista, incide sob a população, o que Netto, caracterizou enquanto pauperismo, ou seja, extrema desigualdade social expressa em precariedades e fragilidades extremas na condição de vida. Processo resultante da relação capital/trabalho, uma nova ordem burguesa, entendida enquanto “questão social”. (NETTO, 2001).

A partir do agravo do pauperismo, vários segmentos da sociedade foram, afetados. O caos instaurado, também foi responsável pela organização e tomada de consciência de classe de parte dos trabalhadores, que diante do contexto entraram no cenário político. Buscaram ameaçar a ordem vigente e para tal, construíram estratégias para tornar explícita a “questão social”. Evidenciam a contradição e o antagonismo que permeava o capital e suas consequências.

[...] questão social pode ser compreendida como o “conjunto das expressões das desigualdades capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se ,mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade” (ALVES, 2017, apud, IAMAMOTO, 2000, p.22)

O movimento dos trabalhadores tornou-se cada vez mais ativo e fortalecido, o que aos poucos forçava as frações dominantes (Capital, Estado e Igreja) a construírem respostas aos movimentos instaurados:

[...] movimentos refletem e são elementos dinâmico das profundas transformações que alteram o perfil da sociedade a partir das profundas progressivas consolidações de um polo industrial, englobando-se no conjunto de problemas que se colocam para a sociedade naquela altura exigindo profundas modificações na composição de forças dentro do Estado e no relacionamento deste com as classes sociais (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p.134).



Durante o contexto histórico da sociedade vivenciou-se as expressões da questão social em decorrência do capitalismo, que afetava diretamente as condições de vida dos trabalhadores, e as tensões vivenciadas cotidianamente entre as classes, entretanto essa contradição entre classes não se davam apenas na fase da vida, mais percorria até a morte.

Durante o contexto histórico “é possível identificar que o cuidado com o morto e a vivência do luto constituem-se em episódios desde os mais longínquos tempos da humanidade, permeados por ritos, tradições e costumes específicos de cada época” (BOVOLENTA, 2017, p.100), não se trata apenas de um corpo sem vida, mas de um ser humano que deixou uma ausência no seu convívio familiar.

Para que possamos compreender esse processo se faz mister contextualizar historicamente, em 1500 com vinda do Portugueses no Brasil “a imposição do catolicismo como religião oficial, e busca pela salvação da alma passou a compor os ritos fúnebres da “boa morte” (BOVOLENTA, 2017, p.99). Sempre houve a participação da igreja católica nos rituais fúnebres, até meados século XIX diante do antagonismo de classes, era possível notar a diferença entre os sepultamentos da classe operária e burguesia, os ricos eram sepultados dentro de templos religiosos considerado o mais “honrado” da época, por confiar que estariam invulnerável até a volta do salvador , já a outra classe classificada como pobres e escravos, o sepultamento ocorria através de valas, e na maioria das vezes nem caixão era utilizado. “[...] Nem mesmo diante da morte os corpos eram iguais, pois carregam consigo as marcas das diferentes situações que tiveram em vida” (CAMARGO, 2007, p. 398).

É explícito que as fases da vida do ser humano se inicia pelo nascimento e encerra com a sua morte, contudo nesses intervalos existe algumas divisões que denominamos como fases da vida, entretanto algumas dessas fases podem ser interrompidas devido a vários fatores, seja ele por doença, acidente, dentre outros aspectos, chegando de forma inesperada, e na maioria das vezes as pessoas não estavam preparadas psicologicamente e financeiramente. Embora todas idealizem um sepultamento digno para seu familiar/amigo, isso só ocorre através do poder aquisitivo.

Por muito tempo na história os pobres não tiveram esse direito, visto que o corpo sem vida, “ antes de significar a aniquilação de tudo, será ainda uma fonte de

tensões, de problemas, bem como apropriações diversas” (CAMARGO, 2007. p. 390), o que desde os tempos do Brasil Colônia já foi demarcado, visto que os lugares do sepultamento eram desiguais, entre pobres e ricos. Em outras palavras, a desigualdade social vivenciada durante a vida também demarcava a morte.

De acordo com Bovolenta

aos pobres, a vivência da morte configurava-se sempre como um verdadeiro transtorno e sofrimento. Por serem desprovidos de bens, a solução, era apelar para a caridade alheia afim de garantir que seus entes queridos fossem enterrados condignamente e em solo sagrado, mesmo que isso implicasse em conseguir uma sepultura em lugar menos privilegiado, como o adro ou o cemitério intra-muros. (2017, p.100).

Desta maneira, mesmo diante da morte as pessoas que se encontravam em situação de vulnerabilidade social, não bastava suas condições de vida terem sido precárias, sua morte também se tornava fator angustiante e conturbadora para seus familiares, visto que não possuíam condições de arcar com os custos do sepultamento.

No decorrer do século XIX, as formas de sepultamentos foram sofrendo alterações, isso ocorreu tanto pela iniciativa da igreja, quanto pela vigilância sanitária. Os “cemitérios passaram a ser um lugar comum para enterrar os mortos e foram construídos afastados do espaço urbano seguindo algumas restrições” (BOVOLENTA, 2017, p. 101). Em virtude disso, paulatinamente, transferiram como atribuição da saúde pública municipal o destino dos mortos.

[...]no final do século XIX a formação das sociedades de Ajuda Mútua (...), enquanto organizações de grupos da própria sociedade, buscava apoiar seus membros face à ausência de um Estado provedor e em razão das precárias condições vividas pelos trabalhadores, (...) o cuidado e o trato com a morte eram bastante apreciados pelas agremiações existentes, as quais buscavam dar os devidos méritos aos falecidos e apoiar seus familiares perante os infortúnios do cotidiano. (BOVOLENTA, 2017, p.101).

Com o tempo, foram criados grupos que tinham como objetivo, encaminhar este tipo de situação. Buscavam captar recursos e de algum modo amparar trabalhadores e seus familiares diante de situações de mortes. Um tipo de movimento de ajuda mútua, destinada a providenciar algum tipo de enterro aos falecidos e amparar seus familiares diante dos sofrimentos do dia-a-dia, pós morte (ao menos por algum tempo).

Essas sociedades, cumpriam um importante papel, pois através do agravamento das expressões da questão social imposta pelo sistema capitalista aos trabalhadores, estas sociedades buscavam amparar os trabalhadores diante das condições precárias que se encontravam.

A preocupação com a morte era valorizada pela ajuda Mútua, e se tornavam de grande relevância, buscando oferecer enterro digno aos falecidos e, amparar seus familiares diante os sofrimentos do dia-a-dia, prestando algum tipo de auxílio dentro dos diversos serviços que eram ofertados, como por exemplo, aniversários, lazer, nascimento dos filhos, batizados e invalidez. Diante do cenário que o Estado se encontrava ausente, essas sociedades eram formas dos cidadãos conseguir algum tipo de auxílio (BOLOVENTA, 2017, p.101).

Dos diferentes serviços disponibilizado pela ajuda Mútua, depara-se que além de todos os serviços presentes naquele período, a mesma possuíam um cuidado especial no que diz respeito ao funeral, inclusive naquela época foram criadas mútuas com a finalidade de atender as demandas do funeral posta pela classe menos favorecida da sociedade.

[...]havia ainda um grupo seletivo de cidadãos amparados pelo Estado a partir da implementação das primeiras legislações no âmbito da política previdenciária. Além dos trabalhadores públicos e militares, algumas categorias profissionais passaram, a partir do início do século XX, a contar com um campo de proteção social público-estatal, apoiados na lógica do seguro social e no vínculo formal de trabalho restrito ao meio urbano. (BOLOVENTA, 2017, p.102).

#### De acordo com Yamamoto e Carvalho

O seguro social começa a ser implantado ainda na fase final da República Velha, quadra-se nos marcos da política social desenvolvida pelos últimos governos dominados pela “oligarquia cafeeira”(...). O seguro Social será uma das promessas agitadas ante os pequenos assalariados urbanos Arthur Bernades<sup>1</sup>. (2014, p. 307).

A partir do século XX, algumas categorias profissionais, como os militares e trabalhadores públicos foram amparadas pelo Estado a partir da implementação das primeiras legislações no âmbito da política previdenciária, que previa contar com um campo de proteção social público-estatal, é possível perceber a presença de

---

<sup>1</sup> Foi vitorioso nas eleições presidenciais de 1922, sem sua campanha visando ao apoio dos setores trabalhistas.

contribuição, diante das fatalidades do dia-a-dia, em consequência de morte, doenças, aposentadorias dentre outros fatores.

[...] quando identificou formas de atenção ao funeral que ocorriam desde 1926, a partir do Decreto nº 5.109, de 20 de dezembro de 1926, que estendia a Lei Eloy Chaves a outras empresas além das voltadas aos trabalhadores ferroviários. Por meio de arranjos distintos e organizações específicas, as legislações no campo previdenciário, que iam sendo implementadas, reconheciam o momento da morte do segurado como objeto de apoio, suporte e proteção. (BOVOLENTA,2017, p.102).

Em 1923, com a Lei Eloy Chaves (Decreto Legislativo nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923), “lançam-se as bases para a futura política de Seguro Social, cujos os princípios fundamentais permanecem válidos até 1966 quando a unificação das instituições da previdência” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, P.307).

Suas principais características orientar-se para setores específicos da força, de trabalho, “englobando a totalidade dos assalariados daquele setor da empresa, a partir de quatro benefícios principais: medicina curativa; aposentadoria por tempo de serviço, velhice ou invalidez; pensões para dependentes e ajuda para funerais” (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p.307).

Foram implantadas as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs), tratou-se de uma legislação que, diante de uma grande conjuntura, estabeleceu a base previdência social em nosso país, primeiramente beneficiava uma categoria exclusiva atribuída aos empregados do setor ferroviário deixam de ter por esfera as grandes empresas tomadas individualmente, para englobarem as categorias profissionais.

Embora o Estado inicie um movimento de organizar e normatizar as pensões e benefícios a favor do trabalhador, se faz mister frisar que somente aqueles que pudessem contribuir teriam acesso aos serviços, sendo patrocinada pelas empresas e pelos empregados.

As responsabilidades das Caixas eram organizadas por empresas, sendo elas responsáveis por constituir suas caixas, de acordo com o termo da Lei. Os benefícios disponibilizados se davam através de contribuições e atendiam os seguintes critérios: Socorro médicos e medicamentos; Aposentadorias e Pensão aos herdeiros dos funcionários, além de entrega imediata aos herdeiros da quantia para as despesas com funeral, visto que os trabalhadores não conseguiam custear o rito de morte.

Embora serviu como base para a previdência a Lei Eloy Chaves<sup>2</sup>, não foi o único ato normativo que tratou de previdência, várias normas anteriores instituíram benefícios insolados para um ou outra categoria e até mesmo algumas menções na Constituição a benefício previdenciário anterior ao Decreto nº 4.682. No entanto Lei Eloy Chaves, é considerada o marco inicial na previdência social, dado a sua abrangência nacional, ou seja, o grande contingente de funcionários que passaram a ser beneficiados por ela, considerada um marco inicial na previdência social.

As CAPs estenderam para outros trabalhadores assalariados de diferentes segmentos, atingindo a instalação de 180 caixas de aposentadorias no Brasil. A ordem de criação deste tipo de instituição previdenciária sempre foi determinada pela capacidade de mobilização e reivindicação dos trabalhadores por melhores condições de trabalho (BATICH, 2004). As conquistas históricas com relação a previdência, foram significativas, contudo, até então o auxílio funeral não era um benefício garantido para todos.

Com o crescimento das Caixas de Aposentadorias e Pensões, durante o primeiro governo de Vargas, essas foram unificadas e substituídas por Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAP's), que tinha como principal finalidade reorganizar o setor previdenciário, que se dava através de classes profissionais. Em vista disso, se fazia a inclusão de aposentadorias e pensões aos seus membros.

Os IAP's aos poucos gradativamente, passa a compor um volumoso espaço dos assalariados urbanos do setor privada e estatal, isso ocorreu através de pressão realizada de cada setor.

[...] dessa forma em 1938, através de 99 CAPs e IAPs, estavam cobertura de diversas instituições previdenciárias mais de 3 milhões de assalariados urbanos e seus dependentes direitos, constituindo-se uma ampla e diversificada estrutura administrativa, profundamente marcada por sua vinculação ao Ministério do Trabalho e à burocracia alimentada pelo sindicalista corporativista. (IAMAMOTO E CARVALHO, 2014, p.308).

---

<sup>2</sup>Paulista de Pindamonhangaba, Eloy Chaves iniciou sua carreira política na cidade de Jundiaí, onde assumiu o cargo de vereador (...) ao propor o projeto de lei de caixa de aposentadoria e pensões dos ferroviários no Parlamento, o deputado paulista nada mais faz do que um aceno à sua base eleitoral, tentando conter os ânimos dos trabalhadores que, além de servir diretamente às ferrovias e indiretamente ao café, eram seus eleitores cativos. (SEGURA, 2017, p.79)

A organização do IAP's não eram, mas controlada através de empresa e sim do Estado, como autarquias federais, por categoria profissional, surgindo, assim, uma previdência social de expansão nacional, com ampliação do total de segurados.

Neste cenário é preponderante enfatizar que apenas os trabalhadores formais tinham acesso garantido à assistência e a saúde mediante do convênio que se dava pelas CAPs e IAPs. A saúde ainda não era colocada como uma política pública universal e nem a assistência social como “para quem dela necessitar”, e sim para aqueles que contribuíssem. Estas políticas sociais eram feitas a partir de contribuições tripartites sendo financiadas tanto pelo trabalhador, pela empresa empregatícia e pelo Estado.

Em agosto de 1960, a questão do auxílio funeral passa a ser regulamentada pela Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS), Lei nº 3.807, que previa em seu artigo 44º:

Art.44 O auxílio funeral garantirá aos dependentes do segurado uma importância em dinheiro igual ao dobro do salário mínimo de adulto, vigente na localidade onde se realiza o enterramento.

Parágrafo único. Quando não houver dependentes, serão indenizados ao executor do funeral as despesas feitas para esse fim e devidamente comprovadas, até o máximo previsto neste artigo.

