

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TÂNIA RAQUEL DO NASCIMENTO

OS DESAFIOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NA
CONTEMPORANEIDADE NO MUNICÍPIO DE PINHAIS, ESTADO DO
PARANÁ.

CURITIBA
2014

TÂNIA RAQUELDO NASCIMENTO

OS DESAFIOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NA
CONTEMPORANEIDADE NO MUNICÍPIO DE PINHAIS, ESTADO DO
PARANA.

“Projeto Técnico apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública, no curso de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Paraná”.

Orientador: Prof.^o. José Simão de Paula Pinto

CURITIBA

2014

TERMO DE APROVAÇÃO

TÂNIA RAQUEL DO NASCIMENTO

OS DESAFIOS DA GESTÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NA
CONTEMPORANEIDADE NO MUNICÍPIO DE PINHAIS, ESTADO DO
PARANA.

“Projeto Técnico apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Gestão Pública, no curso de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Paraná”.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr./Ms.....

Departamento e Instituição onde atua o/a professor(a)
Presidente da Banca

Prof. Dr./Ms.....

Departamento e Instituição onde atua o/a professor(a)

Prof. Dr./Ms.....

Departamento e Instituição onde atua o/a professor(a)

Curitiba

2014

*As famílias em vulnerabilidade social, atores sociais
Que Superam as Desigualdades e Injustiças.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por não deixar de persistir diante de tantas dificuldades encontradas na realização deste Trabalho.

Ao Orientador Professor José Simão de Paula Pinto.

Ao Curso de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Paraná.

Aos Professores que a cada módulo nos incentivaram a prosseguir.

Aos Tutores: à Distância Patrícia Margarete Rocha Borges e Presencial Jacir Mário Tedesco Filho que nos momentos de cumprir prazos nos lembraram com mensagens precisas.

Ao Vereador Jorge Bernardi que nos momentos de maior dificuldade encorajou-me a prosseguir.

A todos que direta ou indiretamente participaram na realização deste Trabalho.

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma
alma humana, seja apenas outra alma humana.
Carl Jung

RESUMO

O presente Trabalho se propõe a demonstrar as dificuldades enfrentadas pelas famílias em vulnerabilidade social diante de luto violento e, enfrentamento das discriminações das funerárias de outros municípios que se prevalecem da lei municipal nº 699/2009, art. 32 § 3º da capital para desumanizar ainda mais o serviço, e a falta de políticas públicas diante da problemática.

Palavras chave: Vulnerabilidade social, família, luto violento, funerária, sepultamento.

SUMMARY

Work this aims to demonstrate the difficulties faced by families in social vulnerability to violent grief and coping with discrimination of the funeral of other municipalities that prevail municipal law No. 699/2009, art. 32 § 3 of the capital to further dehumanize the service, and the lack of public policies on the issue.

Keywords: social vulnerability, family, violent grief, funeral, burial.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

QUADRO25

GRÁFICO.....27

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 APRESENTAÇÃO.....	13
1.2 OBJETIVO GERAL.....	13
1.3 OBJETIVO ESPECIFICO.....	14
1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	14
2 REVISÃO BIBLIOGRAFICA.....	19
3 DESCRIÇÃO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	23
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	23
3.2 DIAGNOSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	24
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA.....	27
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	27
4.1.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	27
4.1.2 RECURSOS.....	28
4.1.3 RESULTADOS ESPERADOS.....	28
4.1.3 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS.....	29
5 CONCLUSÃO.....	30
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXO.....	35

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como tema Os desafios da Gestão de Serviços Funerários na contemporaneidade no Município de Pinhais, estado do Paraná.

A Gestão Pública no Brasil é assunto complexo, as políticas públicas e seus segmentos estão interligados pelas secretarias municipais, seria praticamente impossível efetivar atendimento sem intersetorialidade, isto é sem parcerias os serviços públicos não seriam prestados com qualidade.

Para que os serviços públicos nas esferas, federal, estadual e municipal repassem credibilidade os cinco (05) princípios que regem os mesmos estão contemplados na Constituição Federativa do Brasil de 1988.

De acordo com Constituição Federativa do Brasil de 1988 art. 37, os princípios constitucionais da administração são:

- Legalidade;
- Impessoalidade;
- Moralidade;
- Publicidade;
- Eficiência.

Encontra-se consagrados pelo Direito Público:

Princípio da **Legalidade** segundo COELHO, 2012, pág. 50 “Estabelece a supremacia da lei escrita, condição sem a qual não poderia existir o Estado Democrático de Direito”.

É essencial, mas não garante a legitimidade, a Lei necessita estar devidamente regulamentada. Evitando que a mesma fique somente escrita e no papel, e não poder sofrer sanções legais.