Em 1966 o CAPs e IAPs instituiu o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) Decreto Lei nº 72, de 21 de novembro de 1966, era responsável pela concessão e manutenção dos benefícios dos empregados e empregadores e seus dependentes, os benefícios eram obtidos através de aposentaria por invalidez, velhice ou por tempo de serviço, pensões, auxílios natalidade e funeral. Nesse momento houve a unificação de todos os institutos existentes, com a exceção do Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Estado.

Sucederam “alterações pontuais, essa atenção vigorou desse modo até a década de 1990, quando passou a sofrer os impactos da adoção do ideário neoliberal no país” (BOVOLenta, 2017, p.102).

Mesmo considerando a promulgação da Constituição Federal de 1988 um avanço no que tange aos direitos dos cidadãos através do reconhecimento de direitos fundamentais e da implantação de políticas públicas há uma reconfiguração do sistema de proteção social, onde é organizado no tripé: Previdência social (caráter contributiva) Saúde (caráter universal) e a Assistência Social (para quem dela necessitar).

Durante esse período as agendas do governo voltam-se ao neoliberalismo é o momento da história da sociedade brasileira que apresentou diversas implicações para as relações entre Estado e sociedade, o projeto neoliberal teve como proposta regular a economia de acordo com os interesses do Estado, propor a privatização de órgãos e instituições estatais, reduzir gastos públicos e ainda intervir nas relações de trabalho. (CARINHATO, 2008)

No neoliberalismo<sup>3</sup>, entende-se que a privatização é o melhor caminho para o atendimento das necessidades básica da população, pois não onera o Estado em relação gastos com funcionários públicos e, passa a responsabilidade para as empresas e instituições privadas, podendo cobrar pelos serviços os valores que consideram justos para o mercado.

Sem dúvida nenhuma, este foi um período marcado por profundas mudanças políticas e econômicas no Brasil, com o enfraquecimento das organizações sociais e movimentos populares, a ideologia neoliberal encontra espaço para propagar e fortalecer seus ideais. O Estado já não assume seu papel de mantedor de políticas públicas, deixando essa lacuna a ser preenchida pela instituição privada, o que afeta consideravelmente o processo de proteção social que visa contribuir para a melhoria de condições de vida dos cidadãos. Dessa forma, o Estado se exime das responsabilidades que lhes são devidas e transfere para o mercado livre, ou livre concorrência toda a culpabilidade pelas desigualdades sociais.

No que se refere ao auxílio funeral, a data da implementação da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que põe sobre Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências o acesso ao auxílio funeral passou a obedecer aos seguintes critérios.

Art. 140—Por morte do segurado, com rendimento mensal igual ou inferior a Cr\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil cruzeiros), será devido auxílio-funeral, ao executor do funeral, em valor não excedente a Cr\$17.000,00 (dezesete mil cruzeiros): § 1º O executor dependente do segurado receberá o valor máximo previsto; § 2º O pagamento do auxílio-funeral ficará sob a responsabilidade

---

<sup>3</sup> (...) o projeto neoliberal de sociedade surge após a segunda Guerra Mundial, na Europa e nos Estados Unidos, como reação ao Estado intervencionista e bem-estar social. Este projeto, que apontava riscos a implantação de mecanismos de controle do capital, não teve grande repercussão inicial por que o capitalismo entrou em uma fase de crescimento rápido nas décadas de 1950 e 1960. No entanto, a partir da crise da década de 1970, as propostas neoliberais começaram a ganhar espaço. Primeiramente no Chile, depois na Inglaterra e nos Estados Unidos, espalhando-se rapidamente por quase toda a Europa e, na década de 1990, de volta à América Latina, chegando no Brasil. (NASCIMENTO; SILVA; ALGEBAIL, 2010, p.90).

da Previdência Social até que entre em vigor lei que disponha sobre os benefícios e serviços da Assistência Social. (LEI Nº 8.213, 1991.)

O auxílio-funeral da previdência social em Lei já previa em sua redação no inciso 2º do artigo 140, como uma transferência para a política da assistência Social que já estava prestes a vigorar. Nessa transição junto com o auxílio funeral, o auxílio-natalidade e à renda mensal vitalícia, compôs essa modificação.

Com os avanços normativos instituídos a partir da Constituição Federal de 1988 e o disposto na Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (Lei 8.742/93) os Benefícios Eventuais vêm tomando forma à medida que a política de assistência social se consolida como direito do cidadão e dever do Estado. O Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Resolução nº 212, de 19 de outubro de 2006, e a União, por intermédio do Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007, estabeleceram critérios orientadores para a regulamentação e a provisão de Benefícios Eventuais, no âmbito da Política Pública de Assistência Social pelos Municípios, pelos Estados e pelo Distrito Federal (MDS, 2018, p.7).

O benefício e o auxílio constituem formas transformadas de necessidades humanas básicas cuja expressão, “na forma de reivindicação ou demandas sociais, decorre da desigualdade apropriação de riqueza social, e não de uma suposta condição natural, moral ou subjetiva” (BRAGA e CABRAL, 2011, p.17).

Sem dúvida alguma, o período de 1980 a 1990, foi marcado por profundas mudanças políticas e econômicas no Brasil, principalmente no que se refere ao sistema de proteção social. Compreender em que medida, o benefício de auxílio funeral constitui uma necessidade humana básica e com que prioridade este direito tem sido tratado ao longo da história, requer aprofundamento também acerca da construção da política de assistência social.

Portanto diante de todo o contexto abordado, podemos compreender como eram realizados os sepultamentos desde sua historicidade, percebe-se que mesmo diante a morte os antagonismos permeavam entre as classes, de tal maneira que era notório a diferenciação entre os sepultamentos dos ricos e pobres, com as novas formas de vida em sociedade e a relação entre capital e trabalho o auxílio funeral surge para atender a camada da sociedade que pode contribuir mediante o pagamento do serviço através das categorias profissionais instituídas pelos IAPs e com a Constituição Federal de 1988 a assistência social passou a ser reconhecida como política pública regulamentada, compôs no seu rol de benefícios eventuais o auxílio funeral, que tornou-se responsabilidade da mesma.



## 2.2A RECONFIGURAÇÃO DO BENEFÍCIO AUXÍLIO FUNERAL APÓS A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.

As Políticas Sociais no Brasil, como estratégia do Estado, na intervenção direta “tiveram três momentos significativos: na revolução de 1930 até 1940, na ditadura militar (1964-1985), e a partir na Nova República, mais especificamente por ocasião da Constituição de 1988” (TEIXEIRA, 2016, p.67).

A modalidade assistencial, tradicionalmente conhecido como ação voltadas as pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social, caracterizou-se por uma ausência quase total das demandas populares. Esse fato corre por que o Estado não se voltou historicamente para assistência como uma política de direito.

A assistência aos pobres surge das iniciativas particulares, ligadas especialmente à Igreja Católica, que estiveram organizadas através de instituições filantrópicas, de ajuda aos indigentes e doentes, e também no controle do antagonismo vivenciado pelos trabalhadores e suas condições precárias de vida.

De acordo com Giaqueto (2011, p.10) no seu contexto histórico, a assistência social tem sido “vista como uma ação tradicionalmente paternalista e clientelista do poder público, associada às primeiras Damas, com um caráter de "benesse", transformando o usuário na condição de [...] favorecido”.

É importante destacar que as políticas sociais em sua historicidade não podem ser classificadas apenas como papel do Estado que se preocupava com as condições em que se encontrava as pessoas, mas se sucedeu através de reivindicações dos trabalhadores por melhores qualidade de vida, como mencionado no capítulo anterior.

A política de Assistência Social no Brasil ganha novo estatuto com a Constituição Federal de 1988, considera como um marco em relação às questões sociais, pois nela houve a passagem da Assistência Social de prática assistencialista e clientelista para o patamar de direito social de proteção social.

Passa a ser política pública regulamentada pela Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, compondo a seguridade social, ao lado das políticas de saúde e da previdência social, sendo responsabilidade do Estado e direito do cidadão, de caráter democrático, com gestão descentralizada e participativa, não contributiva, ou seja, não há necessidade de uma contribuição formal para que se tenha acesso aos seus benefícios, serviços, programas e projetos.

A Constituição Federal de 1988 trouxe avanços em relação a proteção social: ampliação e extensão dos direitos sociais; universalização do acesso, expansão de coberturas; certo afrouxamento do vínculo contributivo; concepção de seguridade social como forma mais abrangente de proteção; recuperação e redefinição de patamares mínimos de valores dos benefícios sociais; princípio de responsabilidade do Estado, da esfera pública no atendimento dos direitos (TEIXEIRA, 2016.p.81 *apud* Ávila, 1990).

Na constituição Federal mostra explícita a responsabilidade do Estado, nas esferas Federal, Estadual e Municipal, o atendimento as pessoas em que estão em situação de vulnerabilidade social, assim o Estado passa a criar políticas públicas e de assistência social para promover condições necessárias de vida para a sociedade. “ Além disso, foi estabelecido que a política da assistência social deveria ser colocada em prática pela participação popular, em um processo de democracia participativa popular, (...) por meio de conselhos, fóruns e conferências de assistência social”, atingindo os seguintes âmbitos municipal, estadual e federal (ALVES E ALMEIDA, 2013, p.148).

Contudo, com a implantação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), passou a pertencer à sociedade civil, em parceria ao Estado, definindo prioridades para melhorar as condições de vida das populações em diversas situações, seja ela de vulnerabilidade, risco, além de garantir a população o acesso a saúde, a assistência e a justiça.

A Lei Orgânica de Assistência Social LOAS, em suma define a Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado, ou seja, política de seguridade social não contributiva, que prove os mínimos sociais, através de um conjunto integrado de ações. O objetivo da LOAS é a garantia do atendimento das necessidades básicas da população brasileira (LOAS, 1993).

Necessariamente a Política da Assistência Social precisa considerar três condições de proteção social, são elas: o indivíduo, a sua condição e sua família. Quando tratamos de proteção social, demanda uma enorme proximidade com a realidade vivenciada pelas pessoas.

Na política da assistência Social estão inclusos os benefícios eventuais<sup>4</sup> que são previstos pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) esse tipo de benefício

---

<sup>4</sup> para solicitar o Benefício Eventual, o cidadão deve procurar as unidades da Assistência Social no município ou no Distrito Federal. A oferta desses benefícios também pode ocorrer por meio de

é destinado as populações que não tem condições de assumir por conta própria as despesas eventuais, é de caráter provisório ou suplementar é que dão através de nascimento, morte e outras situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

Com reconhecimento dos benefícios como responsabilidade da assistência, houve avanço por concebê-los como direito de cidadania para as famílias e os indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade social, sem necessidade de contribuição prévia (SOARES E GONÇALVES, 2016, p.707).

Abordar os benefícios eventuais previstos na LOAS, “(...)”, implica falar de uma pendência jurídica e política que se arrastou no Brasil por mais de uma década, impedindo, inclusive, que a política de Assistência Social se concretizasse por inteiro no território nacional (...)” (PEREIRA, 2010, p.17).

Em relação aos tipos de benefício previstos pela LOAS de acordo com Pereira (2010, p.11) estão previstos três tipos, os compulsórios, os de caráter facultativo e os subsidiários, o primeiro corresponde ao auxílio por morte:

Os **compulsórios**, porque são inegociáveis e infensos a opções quanto à obrigatoriedade de sua provisão, contidos no caput do art. 22. Esses benefícios “visam ao pagamento de auxílio por natalidade ou morte às famílias cuja renda mensal per capita seja inferior a  $\frac{1}{4}$  do salário mínimo.

Em especificamente no que diz respeito benefício eventual auxílio funeral, é necessário que a renda mensal da família seja inferior a  $\frac{1}{4}$ , e trata apenas de quesitos mínimos para um sepultamento, o alcance do benefício, será distinto nos seguintes critérios, segundo Diário oficial da União, Resolução nº 212, de 19 de outubro de 2006:

I - custeio das despesas de urna funerária, de velório e de sepultamento; II - custeio de necessidades urgentes da família para enfrentar os riscos e vulnerabilidades advindas da morte de um de seus provedores ou membro; e III - ressarcimento no caso de perdas e danos causados pela ausência do benefício eventual no momento em que este se fez necessário

Para ter acesso aos benefícios eventuais só é previsto em algumas situações conforme (MDS, 2015)

---

identificação de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade nos atendimentos feitos pelas equipes da Assistência Social (MDS, 2015)

Nascimento: para atender as necessidades do bebê que vai nascer; apoiar a mãe nos casos em que o bebê nasce morto ou morre logo após o nascimento; e apoiar a família em caso de morte da mãe. Morte: para atender as necessidades urgentes da família após a morte de um de seus provedores ou membros; atender as despesas de urna funerária, velório e sepultamento, desde que não haja no município outro benefício que garanta o atendimento a estas despesas. Vulnerabilidade Temporária: para o enfrentamento de situações de riscos, perdas e danos à integridade da pessoa e/ou de sua família e outras situações sociais que comprometam a sobrevivência. Calamidade Pública: para garantir os meios necessários à sobrevivência da família e do indivíduo, com o objetivo de assegurar a dignidade e a reconstrução da autonomia das pessoas e famílias atingidas.

Conforme MDS (2015), em conformidade com as alterações promovidas na Lei nº 12.435, de 2011, a regulamentação dos Benefícios Eventuais e a organização do atendimento aos beneficiários são responsabilidade dos municípios e do Distrito Federal, os quais devem observar os critérios e prazos estabelecidos pelos respectivos Conselhos de Assistência Social. Os estados são responsáveis pelo cofinanciamento dos Benefícios Eventuais junto aos municípios.

De todos os capítulos da LOAS, o capítulo IV, se refere aos benefícios eventuais no seu Art. 22.

entendem-se por benefícios eventuais as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do Suas e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública.

Neste contexto, foi criado, por meio da LOAS, o Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS), órgão que tem por objetivo deliberar e aprovar a política municipal de assistência social e ao qual compete estabelecer as diretrizes a serem observadas no plano Municipal de assistência social, além de gerenciar o Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS), fiscalizar a movimentação e a aplicação do montante de recursos aplicados a área de assistência social e democratizar todo o processo realizado em âmbito da assistência social, zelando pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de assistência social.

Esse processo de democratização e participação popular possibilitou a concepção do Sistema Único da Assistência Social (SUAS) e, em 2004, a aprovação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) que busca absorver as necessidades existente na sociedade brasileira no que diz respeito à obrigação da

política, tencionando com clareza suas diretrizes na efetivação da assistência social como direito de cidadania e responsabilidade do Estado.

A Política Nacional de Assistência Social traz sua marca no reconhecimento de que para além das demandas setoriais e segmentadas, o chão onde se encontram e se movimentam setores e segmentos faz diferença no manejo da própria política, significando considerar as desigualdades socioterritoriais na sua configuração. (PNAS, 2004, p.14)

No que diz respeito ao acesso a política da assistência, diferente da previdência ela não é contributiva, ela garante a proteção a todos que dela necessitam, entende-se por proteção social “as formas “institucionalizada que as sociedades constituem para proteger parte ou conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas mudanças da vida natural ou social” (PNAS, 2004, p.31, *apud* Di Giovanni 1998, p.10).

Para ter acesso aos benefícios eventuais é necessário o comparecimento nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) que são unidades localizadas em áreas que apresentam vulnerabilidade social. Essas unidades executam serviços de proteção básica, responsabilizando-se pela coordenação e organização de serviços socioassistenciais locais da política de assistência social. Esse espaço se trata de uma unidade pública estatal, onde todas as pessoas podem ter acesso, cujo objetivo é trabalhar na prevenção de vulnerabilidade e risco sociais.

O CRAS promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais (MDS,2015).

Diante de vários percursos, em 2009 por meio da Resolução nº 109, de 11 de novembro, foi aprovado a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. “ Esta normativa possibilitou a padronização de em todo território nacional dos serviços de proteção social básica e especial de média e alta complexidade, estabelecendo seus conteúdos essenciais, público a ser atendido” (TNSS,2014, p.4), esses tipos de serviço se dão através do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

a aprovação da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais representou uma importante conquista para a assistência social brasileira alcançando um novo patamar, estabelecendo tipologias que, sem dúvidas, corroboram para ressignificar a oferta e a garantia do direito socioassistencial. (TNSS,2014, p.4)

A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, são sistematizados por níveis de complexidade do SUAS: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

Todos esses serviços podem ser acessados pelos cidadãos de qualquer município, a tipificação possibilitou a padronização de todos os serviços socioassistenciais no país, organizou e hierarquizou os atendimentos, construiu uma identidade para a Política da Assistência e para os trabalhadores do SUAS, além de oferecer diversos programas e projetos respeitando a territorialidade de cada equipamento público, retratou uma importante conquista para assistência social brasileira.

Portanto é notório que a Constituição federal de 1988, foi um grande marco para a assistência social que passou a ser assegurada como uma política. No que tange ao benefício do auxílio funeral, constatou-se que historicamente este passou por várias reconfigurações, passando de ajuda pela Igreja, pelas sociedades mutuas, posteriormente para as categorias profissionais que estavam no mercado formal de trabalho e acessavam o auxílio funeral pelas Caixas de Aposentadorias de Pensões e, posteriormente pelos Institutos de Aposentadorias e Pensões de forma sempre contributiva, após a constituição federal de 1988, com o tripé da seguridade social o auxílio funerário passou para a ser operado pela Política da Assistência Social e com critérios.

Diante dessa trajetória e com a aprovação da LOAS passa a ser considerado um benefício eventual onde os cidadãos recorrem ao CRAS para acessar o benefício, sendo esse equipamento organizado e estruturado com uma equipe de profissionais do SUAS composta por assistentes sociais, psicólogo, dentre outros profissionais que realizam os atendimentos e o acesso ao serviço.

### **3. SERVIÇO SOCIAL NO ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAL DE ATENDIMENTO AO AUXILIO FUNERAL**

No presente capítulo trata do espaço sócio ocupacional que são ofertados o auxílio funeral. Cumpre mencionar ainda que no percurso desse capítulo abordaremos o Serviço Social na empresa privada, buscando demonstrar a atuação do assistente social nos enfrentamentos das demandas posta pelo capitalismo diante dos trabalhadores. Além disso, para finalizar esse tema, discorreremos o Serviço Social no Cemitério Vertical.

### 3.1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA PRIVADA

O campo empresarial é um espaço sócio ocupacional que passou a compor com mais assiduidade a trajetória do Serviço Social a partir da década de setenta, devido as mudanças ocorridas no mundo do trabalho neste período. Momento em que se instaura no país uma reestruturação nos moldes de produção e nas relações de trabalho. Devido à preocupação com a pressão do movimento dos trabalhadores que exigia melhores condições de trabalho e também com relação a necessidade de adequação as normas do mercado internacional, as empresas brasileiras passam a requerer assistentes sociais para seu quadro de funcionários. O mercado havia se tornado mais globalizado e competitivo.

Diante desde contexto a sociedade passou e passa por processos de transformações, seja nos aspectos econômicos, políticos, culturais e sociais, essas alterações, refletem na vida em sociedade, nas relações sociais, de trabalho e surgem novas demandas para o assistente social, e novos espaços sócio ocupacionais para atuação nas mais diversas áreas: saúde, habitação, educação, assistência jurídica e empresa privada a qual será o foco de nossa reflexão.

Para discutir, especificamente o Serviço Social nas empresas privadas, é necessário problematizar do que se trata esse espaço, de acordo com Mota “a empresa é conceituada como uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias” (2010, p.51).

Na correlação entre o trabalho assalariado e o capital, o trabalhador é desprovido dos meios de produção, e precisa vender sua força de trabalho para sua sobrevivência. “Todo o sistema de produção capitalista repousa no fato de que o trabalhador vende a sua força de trabalho como mercadoria.” (MARX, 1985, p.48).

Para Karl Max o trabalho ele se tornou uma mercadoria e quando ele é encarado desta forma ele passa a ser algo “banal” no sentido que o trabalhador passa a ser absorvido pelo sistema como um produto, que é pago para gerar um lucro.

Sendo a empresa um espaço de reprodução da ordem do capital, onde o sujeito vende sua força de trabalho em troca do salário e, a riqueza socialmente produzida por muitos se mantém na mão de poucos esse espaço é marcado por tensões entre as classes sociais. Neste cenário o Assistente Social é solicitado para mediar as relações de forças, “tal solicitação mostra que a empresa legitima a ação da profissão no limite de seus interesses, isto é, reconhece que os serviços prestados historicamente pelos assistentes sociais atendem suas necessidades” (MOTA, 2010, p.51).

Para que possamos compreender como se organiza a relação entre capital e trabalho se faz necessário contextualizar a crise de acumulação capitalista, também conhecida como a grande depressão, que atingiu de forma global. Após o fim do modelo do sistema taylorista-fordista, que ignorava as necessidades do trabalhador, compreendendo que o homem faz parte de uma engrenagem do sistema produtivo, cuja a execução de atividades era alienada e com longas jornadas de trabalho, isso ocasionou um conflito entre o capital e os operários. Segundo Pagotto

[...], a dinâmica fordista começa a apresentar os primeiros sinais de crise com a tomada de consciência de que os padrões vigentes de organização do trabalho eram insuficientes para garantir os altos níveis de lucro que a empresa monopolista obteve em seu auge (1996, p.60).

Uma vez que, embora o lucro da empresa estivesse elevado, as condições de vida precária dos operários não iriam conseguir manter esse ritmo, o antagonismo vivenciado pelos trabalhadores e os impactos ocasionado pela crise trouxe vários problemas sociais, como desemprego e precarização do trabalho. É nessas circunstâncias que a demanda para atuação profissional ganha relevância, vinculada a manutenção da força de trabalho desmotivada pela crise. Dessa forma o Serviço Social foi chamado para atuar nas empresas privadas na gestão de benefícios, para suprir as necessidades sociais. Nesse sentido, Mota aborda que:

a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital,



passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo ao empregado e sua família. (2010, p. 30)

As empresas já tinham ciência de que a condição de vida e de trabalho dos empregados, insidia diretamente na qualidade da produção, diante disso propôs um trabalho de cunho educativo, isso ocorreu não por que a empresa de alguma forma se preocupava com a qualidade de vida dos trabalhadores, mas pelo impacto que ia causar no processo de produção, e foi neste contexto que ocorreu a inserção dos assistentes sociais nas empresas. A ação profissional tem por objetivo, eliminar os “desajustes sociais” através de uma intervenção moralizadora e de caráter individualizado e psicologizante.

O exercício profissional do assistente social nas empresas privadas iniciou próximo dos anos 1940, resultante de reivindicações dos trabalhadores que buscou melhores condições de trabalho, isso ocorreu no momento em que eles se reconheceram enquanto classe trabalhadora com necessidades em comum. “Mas somente no final dos anos 70 e início dos anos 80 ocorreu um crescimento significativo no campo de atuação profissional do Serviço Social nas empresas” (LIMA e COSAC, 2005, p.237), o contexto vivenciado naquela época ampliou a participação no mercado de trabalho para os assistentes sociais.

Desta forma, a questão da “vocação assistencial” das empresas fica, em tese, situada, sendo necessário configura-l  numa conjuntura específica que envolve situa o do trabalhador e os objetivos da empresa, estando presente, pois, nas requisi es da profissão[...]âmbito daquela institui o (MOTA, 2010, p.55)

Compreende-se que a empresa requisitava os assistentes sociais apenas para suprir as necessidades institucionais posta pelo capital, cujo interesses estava diretamente ligado com o aumento da produtividade dos serviços, ou seja, quando mais produtividade maior seria o lucro.

A justificativa da contrata o do assistente social pelas empresas se faz na medida que começa se expandir as diferentes expressões da questão social, o que afeta diretamente no processo de trabalho. Diante disso a empresa obrigou-se a tomar decisões para melhorar o desempenho dos serviços prestados pelos trabalhadores. Estabelecendo quase o que poderíamos chamar de “equilíbrio de vantagens”, assim: “o crescimento da empresa   importante para o empregado por

que lhe assegura a sua manutenção e de sua família e os benefícios que a empresa oferece (...) e a empresa se mantém no mercado” (MOTA, 2010, p.58).

Poderíamos denominar uma relação de “mão dupla” entre o empregado e o capital, ou seja, o capital como provedor dos meios de produção necessariamente precisava de pessoas para executar trabalhos, e o empregado oferecia sua mão de obra em troca de montante. Esses meios nos quais estavam inseridos acarretaram várias expressões da questão social que precisou ser controlada de alguma forma.

O processo de requisição do exercício profissional do Serviço Social pela empresa se incluiu numa relação mais ampla, a produção e reprodução das relações de produção no todo da sociedade. Nesta perspectiva Mota identifica a relação entre “os objetivos da empresa e a apropriação de determinadas necessidades, qualificadas de problemas sociais do trabalhador e definidas como objeto de intervenção do Serviço Social, para, em seguida, ver o porquê o Serviço Social é contratado” (2010, p. 53)

Referente às demandas profissionais no âmbito empresarial, Iamamoto (2001, p.47) enfatiza que: “Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais [...], contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho”. É neste cenário que o exercício profissional do assistente social nas empresas privadas se faz necessário, com intenção minimizar o antagonismo que estava presente na empresa x trabalhador.

De acordo com Batistella (2007, p.35)

o ingresso do assistente social no mundo capital tem para o capitalista seus objetivos específicos: a mediação de conflitos gerados pela permissa capital x trabalho; a integração e adequação dos trabalhadores às exigências cada vez maiores do processo produtivo; o controle e a disciplina dos operários.

Conforme citação, o pressuposto da mediação consiste em a ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupos profissionais, ou seja, o capital exigia que o profissional fizesse essa mediação com intuito de maior produtividade por parte dos trabalhadores, que ao mesmo tempo questionava as condições de trabalho precário que estava exposto.

Dessa forma, a empresa conseguia controlar e disciplinar sua força de trabalho aos níveis de produtividade requerido ao seu processo produtivo,

participando ativamente da dinâmica de reprodução social das classes trabalhadoras. Ao interferir diretamente na esfera de reprodução social, os assistentes sociais, na condição de assalariados e submetidos às mesmas condições e relações de trabalho ao conjunto dos trabalhadores, definem seus objetivos profissionais, desenvolvem iniciativas e estratégias para responder aos “problemas sociais” postos pelos empregadores (AMARAL E CESAR, 2009,p.04).

A partir dos anos 1980, surgem novas tecnologias e conseqüentemente mudanças no mundo do trabalho. Nesse contexto, as empresas começam a desenvolver projetos voltados para o envolvimento dos trabalhadores com os interesses da organização. Com isso, o trabalho do assistente social passa por diversas alterações para com essas novas requisições. (ABREU, COSTA E FERREIRA, 2016, p.103-104)

O Serviço Social passa a ser reconhecido pelo campo empresarial, pelos resultados positivos frente a novos modos de gestão e controle da força de trabalho e também pela efetividade nos projetos voltados ao reconhecimento das empresas diante da responsabilidade social. Este processo foi se consolidando e conforme avançou a globalização da economia e se instaurou as estratégias neoliberais (privatização, terceirização, evolução do setor de comunicação e da tecnologia), este espaço sócio ocupacional também foi se ampliando para a profissão.

O assistente social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é requisitado para atuar na área de RH para satisfazer 'necessidades humanas', contribuindo para a formação da sociabilidade do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Essas exigências sugerem que o Serviço Social é considerado, pelas empresas, como instrumento promotor da adesão do trabalhador às novas necessidades destas. Para tanto, refuncionalizam suas demandas profissionais sob o 'manto' da inovação e da modernidade. (CESAR, 1998, p.126).

A profissão segue no campo empresarial na área de Recursos Humanos, atuando em fatores sociais, e motivacionais, no intuito de instituir novos pensares e tipos de envolvimento do trabalhador para com o trabalho que desenvolve. Assistentes sociais tornam-se indispensáveis para as empresas.

No que concerne os trabalhadores, o Serviço Social busca inserir medidas interventivas, projetos e programas que atendam às necessidades dos trabalhadores e em algumas situações, também de suas famílias. Além de operacionalizar a gama

de benefícios garantidos pela empresa como, encaminhamentos de transporte, assistência médica e assistência odontológica.