Princípio da **Impessoalidade** de acordo com BERNARDI, 2013, pág.28.

“Deve ser impessoal, genérica, atingindo indistintamente a todos que se encontram na mesma situação jurídica”.

Relacionado com o Princípio da legalidade seguindo formalidade segue o texto da lei.

Princípio da **Moralidade** conforme COELHO, 2012 pág. 55 “A moral refere-se a um conjunto de comportamentos que a sociedade convencionou serem desejáveis ou necessários para o adequado funcionamento e convívios sociais”.

É necessário que agente público seja comprometido com a Administração Pública.

Princípio da **Publicidade** de acordo com COELHO, 2012, pág. 56 “Aponta essencialmente para clareza e visibilidade social que devem envolver os atos da administração”.

Formalização de acordo com normas e procedimentos relacionados com o princípio da legalidade.

Princípio da **Eficiência** segundo BERNARDI, 2013, pág. 85 “Prestar o serviço com eficiência implica que ele deve ser realizado com qualidade e baixo custo, pautado por inovações tecnológicas e de gestão”.

Que de acordo com COELHO, 2012 pág. 50 “Pois o principio da eficiência não se encontra consagrado no mundo todo”.

Modernização com recursos tecnológicos para pronto atendimento aos usuários com confiabilidade.

Todos os cinco princípios estão correlacionados e com intuito de reger a Administração Pública em todo território nacional.

1.1 Apresentação

A pesquisa será realizada no município em tela o qual pretendesse regulamentar o atendimento das funerárias credenciadas com intuito de humanizar o atendimento as famílias que necessitam de acolhimento e atendimento com qualidade.

Com a finalidade de conhecer a verdadeira condição em que atuam as funerárias credenciadas no município de Pinhais, considerando o valor repassado para a prestação do serviço, as famílias abaixo da linha de pobreza, em vulnerabilidade social sem autonomia de arcar com as despesas funerárias, principalmente urna e jazigo.

Família, segundo KOOGAN/HOUAISS, 1995 pág. 365 “O pai, a mãe e os filhos: família numerosa. / Todas as pessoas do mesmo sangue, como filhos, irmãos, sobrinhos, etc. / Grupo se seres ou coisas que apresentam características comuns”.

Atualmente a família é composta por agregados, sem laços de sangue que convivem sobre o mesmo teto ou não, presença de casal composta por duas pessoas do mesmo gênero (masculino ou feminino), contudo o que afeta um membro pode influenciar todos os membros.

Com essa visão de família e com os recursos disponíveis condicionados na contemporaneidade a três (03) salários mínimos, para liberação do benefício referente ao auxílio-funeral entre crianças, adolescentes e adultos, na atualidade sem uma taxa específica para pagamento do serviço é que surge a necessidade de conhecer a realidade concreta que permeia a problemática conforme o objetivo geral e objetivos específicos.

1.2 Objetivo Geral

Apresentar a situação do atendimento das funerárias credenciadas as famílias em vulnerabilidade social considerando os recursos financeiros disponíveis para pagamento do serviço.

1.3 Objetivos específicos

- Identificar quais as habilidades de verificação de óbito no município de Pinhais;
- Conhecer a realidade das funerárias credenciadas na contemporaneidade em prestar serviços funerários;
- Analisar os serviços de sepultamentos de crianças, adolescentes, e adultos comprovadamente carentes realizados no Complexo Cerimonial de Pinhais desde a sua inauguração.

1.4 Justificativas do objetivo

O serviço funerário no Brasil é uma atividade “*in loco*” cada município é responsável pela sua regulamentação, desde a primeira Constituição Republicana a administração dos cemitérios passou a ser laica, sob administração exclusiva dos municípios.

As famílias abaixo da linha de pobreza sempre foram as mais prejudicadas que na ausência de cemitério público se sentiam excluídas, com a falta de políticas públicas sociais ignoravam seus direitos e dos falecidos em ter um sepultamento digno.

Quando havia morte violenta a sociedade reagia com mais violência, referindo as famílias “um bandidinho a menos no município” também ignorando que o cidadão “bandidinho” tem família, pai, mãe, esposa, filhos, netos, irmãos, tios, sobrinhos entre outros, uma família que tem o direito de ser respeitada diante do luto violento em que a sociedade tem seu comprometimento em negar direitos, se existia um bandidinho o mesmo nunca teve oportunidades de educação, emprego, entre outros, fruto do descaso das políticas públicas em ofertar possibilidades e alternativas de ter acesso a direitos e exercer cidadania.