Essas inovações tecnológicas causaram enorme impacto no mundo do trabalho, e obrigaram os empregados a se qualificarem para atender essa nova demanda, os assistentes sociais não ficam de fora desse processo, sua atuação vinculou-se diretamente desenvolver trabalhos individuais e grupais com a finalidade de garantir a qualidade de serviços prestados pelos trabalhadores (IAMAMOTO,2004).

Não houve só mudanças tecnológicas, do ponto de vista do Serviço Social, a década de 1970 e 1980 foi marcado pelo “ movimento de reconceituação, em sua busca pela ruptura, foi um processo de desconstrução de um paradigma, de formulação teórica e prática da profissão e de desconstrução de uma proposta embrionária, questionadora é crítica” (ALVES, 2017, p.56).

O movimento abordado acima, foi um momento muito importante na história da profissão, pois buscou questionar a pratica tradicional vivenciada pela categoria.

Além disso na mesma década foi marcada pelo “ protagonismo político, com a presença de vários movimentos reivindicatórios de direitos sociais da classe trabalhadora” (ALVES, 2017, p.56).

É diante desse cenário que as empresas incluem os assistentes sociais no seu quadro de funcionários, do ponto de vista da Mota (2010, p.30) justifica que:

[...] a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais, Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a ser requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família.

A década de 1990 o Serviço Social não indicou um crescimento no número de assistentes sociais contratados pelas empresas, as empresas não buscaram expandir esse mercado de trabalho. “Pelo contrário, foi um período marcado por alterações efetivas na prática dos assistentes sociais no universo empresarial, em decorrência das transformações ocorridas a partir da reestruturação produtiva”. Isso ocorreu por ser um período novo processo de atuação para o assistente social no ramo organizacional, em consequência da renovação produtiva das empresas (LIMA E COSAC, 2005, p. 237).

As empresas reestruturaram-se e passaram a exigir profissionais mais qualificados, polivalentes e flexíveis, inclusive os assistentes sociais. Esse processo de reestruturação produtiva provocou amplo desemprego o que resultou em redução do espaço de atuação do Serviço Social nas empresas (LIMA E COSAC, 2005, p.238).

Conforme a sociedade mudava seu cenário político na década de 90, surge inovações tecnológicas, e é necessária mão de obra qualificada para se adequar essas novas demandas postas pelas empresas. Na esfera sócio política sucede novas exigências “[...] de controle do capital sobre o trabalho às quais passam a exigir um conjunto de reformas institucionais e a implementação de mecanismos capazes de promover a adesão e o consentimento dos trabalhadores às mudanças requeridas. (LIMA E COSAC, 2005, p. 238)

As empresas na ânsia de buscar cada vez maior aumento de produtividade e paralelamente reduzir os gastos, propõem novas formas de trabalho, diante disso determina novos perfis para o gerenciamento de recursos humanos. Nessa lógica o Serviço Social vem assumindo papel de:

[...] assessor nas questões relacionadas à administração de pessoal, à integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, à modernização das relações de trabalho, ao tratamento das questões sociais/interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores (LIMA E COSAC, 2005, p.238).

Neste sentido, no capitalismo atual em que vivemos, as instituições empresariais, diferentes daquelas dos anos 70 e 80, não apenas mudam as suas estratégias de produção, mas redefinem o seu lugar no plano político de cada país, “ampliando sua intervenção nas expressões da questão social como parte de suas estratégias de legitimação e enfrentamento das contradições, ao tempo que redefinem as suas políticas internas de gestão de força de trabalho” (MOTA,2010, p.17).

Contudo, ao mesmo tempo em que correspondia as demandas empresariais, a profissão conseguiu instaurar conquistas para os trabalhadores no que diz respeito a uma maior qualidade nas relações e no ambiente de trabalho, através da efetivação de benefícios e da aplicabilidade de ações e projetos voltados exclusivamente ao bem-estar dos trabalhadores. Dado que no sistema capitalista a maioria dos trabalhadores dependem da condição assalariada para sua sobrevivência, podemos afirmar que a profissão se tornou essencial a este campo.

Na atualidade o Serviço Social é solicitado pela empresa para intervir em novos projetos mais amplos, que “[...] que requerem uma ação “colada” à filosofia e às práticas empresariais modernas de gestão de trabalho”. (AMARAL E CESAR, 2009, p.16).

No que tange o Serviço Social no ramo empresarial, historicamente com o passar do tempo foi sendo moldado estrategicamente, com o intuito de qualificação na produção de serviços e produtos prestados, impôs que cada vez mais assistentes sociais capacitados e qualificados para acompanhar as novas mudanças posta pelo capital e pela sociedade.

Conforme se altera a dinâmica do capital, também se modificam as demandas postas aos assistentes sociais no campo empresarial. Na atual conjuntura, o capital avança para novos empreendimentos e os aperfeiçoa, no sentido de oferecer produtos cada vez mais particularizados de acordo com o perfil de determinados grupos sociais.

O trabalho do assistente social em empresas que prestam atendimento no auxílio funeral tem sido um desafio, visto, não ter no Brasil muita produção e pesquisa sobre esse espaço de intervenção profissional. Diante do exposto, no tema a seguir abordaremos este campo profissional, a partir da experiência construída pelo Cemitério Vertical de Curitiba.

### 3.2A TRAJETÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL

Para abordar a trajetória do Serviço Social no Cemitério Vertical é necessário falar um pouco da instituição no qual está inserida, <sup>5</sup>Inaugurado em 1989, o Cemitério Vertical de Curitiba é considerado uma das maiores e melhores necrópoles da América Latina. Seus ambientes foram cuidadosamente projetados para transmitir suavidade, serenidade, conforto e paz.

Atualmente o Cemitério Vertical de Curitiba é reconhecido nacionalmente e internacionalmente por seu padrão de qualidade, está localizado na rua Konrad Adenauer, nº 940, Tarumã, Curitiba – PR, CEP 82590-300.

---

<sup>5</sup> <https://www.cemiteriovertical.com.br>



(fonte: [www.cemiteriovertical.com.br](http://www.cemiteriovertical.com.br))

A proposta de oferecer serviços de assistência funeral, sepultamento e cremação com respeito e dignidade, independente do poder aquisitivo da pessoa, fez com que o Cemitério Vertical de Curitiba se tornasse líder de mercado em seu segmento. Sempre inovando, o Cemitério Vertical de Curitiba inaugurou o primeiro crematório situado na capital paranaense. A estrutura possui tecnologia de última geração e é uma referência nacional no segmento.

A instituição, proporciona aos assistentes sociais uma nova demandada de trabalho, diferente da realidade vivenciada cotidianamente em muitos espaços de intervenção, pois trabalhar com o luto não é nada simples, mas sim desafiador.

Na atualidade, grandes obstáculos e perspectivas são colados frente ao exercício profissional, abrindo novos espaços sócio ocupacionais para atuação, requisita dos assistentes sociais uma atitude investigativa e reflexiva sobre a realidade social em que este exposta, principalmente por que a sociedade está em sempre em movimento, solicitam os profissionais sejam propositivos capazes de propor novas estratégias para a demanda que estão expostas. (SANTOS, OLIVEIRA E BONALUME, 2016).

O assistente social se “vê solicitado a dar respostas às demandas presentes no âmbito de seu exercício profissional, além de não mais ser mero executor das

políticas públicas, pois passa a participar de um novo processo de construção”, em abertura de novos espaços ocupacionais de atuação, podemos citar um campo bem recente que é o Serviço Social na acolhida da pessoa em situação de luto do Cemitério Vertical (SANTOS, OLIVEIRA E BONALUME, 2016, p.41).

Diferente dos outros espaços sócio ocupacionais do Serviço Social as alterações que mudam nesse novo espaço de trabalho são as particularidades e estratégias, pois os fundamentos principais para atuação já estão inserido nos nossos arcabouços, é através dele que podemos propor novas frentes de trabalho.

Na concepção de Yamamoto afirma que “ o serviço social é uma profissão que está inserida na divisão social e técnica do trabalho e tem como matéria prima a questão social e suas diferentes manifestações” (2000, p.67).

Portanto, para que os assistentes sociais possam estar inserido em múltiplos espaços sócio ocupacionais é necessário que esses espaços oportunizem vagas para os mesmos, entretanto é necessário que os profissionais se qualifiquem para responder as demandas posta pela sociedade, ou seja, é uma via de mão dupla, não adianta abrir novos espaços de trabalho se os profissionais não possuem qualificação e identidade profissional, pois a ausência da identidade fragiliza a categoria profissional, e faz com as pessoas pensem que qualquer um pode fazer o nosso trabalho.

Neste contexto se insere o Serviço Social no Cemitério Vertical no ano de 2009, a fim de disponibilizar uma equipe treinada e capacitada em reconhecer as demandas existentes no âmbito do luto. A principal atribuição do Serviço Social nesse espaço é trabalhar a acolhida dos familiares e amigos enlutados, este instrumental se faz presente no cotidiano profissional visto a necessidade de orientar, esclarecer e socializar informações pertinentes aos serviços contratados e garantir a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Neste cenário, o Assistente Social relaciona-se “ com as pessoas fragilizadas que nos pedem um gesto humano: um olhar, uma palavra, uma escuta atenta, [...] para que se possam se fortalecer na sua própria humanidade” (MARTINELLI, 2011, p.499) incluindo também a acolhida como principal instrumental.

Intervir junto as situações relacionadas com a morte não é trabalho fácil, segundo Kovács (1992, p.150) “morte como perda nos fala em primeiro lugar de um vínculo que se rompe, de forma irreversível, sobretudo quando ocorre perda real e concreta”. Além do profissionalismo, existe do profissional um equilíbrio emocional



muito grande devido os fatos postos, esses sentimentos causados pela dor de um ente querido, o cliente/família deseja apenas ser acolhido e respeitado na sua dor, e a forma como é abordado neste momento é que fará toda a diferença.

A acolhida tem primazia nas atividades realizadas pelas assistentes sociais, cuja finalidade é de acolher os familiares e amigos enlutados, com o intuito amenizar a perda, não se trata apenas de receber alguém, mas que envolve vários procedimentos a serem tomados desde do começo até o final do sepultamento. “O papel do assistente social no atendimento às famílias enlutadas não é fácil, é muito minucioso e requer o desenvolvimento da habilidade” como uma escuta qualificada, observação e mediação de conflitos (SOUZA, BALAMINUTI E CALOBROZI, 2007, p.28).

É indispensável na atuação profissional nos espaços sócio ocupacionais, reinventar e refletir o fazer cotidianamente, a perda do ente querido é uma das situações mais árdua de se enfrentar, diferente de outras circunstâncias cujo quadro pode ser alterado, em diferentes aspectos, no caso da morte não tem nada a ser feito no sentido de “voltar a vida”, por isso a acolhida abordada pelo serviço social se torna imprescindível para as famílias.

De acordo com Moro (2015, p.40) “a acolhida compreende uma ampla dimensão em seu significado. A palavra em si compreende: hospedar, receber alguém, atender, abrigar, asilar e proteger, uma ação que envolve relações familiares, crianças e adultos”.

De acordo com lamamoto (2001)

um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano.

Deste modo, o Serviço Social segue instituindo novos modelos técnico-operativos, desenvolve novos olhares e processos interventivos, em prol da garantia de direitos dos cidadãos, além de aprimorar-se enquanto profissão, capaz de atuar nas mais diversas esferas da vida.

O Serviço Social no Cemitério vertical através da utilização do instrumento técnico operativo acolhida, realiza a intervenção profissional junto a pessoa enlutada com intuito de garantir a qualidade dos serviços prestados e os direitos dos seus usuários. Contudo, para que a acolhida seja realizada de forma adequada é

necessário que as profissionais consigam articular as dimensões teórica metodológica, ético político e técnico operativo, pois todas elas estão presente no instrumento utilizado por elas, no próximo capítulo abordaremos cada uma dela em suas especificidades para melhor compreensão.

#### **4. AS DIMENSÕES DO SERVIÇO SOCIAL E O INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO ACOLHIDA NO ACESSO A GARANTIA DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO CEMITÉRIO VERTICAL**

O presente capítulo abordará as dimensões Teórico Metodológico, Ético Político e Técnico Operativo do Serviço Social, mostrando sua importância nas ações do cotidiano do Assistente Social. Dando continuidade este capítulo também abordará a acolhida como instrumento de intervenção profissional.

##### **4.1 DIMENSÕES DA PROFISSÃO DO SERVIÇO SOCIAL**

As dimensões do serviço social podem ser esclarecidas através de uma visão de métodos, técnicas e instrumentos inclusos nos arcabouços utilizados pelos assistentes sociais no desempenho cotidiano de seu exercício profissional em diferentes conjunturas.

Conforme Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1996) as dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico operativa é que determinam as diretrizes curriculares da formação profissional, as três dimensões constitutivas são extremamente relevantes para o exercício profissional, uma vez que elas contribuem e influenciam diretamente nos enfrentamentos dos desafios profissionais contemporâneos.

[...] competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política são requisitos fundamentais que permite ao profissional colocar-se diante das situações com as quais se defronta, vislumbrando com clareza os projetos societários, seus vínculos de classe, e seu próprio processo de trabalho. Os fundamentos históricos, teóricos e metodológicos são necessários para apreender a formação cultural do trabalho profissional e, em particular, as formas de pensar dos assistentes sociais (ABEPSS, 1996, p.13).

Importante frisar que as dimensões não se separam, tão pouco se sobrepõem, todas elas possuem o mesmo nível de grau e de importância no âmbito do exercício profissional, como referenciado não podemos dicotomizar, fragmentar as dimensões, ela imprime a intencionalidade da intervenção profissional.

O assistente social que em seu exercício profissional, articula as três dimensões sem dúvida caminha em direção a finalidade da profissão, “as dimensões

devem ser sempre vistas em um conjunto, portanto, nenhuma pode ou deve ser considerada mais importante que a outra” (PEREIRA, 2015, p. 6).

Em relação a sistematização do exercício profissional só o conhecimento teórico, ético e técnico desassociado um do outro, não dá um respaldo para que o assistente social tenha uma intervenção efetiva na realidade social, todos esses elementos precisam estar integrados para atuação profissional, e todas essas competências precisam ser desenvolvidas.

As três dimensões utilizadas pelo Serviço Social têm como concepção e finalidade abordar a totalidade social, tentando nesse processo, esclarecer a intervenção sobre a realidade, bem como sua direção social.

De acordo com Santos (2013, p. 25) as três dimensões encontram-se presentes nas diferentes expressões do exercício profissional: “formativa, investigativa, organizativa e interventiva, elas formam entre si uma relação de unidade na diversidade”. O projeto de formação profissional é necessário ter uma variedade de conhecimentos essenciais para materializar nossa prática.

Ainda segundo o autor, “o termo dimensão remete às propriedades de alguma coisa, no sentido de seus pressupostos, de suas direções e de seus princípios fundamentais”. Desta forma podemos compreender que as dimensões constitutivas do serviço social, nada mais são do que os nossos pressupostos, os nossos direcionamentos profissionais escolhido pela categoria ao longo da construção sócia histórica. Para melhor discernimento abordaremos cada uma delas em sua singularidade (2013, p. 25).

Conforme ABEPSS o processo de trabalho do assistente social deve ser “apreendido a partir de um debate teórico-metodológico que permita o repensar crítico do ideário profissional e, conseqüentemente, da inserção dos profissionais, recuperando o sujeito que trabalha enquanto indivíduo social” (1996, p.8).

O exercício profissional, não pode ser levado a partir do senso comum dos fatos, mas com o olhar crítico diante da realidade posta, mas vale ressaltar que, não basta realizar uma crítica da realidade, é preciso que o profissional seja propositivo diante os problemas.

No que diz respeito a dimensão teórica-metodológica, “cabe ao assistente identificar a formação teórica do profissional, a existente e a necessária, tendo em vista os interesses, necessidades e demandas dos usuários” (VASCONCELOS, 2015, p. 487). Colocando em evidência a percepção e a segurança do profissional na

intervenção e utilização de noções necessárias para concretização do exercício profissional.

De acordo com Santos a dimensão teórica metodológica fornece ao profissional “um ângulo de leitura dos processos sociais, de compreensão do significado da ação, uma explicação da dinâmica da vida social, na sociedade capitalista, possibilita a análise do real”. (SANTOS, 2013, p. 26). Para tanto, é extremamente importante que o profissional tenha intensamente conhecimento teórico das relações sociais presentes no cotidiano, tendo uma visão do usuário além do aparente.

Em relação a dimensão ético-política de acordo com Vasconcelos na medida em que, “na complexa e contraditória sociedade e capital, trata-se de, para além do saber científico, identificar princípios, valores e o “saber estratégico” presentes nas respostas dadas pelos profissionais” (2015, p. 477), o profissional não pode ter uma perspectiva de neutralidade diante da realidade, pois ele tem um compromisso ético, político que a partir disso que vai terminar a forma com que ele se coloca perante a sociedade . Afinal o que é ética, de acordo com Barroco, se diz respeito.

[...] associada à reflexão sobre a ética é praticamente impossível não considerar a moral. Moral e ética por algumas filosofias são consideradas como sinônimos: ética como filosofia moral e a moral como realização dos valores éticos. Por outras, a moral refere-se ao indivíduo e a ética à sociedade. Etimologicamente, o termo moral vem do latim *mores*, que significa costumes e ética derivada do grego *ethos* traduzido como modo de ser ou modo de vida. (BARROCO, 2008, p. 19).

Essa dimensão se refere diretamente a nossa reflexão crítica a respeito dos valores morais existentes na sociedade que são frutos da criação humana, a uma relação intrínseca entre ética e política, conforme Lessa (2015, p.37) “é função social específica da ética conectar as necessidades posta pela generalidade humana em desenvolvimento com a superação do antagonismo”.

Quando tratarmos sobre a ética, compreende que a ética não está estritamente voltada a questões profissionais, vai além disso, e se dá a partir das nossas relações sociais de uma pessoa com a outro. Portanto, a ética é compreendida como reflexão de princípios e valores que norteiam a atuação profissional, que provoca uma ação embasada na atuação, a partir das nossas diretrizes curriculares, princípios que estão contidos no Código de Ética de 1993.

Na medida em os princípios, valores e referências se concretizam através das escolhas, posicionamentos e ações práticas, Vasconcelos aborda a importância de

“aprender nas respostas profissionais a clareza e a segurança do profissional na oposição ético-política ao conservadorismo profissional ou na sua reprodução e a qualidade das decisões, das estratégias empreendidas e oportunidades rejeitadas” (2015, p.480). No momento em que o assistente realiza o seu exercício profissional é necessário ter entendimento e finalidade da ação, para que se possa intervir com qualidade na situação posta.

É necessário evidenciar que a dimensão política do trabalho dos assistentes sociais está situada na “medida que esta profissão assenta-se na mediação capital/trabalho” (GOULART, 2012, p. 6), Vale apontar que o entendimento do Código de Ética profissional é indispensável para o exercício profissional.

De acordo com NETTO o nosso projeto ético-político é expõe com clareza e nítido quanto a suas responsabilidades a ele:

[...] tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor ético central, a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre as alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e a plena expansão entre indivíduos sociais. Consequentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, sem dominação e /ou exploração de classe, etnia e gênero. (1999, p.104-105)

À vista disso, cabe salientar que a profissão dispõe de uma personalidade altamente político da práxis, ao tratar de maneira compromissada em luta e defesa dos interesses da classe trabalhadora, logo está comprometido com a mudança da realidade por meio de processo de trabalho no cotidiano profissional, anda na contramão dos projetos que tem por objetivo a manutenção das desigualdades sociais.

Desta forma podemos compreender que a dimensão ética política profissional configura os compromissos profissionais, expressando as intencionalidades das ações, implicando diretamente na nossa tomada de posição, posicionamentos e intencionalidades que possuem sustentação teórica.

Por fim, a última dimensão, a técnico-operativa se dá através de uma complexidade dos instrumentos e técnicas e da definição das metodologias de ação e intervenção a serem desenvolvidas em cada atendimento, no que diz respeito aos instrumentos, precisa estar claro a sua intencionalidade. É no cotidiano que se desenvolve a competência técnico-operativa, permeada pela complexidade

interventiva do exercício profissional do serviço social e suas habilidades de interpretação da realidade da sociedade. Segundo Sousa,

[...] o profissional deve conhecer, se apropriar, e sobretudo, criar um conjunto de habilidades e técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto a população usuária e as instituições contratantes (Estado, empresa, organizações não-governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelo objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social. (2008, p.122).

Diante destas ações profissionais do assistente social, baseadas em suas habilidades, conhecimento e competências, que propiciarão o exercício profissional em conformidade com o projeto ético político da profissão que intervém na realidade cotidiana na sociedade, no intuito de promover a garantia de direitos.

Em virtude do que foi mencionado pode-se compreender a importância da articulação das dimensões do Serviço Social no exercício espaço sócio ocupacionais de atuação, principalmente por que elas iram conduzir os direcionamentos da ação profissional. Diante do exposto, o próximo capítulo abordará uns dos Instrumentos técnico operativo do Serviço Social, que é a acolhida, como instrumento de intervenção profissional, cuja operacionalização é baseada nas três dimensões relatadas.

#### 4.2ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO PROFISSIONAL

Para abordar o instrumento técnico operativo do Serviço Social, é necessário discorrer um pouco sobre a categoria da instrumentalidade, de acordo com Guerra (2000, p.2) “a instrumentalidade é uma propriedade e/ou capacidade que a profissão vai adquirindo na medida em que concretiza objetivos. Ela possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais”.

A instrumentalidade está ligada a compreensão do nosso fazer profissional, pois todo trabalho executado nas ações profissionais é dotado de instrumentalidade, e é através dela que encontramos os meios para concretizar o nosso trabalho, para atingir uma finalidade ou objetivar uma ação. Desde modo, podemos compreender

que a instrumentalidade se faz necessária em todo o processo<sup>6</sup> de trabalho profissional.

Contudo, compreende-se que a instrumentalidade se constrói na cultura profissional, e é composta pelos arcabouços de conhecimentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico operativo construídos pela profissão, conforme abordado anteriormente, são estas dimensões que norteiam nossa ação profissional.

Na visão de Guerra, pode-se dizer

[...] a instrumentalidade do Serviço Social remete a uma determinada capacidade ou propriedade a profissão adquire na sua trajetória sócio histórica, como resultado de confronto entre teologias e causalidades. Estamos, pois, nos referindo às propriedades e às capacidades sócio históricas que a profissão vai adquirindo na sua trajetória no confronto entre as condições objetivas e as posições teológicas de seus agentes profissionais e dos agentes sociais que demandam o exercício profissional, entre as respostas profissionais e as demandas colocadas à profissão, as quais atribuem-lhe determinados significados e reconhecimento social, que precisam ser compreendidos (2000, p.6)

Interpretando as palavras da autora, compreende que a instrumentalidade perpassa por um processo histórico do Serviço Social, no meio deste cenário os profissionais vão adquirindo capacidades de compreensão sobre os fatos postos na sociedade permitindo ver a totalidade, que diante das demandas postas ao profissional requer resposta.

A partir do contexto histórico constata-se que os instrumentais modificam-se, no nosso leque de instrumentos, existe diversos instrumentais eles mudam de acordo com a realidade vivenciada e são elementos indispensável de qualquer processo de trabalho. Diante das mudanças ocorridas na sociedade, é necessário que os assistentes sociais tenham capacidade teórico metodológico, ético político e técnico operativo de lidar com esses instrumentais, tendo em vista que eles não são modelos prontos.

---

<sup>6</sup> o processo de trabalho é compreendido como um conjunto de atividades prático-reflexivas voltadas para o alcance de finalidades, as quais dependem da existência, da adequação e da criação dos meios e das condições objetivas e subjetivas. (GUERRA, 2000, p. 3)



Apresentamos no quadro abaixo os instrumentos de trabalho mais utilizados pelos assistentes sociais. Instrumentos e técnicas o quais são essenciais no trabalho dos assistentes sociais, buscando auxiliar e compreender a realidade vivenciada.

<b>Instrumentos Diretos</b>	<b>Instrumentos Indiretos</b>
Acolhida	Atas de reunião
Observação	Livros de Registro
Entrevista	Diário de Campo
Grupo	Relato de Campo
Reunião	Parecer Social
Mobilização de comunidades	
Visita domiciliar	
Visita institucional	

Fonte: SILVA,2017.

De acordo com Lisboa e Pinheiro (2005, p.205) afirmam que: “ os instrumentos [...] são eles que potencializam a ação do trabalhador sobre seu objeto de trabalho [...]”. Por isso eles são fundamentais, pois é através deles que os assistentes sociais concretizam seu trabalho.

Abordar a instrumentalidade como capacidade de mobilizar “[...] os meios para alcançar os objetivos é falar em projeto profissional. Para tanto busca dar respostas sobre o que, por que, para que, quando, onde, com que meios e como fazer são fundamentais” (GUERRA, 2014, p. 38).

Para compreender a instrumentalidade, é imprescindível determinar o propósito da ação profissional, pois é através da prática profissional que inserimos o instrumento técnico operativo para intervenção da realidade posta no cotidiano profissional, contudo é necessário que o profissional tenha clareza da instrumentalidade ao fazer um uso de um instrumento, pois a ausência da mesma faz com que a aplicação do instrumento se torne ineficaz.

Entende-se por instrumentos “são os meios pelos quais os assistentes sociais podem efetivamente objetivas suas finalidades em resultados profissionais propriamente ditos” (GUERRA, 2014, p. 233).

É através desses instrumentos juntamente com a técnica que permite que os profissionais concretizem sua ação profissional, no enfrentamento das situações posta nos espaços ocupacionais de atuação dos assistentes sociais, e este instrumento devem ser analisados e adaptados conforme as necessidades e a realidade da

intervenção profissional. O instrumento não pode ser escolhido de forma aleatória, pelo contrário, deve ser feita uma análise sobre a realidade do usuário.

Diante das atribuições do Assistente Social estabelecidas em lei e o conjunto de ações da prática profissional faz-se necessário compreender os instrumentos representados por categorias, Oliveira explica:

Para analisar uma realidade concreta faz-se importante lançar certos instrumentos. Esses instrumentos podem ser representados por categorias. As categorias são conceitos básicos que pretendem refletir os aspectos gerais e essenciais do real, suas conexões e relações, através das categorias dialéticas o profissional imprime um direcionamento a sua prática profissional [...] (1988, p.79).

Nesta perspectiva, podemos entender que através das ações profissionais, é necessário que os mesmos tenham clareza sobre os instrumentos utilizados, para que desta forma possa ter os resultados esperados para a intervenção pretendida no atendimento ao usuário.

De todos os instrumentais elencados anteriormente, o presente capítulo tem como intencionalidade abordar de forma mais aprofundada apenas um desses instrumentais, que é a acolhida.

[...] de acolhida a indivíduos [...], onde o trabalho é marcado pelas ações de acolher, escutar e orientar os usuários para além do acesso material de bens, buscando estabelecer vínculo social técnico entre profissional e usuário (e LAVORATI e COSTA, 2016, p. 185).

Na acolhida o profissional fica mais próximo do usuário, pois se trata de um momento que requer a compreensão dos acontecimentos ocorridos, é necessário que o profissional possua uma escuta qualificada para propor soluções ou direcionamento aos usuários que buscam acesso algum tipo de serviço.

[...] um processo de intervenção profissional que incorpora as relações humanas. Não se limita ao ato de receber alguém, mas a uma sequência de atos dentro de um processo de trabalho. Envolve a escuta social qualificada, com a valorização da demanda que procura o serviço oferecido, a identificação da situação problema, no âmbito individual, mas também coletivo (SANTOS, 2006, p.58).

O Serviço Social entende a acolhida enquanto parte integrante do processo interventivo da profissão. Uma técnica complexa que se difere muito do ato de

conversar (no senso comum, tem-se a prática de se estabelecer tal aproximação). Não se trata também de um pronto atendimento, onde se realiza de modo simples uma “recepção” do usuário.

A acolhida requer do profissional uma visão ampla do sujeito que se apresenta para além da fala, detalhes de movimento, condição emocional, volume verbal, aspectos de saúde e de trajetória social cultural, constituem os múltiplos aspectos que devem ser considerados pelo profissional.

Trata-se de um momento interventivo mais sutil e na mesma medida complexo, pois a acolhida exige uma práxis não excludente, não julgadora, organizada e capaz de produzir retratos mais abrangentes, com relação ao sujeito acolhido. As várias dimensões e aspectos do ser humano precisam ser consideradas, visto que o planejamento interventivo do profissional de Serviço Social, necessita do maior número de informações possíveis para que possa buscar a efetividade do direito.

A acolhida de familiares que perderam entes queridos requer ainda, qualificação profissional, visto que a situação de morte é em qualquer sociedade um momento repleto de tradições e particularidades próprias. Este instrumento é um dos principais aliados da profissão, para o desenvolvimento de seu trabalho no espaço sócio ocupacional do Serviço Social no Cemitério vertical.

Em vista da importância da acolhida no luto, e também por ser um espaço de atuação novo do Serviço Social, o próximo capítulo explanará a pesquisa de campo com as assistentes sociais do Cemitério Vertical, sobre o instrumento técnico operativo a acolhida, e anteriormente a metodologia que embasou a pesquisa.

## 5. PESQUISA

### 5.1 METODOLOGIA DA PESQUISA

A presente pesquisa se iniciou devido a experiência do estágio currículo obrigatório do curso Bacharelado em Serviço Social, durante todas as acolhidas vivenciadas cotidianamente, percebeu-se a relevância deste instrumental nos atendimentos realizados do Serviço Social no Cemitério Vertical.

A pesquisa se desenvolveu através de uma abordagem qualitativa. Quando se refere a esse tipo de pesquisa Minayo aborda que “[...] são as atividades que compõem a fase exploratória, [...], é necessária uma aproximação maior com o campo de observação para melhor delinear outras questões, tais como os instrumentos de investigação e o grupo de pesquisa (2011, p.32).

Esse tipo de pesquisa é de grande relevância, tendo em vista que essa abordagem consegue ter uma visão ampliada sobre a realidade vivenciada, é importante frisar que esse tipo de pesquisa não se respalda em números, mas sim com a compreensão dos fatos reais vivenciado pelos sujeitos pesquisados, buscando explicar os porquês dos fatos.

Ainda segunda a autora a pesquisa qualitativa trabalha com o “universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (2011, p.22).

Compreendo a importância da pesquisa qualitativa, o presente trabalho aderiu esse tipo de pesquisa, cujo o universo da pesquisa são cinco Assistentes Sociais do Cemitério Vertical, utilizou-se como instrumento de pesquisa um questionário com questões abertas, enviado via e-mail, no dia 13 de novembro de 2018.

No que diz respeito ao questionário, segundo ensina Gil (1999, p.132) busca, “conteúdo sobre fatos, atitudes, comportamentos, sentimentos, padrões de ação, comportamento presente ou passado, entre outros”. Existe três tipos de questionário: aberto, fechado e misto, para esse estudo o questionário contemplado se deu através do aberto, pois possibilita o sujeito pesquisado uma maior liberdade na resposta.

Para analisar a resposta adquirida nos questionários pelas profissionais, foram determinados a definição das categorias de análise, sendo elas: O Instrumento

Técnico Operativo Acolhida e o exercício profissional, as categorias citadas posteriormente condizem com uns dos objetivos específicos proposto no Trabalho de Conclusão de Curso.

Para análise das respostas das profissionais, utilizou-se a análise de conteúdo mediante a definição de categorias, de acordo com Bardin é:

[...] uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento seguindo do gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. A categoria são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos (2016, p.147).

Com o propósito de proporcionar maior sistematização da análise de dados e também preservar a identidade dos sujeitos da pesquisa, as profissionais entrevistadas foram categorizadas de forma numérica. Entende-se que se trata de uma questão de sigilo e ética, condições essenciais ao universo da pesquisa.

No que se refere a exposição numérica, seguimos o pensar de Marconi e Lakatos (2005) que entende que o uso de tabelas facilita a exposição e a apresentação dos dados, visto que proporciona, ao leitor, uma melhor compreensão e interpretação mais rápida do grupo de dados. Para os autores quanto mais simples for a exposição, mais direto e objetivo será a interpretação.

Diante do exposto, identificou-se o perfil das profissionais com relação ao tempo de vida, de formação e, experiência profissional no campo pesquisado, estes dados levantados foram essenciais à compreensão dos aspectos que fundamentam o trabalho desenvolvido no cemitério vertical, conforme demonstra a tabela abaixo:

Tabela 1–Experiência profissional e faixa etária

<b>Entrevistadas</b>	<b>Entrevistada 1</b>	<b>Entrevistada 2</b>	<b>Entrevistada 3</b>	<b>Entrevistada 4</b>	<b>Entrevistada 5</b>
<b>Faixa Etária das profissionais</b>	45	40	49	34	38
<b>Conclusão do curso de Serviço Social</b>	sem resposta	2003	1998	2008	2016
<b>Tempo de trabalho no Cemitério Vertical</b>	mais de 07 anos	mais de 07 anos	05 à 07 anos	até 1 ano	até 1 ano

Fonte: Instrumento de coleta de dados, 2018

Os dados levantados demonstram que, o grupo das profissionais entrevistadas tem em média quarenta anos de idade, o que significa que o grupo é composto por profissionais com experiência de vida já amadurecida. Particularidade que potencializa melhor compreensão da situação de luto, dado que para além das questões profissionais, já vivenciaram a perda de entes queridos em suas famílias e nas famílias da comunidade em que circulam. Neste sentido, Bowlby (2004), entende que as diferentes vivências dos sujeitos, os potencializam a lidar com a realidade de modos diferenciados, dado que os fatores sociais vivenciados potenciam a construção e a reconstrução de pensares e sentimentos, o que influencia diretamente no modo como os sujeitos desenvolverão sua ação diante de uma determinada situação. Em outras palavras, [...] “os indivíduos são seres sociais, isto é, seres que se constroem e reconstroem no quadro das interações com outros [...]” (SANTOS, 2017, p.1). Portanto, em situações de luto, tendem a melhor compreender a perda aqueles que já a vivenciaram, ainda que indiretamente.

Com relação ao tempo de formação observa-se que existem dois grupos bem diversos: as profissionais com mais de sete anos de formação e o grupo das formadas recentemente. Características que contribuem para que o trabalho desenvolvido pela equipe de profissionais, apresente tanto reflexões pautadas em fatos históricos vivenciados no curso da sociedade, quanto ações melhor planejadas no sentido do contexto mais atual da profissão (instrumentos, estratégias, uso de tecnologias e proposições mais interdisciplinares).

Para melhor exemplificar a questão, elegeu-se as seguintes entrevistas: (3) possui maior tempo de formação, demonstra ter mais experiência de atuação frente a construção de respostas mais imediatas nas demandas de trabalho, diante disso Sampaio (2015, p. 5646) enfatiza que “a formação[...] e a experiência adquirida com o tempo de ação vão contribuindo para a atuação profissional, a nossa base conceitual vai se redescobrimo enquanto uma práxis”.

Enquanto que a entrevistada (5): possui menor tempo de formação, portanto, não teve tempo de acumular experiência profissional, entretanto em relação aos conhecimentos vivenciados na academia percebe-se que a entrevistada tem mais conhecimentos da atualidade, e melhor oferece subsídios a compreensão do contexto de um modo mais amplo, além de propor inovação no campo de atuação, isso ocorre por que, conforme lamamoto (2001, p.169-170)

[...] a formação profissional na contemporaneidade, tendo em vista a formulação de um novo currículo, [...] sob a direção da associação brasileira de ensino em serviço social, [...] possibilitando a efetiva integração na vida universitária. Representou, sem sombras de dúvidas, um salto de qualidade na preparação acadêmico-profissional de quadros para o exercício do Serviço Social. Uma das condições fundantes para se garantir a adequação da formação profissional [...] é alargar os horizontes, [...] não significa a diluição das condições e relações específicas nas quais se molda a formação profissional; ao contrário, é mediação necessária para que ela possa adquirir integridade nos quadros de processos da vida social contemporânea.

No que diz respeito aos conhecimentos referentes a atualidade são de grande relevância, entretanto não podemos esquecer que a experiência adquirida ao longo da trajetória profissional é significativa.

Em relação ao tempo de trabalho específico diante do serviço de luto, observa-se que as profissionais no Cemitério Vertical que trabalham a mais tempo, conseguem decifrar melhor a realidade vivenciada pelas famílias durante a acolhida. Isso ocorre pelo acúmulo de atendimentos realizados cotidianamente ao longo da trajetória, ou seja, a experiência vivenciada repetitivamente, potencializa a prática interventiva, o que permite que as profissionais desenvolvam determinadas habilidades de reconhecimento das particularidades existentes na relação dos sujeitos com o processo de luto, referente esse contexto Granja aborda (2011, 436) “para poder e querer agir, o profissional mobiliza e transforma com “inteligência prática” o saber que recebeu nos dispositivos de formação e aqueles que adquiriu com a experiência e que vai integrando em sua estrutura sociocognitiva”. Condição de atuação que as profissionais recém contratadas, vão adquirindo com o passar do tempo.

Ainda com relação as assistentes sociais com menor tempo de trabalho na área, cabe considerar que as profissionais encontram dificuldades para acolher e orientar as famílias, devido à ausência de experiências na área do serviço de luto. A acolhida é uma das dimensões deste contexto que pode ser usado de exemplo, dado que as profissionais encontram dificuldade de atuação nas situações em que há maior desespero diante da perda do ente querido, por exemplo, nos casos em que a morte se deu através de assassinatos ou acidentes drásticos.

## 2.1 CATEGORIAS ANALÍTICAS

Este capítulo tem como objetivo fundamental, apresentar os resultados da pesquisa qualitativa que decorreram do questionário, a análise se dará através de duas categorias principais: a acolhida enquanto instrumento técnico operativo e o exercício profissional no que se refere aos desafios da atuação. Processo de análise que será transcorrido a partir dos relatos descritos pelas assistentes sociais contratadas pela Instituição, nos questionários aplicados.

### **Categoria 1: O Instrumento Técnico Operativo Acolhida**

A acolhida é um dos instrumentos técnico-operativos, que compõe o trabalho desenvolvido pelas assistentes sociais junto aos usuários atendidos no Cemitério Vertical. O desenvolvimento da acolhida exige determinadas habilidades técnicas da profissão, visto que é uma importante estratégia para a operacionalização da garantia de direitos, principalmente no que se refere aos direitos civis e humanos em processos de morte. Em outras palavras, a condição de perda de um ente querido desenvolve situações que levam o usuário a vivenciar os desconroles do organismo humano, ou seja, sua capacidade de análise, participação e fiscalização de direitos, ficam comprometidas.

Diante disso, o Serviço Social busca desenvolver a acolhida a fim de que os usuários se sintam confiantes, ou seja, encontrem suporte para que consigam pronunciar seus desejos, angústias, insatisfações e dificuldades diante do processo de perda.

A pesquisa com os profissionais, desenvolvida a partir dos relatos que se concretizaram através do questionário, elencou como primeira questão: a concepção sobre a importância do instrumento técnico operativo acolhida junto aos usuários atendidos no Cemitério Vertical. Para melhor explanar o assunto, selecionou-se as seguintes entrevistadas, 03,04 e 05.

Segunda a entrevistada (3) diz que:

*É o primeiro contato com o familiar onde procuramos tranquilizar a família, quando possível, também orientamos e informamos sobre os procedimentos a serem tomados durante o período de velório e c/relação ao plano que a família escolheu.*



Diante do relato da profissional compreende-se que é através da acolhida que é realizado o primeiro contato com os familiares, e simultaneamente repassando informações pertinentes referente as ações que se desenvolvem durante o sepultamento.

No que diz respeito a acolhida inicial, conforme Silva e Oliveira (1983, p.7) “[...] trata-se de um processo de ouvir, problematizar e agir, constituem-se no princípio básico do atendimento[...]. O processo de acolhida é um instrumento de trabalho interativo na construção de respostas qualificadas aos indivíduos e famílias”.

No entanto, é possível identificar conforme relato da entrevistada, a forma que se realiza a acolhida e não qual sua importância diante a demanda dos usuários atendidos no Cemitério Vertical.

Dando continuidade na análise a entrevista (4) comenta:

*De suma importância, pois são através dos instrumentais que podemos mensurar dados quantitativos e qualitativos p/ intervenção profissional.*

Através do exposto, podemos identificar que o uso dos instrumentais é um fator preponderante na intervenção profissional, tendo em vista que é através dele que se operacionaliza a ação, no que diz respeito “os instrumentos e técnicas do Serviço Social podem ser classificados de caráter quantitativos ou qualitativos e são, por assim dizer, nossas ferramentas de trabalho, as quais também não podem sofrer isolamento” no qual deverá estar articuladamente instrumento e técnica. (LAVORATTI E COSTA, 2016, p.16). É notório a importância dos instrumentais na prática profissional, porém o relato da entrevistada abordou que pode-se obter dados qualitativos e quantitativos, e não a importância da acolhida diante os usuários atendidos no Cemitério Vertical, respondeu que é importante, mas em contrapartida não justificou o porquê, dando continuidade na resposta generalizando as finalidades dos instrumentais em análise quantitativos e qualitativos.

Ainda neste Contexto a entrevista (5) explica:

*“Neste primeiro contato a acolhida de forma clara, com empatia, disponibilidade de atender e esclarecer todas as dúvidas, se colocar à disposição e estar atentos as situações”*

Conforme entrevistada acima, seu relato ficou semelhante com a entrevistada (3), pois contemplou de que forma é realizada a acolhida e não qual a importância da mesma.

Levando-se em conta os relatos descritos acima em relação ao instrumento técnico operativo acolhida, identificou-se que as entrevistadas três e cinco, compreenderam a pergunta no sentido de que forma é realizado a acolhida, sem falar da importância, a entrevistada três falou que era importante, mas não abordou o porquê. Diante do exposto observa-se a falta de clareza das entrevistadas no entendimento sobre a importância da acolhida enquanto instrumento técnico operativo no Cemitério Vertical’.

As demais profissionais entrevistadas não trouxeram elementos relevantes sobre a temática, ou se aproximaram das falas das entrevistadas 3, 5 e 4. Por esse motivo selecionou-se os seguintes relatos contemplados no trabalho.

## **Categoria 2: O Exercício Profissional**

Presenciamos na atualidade as grandes transformações ocorridas na sociedade, mudanças as quais surgem novas demandas sociais e afetam o espaço sócio ocupacional do assistente social, ao “ nível de condições de trabalho, das demandas apresentadas, das funções desempenhadas, das propostas de trabalho do Serviço Social e da qualificação exigida”. (IAMAMOTO, 2001, p.268), diante desse cenário de grandes transformações societárias, os profissionais se vêm convocados a dar frente essas novas demandas estabelecidas, isso faz com que se torne um desafio para os profissionais.

Entretanto embora a formação universitária nos diplome para atuar em diversos espaços sócio ocupacionais, as instituições acadêmicas não conseguem abarcar todos os espaços de atuação profissional, afinal surgem novas demandas sociais conforme a sociedade vai sendo transformada.

Desse modo, em consequência desses novos espaços surgem novos desafios, diante disso, a segunda categoria se refere quais os desafios do exercício profissional no ramo do luto. Para conhecer mais profundo esses novos desafios nesses espaços elencamos as entrevistadas 01,02 e 05.

Entretanto a (1) entrevista, relata que:

*O sistema de triagem SFM, trabalhar a dor das pessoas, e a falta de cuidado dos profissionais de serviços funerários. (Entrevistada, 01)*

Através da resposta exposta pela profissional, o principal desafio é o Sistema Funerário Municipal (SFM) atualmente regido pela Lei 10.595/02 municipal, tendo em vista que esse sistema realiza a triagem das famílias e as encaminha para a funerária da vez, ou seja, não é possível que os familiares escolham a funerária de preferência para atendimento, o que gera em alguns casos a reclamação dos familiares enlutados relatando o mal atendimento pelos profissionais contratados pelas funerárias, suas atitudes são escassas de ética profissional, trata o corpo de um ente querido para a família, com fosse algo banal, o que acarreta a precarização de cuidado na higienização e no transporte, reporta-se por ética, a “toda prática humana, seja ela profissional ou não. A rigor, existe, ou deveria existir, uma ética aplicada a cada atividade profissional. A ética profissional nasce da progressiva especialização das atividades humanas” (BORGES E MEDEIROS, 2007, p.64).

Já a entrevistada (02) nos traz o seguinte elemento de análise:

*O maior desafio neste campo é o direcionamento acadêmico diante desta demanda, pois em todas as áreas de atuação do Serviço Social os profissionais irão enfrentar o luto em seus atendimentos, além de ter pouca referência bibliográfica sobre o tema para ter um direcionamento de atuação, sendo hoje o maior embasamento na área de psicologia.*

No relato da profissional citada acima, transparece que no exercício profissional do Assistente Social, seja em qual espaço for ele em algum momento irá se deparar com o luto, mesmo que de forma indireta, a morte faz parte cotidianamente da vida das pessoas e a mesma perpassa por todos os âmbitos estruturais que os assistentes sociais atuam. Embora seja um assunto que não é tão debatido pela categoria, vale frisar que os outros espaços não estão isentos de se defrontar com essa realidade, a partir desse cenário faz com que os profissionais de Serviço Social não produzam matérias sobre esse tema, isso acarreta as escassezes de referenciais bibliográficos. Forti e Guerra (2010) aborda a importância a apropriação teórica, segundo eles são:

*[...] são imprescindíveis momentos de apropriação teórica para que haja uma inserção qualificada do assistente social nos espaços sócio-ocupacionais, uma inserção que viabilize respostas competentes às demandas sociais e que seja, portanto, avessa ao falso dilema de que “na prática a teoria é outra”. (p. 103)*

Em vista disso da relevância no que diz respeito a apropriação teórica, faz com que a profissional recorra ao embasamento de outras áreas, tendo em vista que a mais próxima da realidade vivenciada de acordo com o relato é a psicologia.

Finalizando a análise da segunda categoria, no que diz respeito os desafios do exercício profissional, oposto da entrevistada (1) a entrevistada (5) obteve a mesma opinião da entrevistada (2) no que se diz respeito a ausência do referencial teórico conforme relatado:

*Falta de referencial teórico, pós e especializações na área para podermos nos orientar e buscar novos conhecimentos. (Entrevistada, 05)*

A entrevistada relata que além de referencial teórico falta especializações voltadas para essa área, como pós e especializações, sendo assim, observa-se a necessidade das entrevistadas 2 e 5 referenciais teórico no que condiz respeito ao Serviço Social no ramo do luto.

Ao concluir a análise de dados, evidenciou-se que as entrevistas de uma forma geral não possuem totalmente clareza sobre a importância do instrumento técnico operativo acolhida no Cemitério Vertical, e por ser um novo espaço de atuação profissional no luto, contatou-se que o referencial bibliográfico se tornasse um fator preponderante para atuação das práxis, no entanto, a escassez de referencial no que se refere o Serviço Social no luto.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desenvolver um estudo relacionado ao tema “A acolhida Como Instrumento Técnico Operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical”, foi realmente de grande relevância e desafiador, contextualizar a morte não é simples, tratou-se de uma demanda nova de atuação para os assistentes sociais nas instituições privadas no ramo do luto, pois até então esse espaço sócio ocupacional era inexplorado.

Para compreender este espaço tornou-se necessário partir da historicidade do auxílio funeral para identificar como era tratado o corpo, e mesmo diante da morte havia uma diferenciação que permeavam contradições socioeconômicas e socioculturais, ou seja, distinção entre os ricos e os pobres. Com o passar do tempo, a preocupação com funerais foi bastante difundida e presente.

Durante a construção da pesquisa, evidenciou-se que à Lei Eloy Chaves foi considerada um marco inicial da previdência o que resultou na criação da Caixa de Aposentadoria e Pensão (CAPs), primeiramente destinado a um grupo seletivo de cidadãos, os trabalhadores ferroviários, que previa o auxílio funeral de caráter contributivo, posteriormente atingiu diversas categorias profissionais, esse auxílio era de competência da Previdência Social até passar a alçada Pública de Assistência Social.

Através da Política Pública de Assistência Social, o Serviço Social, busca enfrentar as mazelas instituídas na sociedade brasileira e desempenha um papel privilegiado frente a aplicabilidade desta política no que diz respeito a luta contra a desigualdades sociais no país. Entende-se que grande parte das mazelas sociais vivenciadas na nossa sociedade, resultam da relação capital/trabalho, ou seja, do modo como o sistema capitalista implanta processos de exploração, negligência e violências diversas em nome da obtenção do lucro para capitalistas.

Pode-se afirmar que a política de assistência social é ao mesmo tempo, medida de proteção social que favorece a classe trabalhadora, e força que garante a reprodução do seu lugar de classe, visto ser essa estratégia do Estado para manter a ordem social.

Em outras palavras, o que temos é um Estado mínimo que flexibiliza suas ações hora em prol da classe trabalhadora, hora em prol dos interesses do capital. Deste modo, a população tem buscado no campo privado modos de resposta as suas necessidades, mesmo que mediante a sacrifícios para o custeio dos mesmos.

O Serviço Social vem ao longo de sua história de mais de 80 anos, posicionando-se a favor de reivindicações junto a classe trabalhadora através de ações, programas e projetos nas diversas áreas de atuação que possam reduzir a desigualdade social, seja no âmbito público ou no espaço privado.

No que diz respeito a assistência funeral, a população tem buscado cada vez mais o espaço privado para garantir seu acesso ao serviço. Alguns pagam planos funerários por toda uma vida, pois temem a insegurança de “não ter onde cair morto”, visto que o Estado brasileiro tem tratado com pouca efetividade no que diz respeito ao trato para com as famílias diante dos processos de luto.

Deste modo, o Serviço Social neste espaço de intervenção tem sido essencial as famílias atendidas, desenvolvem instrumentos capazes de assessorar as famílias no sentido de que o capital não faça do processo de morte, apenas um mecanismo de lucro.

Em outras palavras, a experiência do Cemitério Vertical demonstrou que a profissão se faz essencial em empresas que prestam serviços de luto. O suporte técnico capacitado, possibilita verificar se os direitos dos clientes não estão sendo violados por funerárias, orienta, acolhe e acompanha as famílias, neste que é um dos momentos de maior fragilidade da vivencia humana.

Entretanto no que diz respeito a compreensão do instrumento técnico operativo acolhida, no acesso a garantia de direitos dos serviços sociais prestado pelo Cemitério Vertical, verificou-se, conforme a análise de dados que as profissionais não abordaram a importância e, sim, a forma como é realizado esse instrumento. Em contrapartida devido a inserção do estágio obrigatório na instituição, observou-se a importância dessas profissionais nesse espaço, de tal forma, que durante os atendimentos vivenciados cotidianamente era possível presenciar, através do instrumento técnico operativo acolhida, a garantia de direitos dos clientes referente ao contrato de serviço prestados pelo Vertical, embora algumas Assistentes Sociais não tenham total clareza da práxis profissional.

Portanto, pode-se afirmar que a acolhida com as pessoas em situação de luto, é um instrumento indispensável, e que se faz essencial, pois nesse momento as pessoas encontram-se extremamente abaladas fisicamente e psicologicamente.

No que concerne as dificuldades enfrentadas para elaboração do presente estudo, não há como negar que foi árduo, principalmente por ser um novo espaço sócio ocupacional de atuação do Serviço Social neste seguimento na área privada,

onde a escassez de referenciais bibliográfico se tornou-se predominante, por consequência disso, foi necessário recorrer a uma gama de variedades de materiais para que fosse possível trazer os conteúdos para a temática proposta.

Em contrapartida, o final o estudo se tornou gratificante, adquirir novos conhecimentos para compor o arcabouço teórico, isso fez com que, diante da realidade posta, fosse possível vislumbrar possibilidades de atuação profissional, e compreender que para intervir em novas frentes de trabalhos se faz necessário aos profissionais clareza sobre sua identidade profissional e a importância do seu papel dentro do espaço sócio ocupacional em que atua.

Por fim, tem-se a perspectiva de que este trabalho possa contribuir para um melhor entendimento sobre a importância do instrumento técnico operativo acolhida no exercício profissional do Assistente Social nos espaços sócio ocupacional do Cemitério Vertical.

## REFERÊNCIAS

ABEPSS, **Diretrizes Gerias para o Curso de Serviço Social**. 1996. Disponível em: <[http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento\\_201603311138166377210.pdf](http://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311138166377210.pdf)>. Acesso em: 02 de novembro de 2018.

ABREU, Stephanhia Laini de Larceda Reis Gavioli de, COSTA Débora Vargas Ferreira e FERREIRA, Víctor Claudio Paradela. **Como tem se dado a atuação do assistente social nas empresas privadas?** ReCaPe. Revista de Carreiras e Pessoas, São Paulo, V. 1, n. 1, jan/fev/mar/abr. 2016

ALVES, Jolinda de Moraes, ALMEIDA, Denise Maria Fank de. **Participação e controle social: a experiência do Conselho Municipal de Assistência Social de Londrina/PR**. Londrina, 2013. p. 143-168, jun./ago. 2013.

ALVES, Márcia Oliveira, **Fundamentos históricos, teóricos e metodológicos do Serviço Social no Brasil, das origens aos dias atuais**. Curitiba: Intersaberes, 2017. (Série Metodologia do Serviço Social)

AMARAL, A.S.; CESAR, M.I. **O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas**. In: CEFESS/ABEPSS. (Org.). Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. 1ed. Brasília: CEFESS/ABEPSS, 2009, v.1

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**/Laurence Bardin: tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROCO, Maria Lúcia. **As bases sócio-históricas de constituição da ética (pág. 19-30)**. In: **Ética: fundamentos sócio-históricos**. (Biblioteca Básica de Serviço Social, v. 4). São Paulo: Cortez, 2008.

BATICH, Mariana, **Previdência do trabalhador: uma trajetória inesperada**. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392004000300004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000300004)>. Acesso em: 02 de novembro de 2018

BATTISTELA, C. S. **A atuação do serviço social na empresa brasileira de correios e telégrafos DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional**. 2007. 95 f. Dissertação (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

BORGES, Erivan, MEDEIROS, Carlos. **Comprometimento e ética profissional: Um estudo de suas relações juntos aos contabilistas**. São Paulo, 2007, p. 60-71, mai./ago. 2007.

BOWLBY, J. (2004). **Perda, Tristeza e Depressão**. São Paulo: Martins Fontes Editora Ltda.

BOVOLENTA, G. A. **Auxílio Funeral na assistência social: atenção para quem?** 2017. Disponível em:



<<http://periodicos.ufes.br/argumentum/article/viewFile/16909/12643>>. Acesso em: 01 de novembro de 2018.

BRAGA E CABRAL. **Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes/** Léa Braga, Maria do Socorro Reis Cabral, (orgs). –4.ed.–São Paulo: Cortez,2011.

BRASIL. Diário Oficial da União. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Texto da Resolução Nº 109, nov. 2009.

BRASIL. Diário Oficial Da União, Nº 207, Sexta-Feira, 27 De outubro De 2006.

\_\_\_\_\_. Decreto-Lei n.º 72, de 21 de novembro de 1966. **Unifica os Institutos de Aposentadoria e Pensões e cria o Instituto Nacional de Previdência Social**. Brasília, DF, ago 1960.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 3.807, de 26 de agosto de 1960. **Dispõe sobre a Lei Orgânica da Previdência Social**. Brasília, DF, ago 1960.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, jul 1991.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 8.742, de 07 de dezembro de 1993. **Dispõe Sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, dez 1993.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 10.595/02, de 05 de dezembro de 2002. **Dispõe sobre o serviço funerário no município de Curitiba, revogando as leis nº 2.819/66 e 5.000/74**. Curitiba, PR, dez 2002.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 12.435, de 06 de julho de 2011. **Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social**. Brasília, DF, jul 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Política Nacional de Assistência Social (PNAS 2004) e Norma Operacional Básica (NOB/SUAS)**. Brasília, DF, 2005.

CAMARGO, L. S. **Viver e Morrer em São Paulo: a vida, as doenças e a morte na cidade do século XIX**. 2007. Tese (Doutorado em História Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.

CARINHATO, Pedro Henrique. **Neoliberalismo, reforma do estado e políticas sociais nas últimas décadas do século XX no Brasil**. 2008. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Aurora/aurora\\_n3\\_misclane\\_a\\_01.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Aurora/aurora_n3_misclane_a_01.pdf)>. Acesso em: 05 de novembro de 2018.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação Industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. **A nova Fábrica de Consensos**. São Paulo: Cortez editora, 1998.

GIAQUETO, Adriana. **Gestão da Política Nacional de Assistência Social na Perspectiva do Sistema Único de Assistência Social (SUAS): A Descentralização**. Pesquisa Serviço Social & Realidade, França, v.20, nº 1, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOULART, Daniela Cristina Soares. **A DIMENSÃO ÉTICO-POLÍTICA NO FORTALECIMENTO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM SERVIÇO SOCIAL**<sup>1</sup>. CRESS-MG.2012. Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br/arquivos/simposio/A%20DIMENS%C3%83O%20%C3%89TICO%20POL%C3%8DTICA%20NO%20FORTALECIMENTO%20DO%20EST%C3%81GIO%20SUPERVISIONADO%20EM%20SERVI%C3%87O%20SOCIAL.pdf>>. Acesso em: 09 de novembro de 2018.

GRANJA, Berta. **A competência reflexiva processual em serviço social na ação profissional junto às populações**. Porto, v. 41, n. 143, p. 428-453, jul./mar. 2011.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. **Serviço Social & Sociedade**.n.62.São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **A instrumentalidade do serviço social**/Yolanda Guerra. 10.ed. São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO E CARVALHO. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**/Marilda Villela Iamamoto, Raúl de Carvalho. -41. ed.-São Paulo: Cortez, 2014.

IAMAMOTO, M.V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**.3. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**.5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. **Trabalho e indivíduo Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais. Alagoas, 2004.

KOVÁCS, Maria Julia. **Morte e desenvolvimento humano**. São Paulo: Casa do Psicólogo,1992.

LESSA, Sergio. **LUKÁCS: ÉTICA E POLÍTICA Observações acerca dos fundamentos ontológicos da ética e da política**. 2.ed. São Paulo. Instituto Lukács, 2015.

LAVORATTI E COSTA. **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**/ Cleide Lavoratti; Dorival Costa (Org.). Ponta Grossa: Estúdio Texto, 2016. 261 p.; 2.300 Kb; PDF.

LIMA, Maria Jose de Oliveira, COSAC Claudia Maria Cosac. **Serviço Social na empresa**. Katálysis, Florianópolis, v. 8, n. 2, p.236-246, jul./dez. 2005.

LISBOA, T. P, E. **A intervenção do serviço social junto à questão de violência contra a mulher.** *Katálisis*, Florianópolis, v.8.n.2,jul./dez.2005.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6.ed. – São Paulo: Altas 2005.

MARTINELLI, M.L. **O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos.** *Revista Serviço Social e Sociedade*, nº 107. São Paulo: Cortez, jul/set2011.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política.** Tradução por Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. São Paulo: Abril Cultural, 1985. Livro 1, v. 1, t. 2 (Os economistas).

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade.** 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

Ministério de Desenvolvimento Social. MDS.2015. Disponível: <<http://mds.gov.br/assuntos/assistencia-social/unidades-de-atendimento/cras>> . Acesso em: 17 de Novembro de 2018

MORO, Priscila da Silva. **A acolhida na proteção social básica na política de assistência social: sua contribuição para a superação do legado da subalternização. 2015.** Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

MOTA, A. E . **O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

NASCIMENTO, Alexandre do; SILVA, Andréa F.; ALGEBAILLE, Maria E.B. **Estado, mercado e trabalho: neoliberalismo e políticas sociais.** In: **Neves, Lúcia (Org). O empresariamento da educação: novos contornos do ensino superior no Brasil dos anos 1990.** São Paulo: Cortez, 2010.

NETTO, J.P. **A construção do projeto ético-político contemporâneo.** In: **capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo 1.** Brasília: CEAD/ABEPSS/CEFESS,1999.

\_\_\_\_\_. **Cinco notas a propósito da “questão social”.** *Revista Temporalis – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.* Ano 2. Nº 3 (jan/jul.2001). Brasília: ABEPSS, Graflin, 2001.

OLIVEIRA, R.N.C. **A mediação na prática profissional do assistente social.** *Serviço Social e Sociedade*,26,1988.

PAGOTTO, M. Amélia. **Mito e Realidade na automação bancária.**1996. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1996.

PEREIRA, S. B. (09 a 12 de Junho de 2015). **As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnicooperativa: particularidades e unidade**. Acesso em: 26 de outubro de 2018, disponível em: <<http://www.uel.br/pos/mestradoservicosocial>>.

PEREIRA, P.A. **Panorama do processo de regulamentação e operacionalização dos benefícios eventuais pelas LOAS**. *Cadernos de Estudos Desenvolvimento Social em Debate*. Brasília, n.12, 2010.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social**. 8.ed.rev e ampl.– São Paulo: Cortez,2016.

SAMPAIO, C. T. G. **O professor e a sua atividade currículo, cultura e práxis**. Rio de Janeiro. Disponível em: <[http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/18060\\_8365.pdf](http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/18060_8365.pdf)>. Acesso em: 12 de novembro de 2018.

SANTO, Isabel C. F do E. **Relacionamento social: um fator potenciador do luto sadio**. 2017. 104 f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia Social) – Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto, 2017.

SANTOS, C. M. (Semestre de 2013). **A dimensão Técnico Operativa do Serviço Social**. *Conexão Geraes*, 3, 25-30.

SANTOS. E.T. **O acolhimento como um processo de intervenção do Serviço Social junto a mulheres em situação de violência**. 2006 – Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Santa Catarina. Departamento de Serviço Social.

SANTOS, OLIVEIRA E BONALUME . **Supervisão de estágio em Serviço Social: da formação ao exercício profissional**/Nilza Pinheiro dos Santos, Isabel Cristina Giglioli de Oliveira, Bruna Carolina Bonalume. Curitiba: InterSaberes, 2016. (Série Formação Profissional em Serviço Social)

SEGURA, Fabiano Fernandes. **A questão previdenciária da primeira República: A excepcionalidade da Lei Eloy Chaves**. Dissertação (Mestrado de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências e Letras – Unesp). Araquara, São Paulo. 2017.

SILVA, Ângela Maria Pereira da. **Instrumentalidade e Instrumentos técnicos do serviço social**. Curitiba, InterSaberes, 2017.

SILVA, Nathalia Germiniani, OLIVEIRA, Juliene Aglio de. **Acolhida inicial e escuta qualificada: dimensão essencial em meio ao trabalho do CREAS**. Disponível em: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/SeminarioIntegrado/article/viewFile/4633/4395>>. Acesso em: 10 de novembro de 2018.

SOARES, Marielle Anne Moraes, GONÇALVES André Menezes, **Revista de políticas Públicas: trajetória da regulamentação dos benefícios eventuais da previdência ao SUAS**.2016.

SOUSA, Charles Toniolo de Sousa. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** 2008, disponível em : <<https://pt.scribd.com/doc/25131167/A-pratica-do-Assistente-Social-conhecimento-instrumentalidade-e-intervencao-profissional-Charles-SOUSA>> , acesso 28 de outubro de 2018.

SOUZA, Francine Aparecida Dias de, BALAMINUT, Gislaine de Almeida, CALOBRIZI, Maria Dvanil D'Ávila. **A Acolhida do Serviço Social no Luto Familiar,** 2007.

TEIXEIRA, Maria Solange. **Política de Assistência Social e Temas Correlatos.** Campinas: Papel Social, 2016.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A/ o assistente social na luta de classe: projeto profissional e mediações teórico-práticas/** Ana Maria de Vasconcelos. 1.ed. São Paulo: Cortez, 2015.

## ANEXO I: QUESTIONÁRIO



### QUESTIONÁRIO

#### **SOBRE A INSTITUIÇÃO**

**Nome da Instituição: Cemitério Vertical**

**Natureza da Instituição:**

( ) Pública (x) Privada ( ) Ong

#### **SOBRE O PROFISSIONAL**

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Qual ano concluiu a graduação em Serviço Social?**

**Há quanto tempo está trabalhando como assistente social no cemitério vertical?**

( ) até 1 ano ( ) 2 a 4 anos ( ) 05 a 07 ( ) mais

1. Qual sua concepção sobre a importância do instrumento técnico operativo acolhida junto aos usuários atendidos no Cemitério Vertical?

**R:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. Quais desafios do exercício profissional no ramo do luto?

**R:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Em relação aos serviços prestados, como você avalia a importância do exercício profissional do Assistente Social para a garantia de direito do usuário?

**R:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

---

---

4. Além do instrumento acolhida quais os instrumentos técnico operativos utilizados pelo Assistente Social no Cemitério Vertical?

**R:** \_\_\_\_\_

---

---

---

## ANEXO II: CONCORDÂNCIA DO SERVIÇO ENVOLVIDO



### CONCORDÂNCIA DO SERVIÇO ENVOLVIDO



Prezado (a) Coordenador (a)

Declaramos que nós do (a) do Cemitério Vertical, estamos de acordo com a condução do projeto de pesquisa "A ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL" sob a responsabilidade de THAYSA DA SILVA MACIEL nas nossas dependências a autora se responsabiliza em ter sigilo na pesquisa de campo, tão logo o projeto seja aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Internacional UNINTER, até o seu final em 12 de dezembro de 2018.

Estamos cientes que os sujeitos de pesquisa serão os profissionais Assistentes Sociais vinculados a Instituição Cemitério Vertical e que o presente trabalho deve seguir a resolução 466/12 do CNS e complementares.

Sendo o que se apresenta aproveitamos para enviar nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Elaise Kuginharski  
Ass. Social  
CRESS 5941

*Elaise Kuginharski*  
Responsável pelo Serviço

Endereço: Rua Treze de Maio, 538 – São Francisco – Curitiba/PR – 80510-030  
Telefone: (41) 3311-5926  
Email: etica@uninter.com



### ANEXO III: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 01



#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao Trabalho de Conclusão de Curso Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER, intitulado (a), A acolhida como Instrumento Técnico Operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical, desenvolvida (o) por Thaysa da Silva Maciel. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é (coordenada / orientada) por Adriane B. Baglioli Brun, a quem poderei contatar / consultar a qualquer momento que julgar necessário via telefone nº (041) 3616-9365 ou e-mail adriane.b@uninter.com.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é Formação, Práticas Profissionais e Identidade Profissional.

Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, conforme a Resolução 466/2012.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio questionário. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (s) orientador (es) / coordenador (es).

Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse (a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Cidade, 13 de novembro de 2018.

Assinatura do (a) participante: Elaine Kuonharski  
 Assinatura do (a) aluno(a) pesquisador (a): Thaysa da Silva  
 Assinatura do (a) professor (a) orientador (a): \_\_\_\_\_

Endereço: Rua Treze de Maio, 538 – São Francisco – Curitiba/PR – 80510-030  
 Telefone: (41) 3311-5926  
 Email: etica@uninter.com

## ANEXO IV: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 02



### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao Trabalho de Conclusão de Curso Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER, intitulado (a), A acolhida como Instrumento Técnico Operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical, desenvolvida (o) por Thaysa da Silva Maciel. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é (coordenada / orientada) por Adriane B. Baglioli Brun, a quem poderei contatar / consultar a qualquer momento que julgar necessário via telefone nº (041) 3616-9365 ou e-mail adriane.b@uninter.com.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é Formação, Práticas Profissionais e Identidade Profissional.

Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, conforme a Resolução 466/2012.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio questionário. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (s) orientador (es) / coordenador (es).

Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse (a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Cidade, 13 de novembro de 2018.

Assinatura do (a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do (a) aluno(a) pesquisador (a): \_\_\_\_\_

Assinatura do (a) professor (a) orientador (a): \_\_\_\_\_

## ANEXO V: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 03



COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA UNINTER

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao Trabalho de Conclusão de Curso Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER, intitulado (a), A acolhida como Instrumento Técnico Operativo do Serviço Social no Cemitério Vertical, desenvolvida (o) por Thaysa da Silva Maciel. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é (coordenada / orientada) por Adriane B. Baglioli Brun, a quem poderei contatar / consultar a qualquer momento que julgar necessário via telefone nº (041) 3616-9365 ou e-mail adriane.b@uninter.com.

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é Formação, Práticas Profissionais e Identidade Profissional.

Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo seres humanos, da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) do Conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde, conforme a Resolução 466/2012.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio questionário. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (s) orientador (es) / coordenador (es).

Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse (a) estudo / pesquisa / programa a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Cidade, 13 de novembro de 2018.

Assinatura do (a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do (a) aluno(a) pesquisador (a): \_\_\_\_\_

Assinatura do (a) professor (a) orientador (a): \_\_\_\_\_



**ANEXO VII: DECLARAÇÃO DE TORNAR PÚBLICO OS RESULTADOS****DECLARAÇÃO DE TORNAR PÚBLICO OS RESULTADOS**

Cidade, 07 de dezembro de 2018.

Eu, THAYSA DA SILVA MACIEL autor (a) da pesquisa A ACOLHIDA COMO INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL realizada no Centro Universitário Internacional UNINTER, declaro que de acordo com as orientações recebidas pelo Colegiado do Curso de Bacharelado em Serviço Social/UNINTER, seus resultados NÃO serão publicados em revistas científicas específicas ou apresentados em reuniões científicas. Serão apenas para fins de complementação de dados, análise e fundamentação do trabalho de conclusão de curso que estou escrevendo como requisito básico para conclusão do Curso de Serviço Social.

---

Assinatura do (a) aluno(a) pesquisador (a):

Orientador

**ANEXO IX: DE USO ESPECÍFICO DO MATERIAL E /OU DADOS COLETADOS****DECLARAÇÃO DE USO ESPECÍFICO DO MATERIAL E /OU DADOS  
COLETADOS**

Cidade, 07 de dezembro de 2018.

Eu THAYSA DA SILVA MACIEL, autor (a) da pesquisa. INSTRUMENTO TÉCNICO OPERATIVO DO SERVIÇO SOCIAL NO CEMITÉRIO VERTICAL, declaro que os dados coletados serão de uso específico para o desenvolvimento da pesquisa em questão.

---

Assinatura do (a) aluno(a) pesquisador (a):