Responsável pelo plantão funeral durante seis (06) meses, o qual se liberava auxílio funeral praticamente 100% de morte violenta, suicídio, homicídio com arma de fogo, arma branca (faca), acidente de trânsito entre outros durante esses meses foi complicadíssimo, o município não dispunha de serviço de verificação de óbito (SVO).

Em todos os casos os caixões (urnas) não se adequavam no espaço físico das residências para realizar o velório, verificou-se a necessidade de implantar Capela Mortuária no município, com intuito das famílias realizarem os respectivos velórios.

Diante de muitas expectativas criou-se o Complexo Cerimonial de Pinhais inaugurado em 2008 regido pela Lei Municipal 878 de 04 de julho do mesmo ano e alterada pela Lei 925/2008 e Lei 1193/2011 exclusivo para pessoas carentes e indigentes do município de Pinhais.

Artigo 8º O Complexo Cerimonial de Pinhais é destinado exclusivamente ao sepultamento de pessoas carentes e indigentes do Município de Pinhais, assim definidas segundo os critérios da Secretária Municipal de Assistência Social, atendidas as diretrizes da Lei Orgânica da Ação Social bem como artigo 11 da resolução nº 212, de 19 de Outubro de 2006 do Conselho Nacional de Assistência Social.

O Complexo Cerimonial é um conjunto arquitetônico que inclui cemitério vertical e crematório, ecologicamente correto atende todos os requisitos ambientais, devido ao sistema de sepultamento vertical que evita o contato com resíduos orgânicos ao solo, bem como sistema de canalização de gases ligado a um filtro de carvão ativado.

Quando ocorre óbito na residência médico da Unidade da Família mais próximo é que faz a verificação da possível causa da morte. Segue com trâmite legal, declaração de morte. Em parceria com a secretaria de Assistência Social a qual também prossegue com trâmite legal no atendimento.

Identificada a área de abrangência que pertence à família, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), fará contato com a família e comprovará se contempla os critérios estabelecidos para atendimento do serviço.

O Município dispõe de quatro (04) CRAS sendo:

CRAS Norte que atende os bairros, Jardim Karla, Jardim Amélia, Parque das Águas, Parque das Nascentes, Prive, Rosi Galvão, Graciosa, Canguiri.

CRAS Sul que atende os bairros Weissópolis, Vila Tarumã, Centro, Estância Pinhais, Vila Varginha e Guilherme Weiss.

CRAS Leste atende os bairros Esplanada, Vila Dignidade, Triângulo, Vargem Grande, Vila Palmital e Maria Antonieta.

CRAS Oeste atende os bairros Boa Esperança, Pineville, Atuba I e Atuba II, Alto Tarumã, Emiliano Pernetá, Perdizes I e Perdizes II, sol Nascente, Jardim Eliza, Conjunto Residencial Renato Bonilauri, Joaquina, Jardim Fênix, Vila União, Pedro Demeterco, Moradias Palmital, Conjunto Águila, Jardim Claudia e Vila Tebas.

Os Centros de Referências promovem serviços e benefícios socioassistenciais de gestão descentralizada e participativa, bem como Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), conforme Lei Federal 12.435 de 06 de julho de 2011, Sistema Único de Assistência Social.

O serviço funeral está entre os serviços públicos essenciais conforme BRUDEKI, 2007 pág.22 “A constituição Federal de 1988, em seu art. 9 § 1º, determina que a lei definirá os serviços ou atividades essenciais e disporá sobre o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade”.

A morte violenta está entre as necessidades inadiáveis da comunidade que deverá ser atendida quase que imediatamente, bem como acolhimento as famílias que ficam expostas ao grau imputado a violência.

A Lei de greve é referida por BRUDEKI, 2007 pág. 22 “Lei 7.783 de 29 de junho de 1989, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade e dá providências”. No seu art.10º enumerado na alínea IV funerários, serviços que não podem parar.

As funerárias que atendem no município são credenciadas através de licitação. Escolhida aleatoriamente a funerária X, diante da complexidade do assunto e que o mesmo é polêmico para prestação do serviço considerando as famílias em vulnerabilidade social do município em tela.

Na contemporaneidade os recursos repassados para as funerárias credenciadas ficam entre R\$ 622,00 (seiscentos e vinte e dois reais) para adultos e R\$ 300,00 (trezentos reais) para crianças, que ficam distribuídos

entre urna, ornamentação e véu, que em anos anteriores seria disponibilizado a urna cascão, sem flor.

As dificuldades aparecem com relação ao atendimento às crianças considerando o repasse de praticamente 50% do repasse dos adultos sendo que todo o processo para o atendimento é o mesmo Hospital, Instituto Medico Legal (IML), Policia Civil entre outros.

As funerárias da região metropolitana têm tendência a ser regida por normas e leis da capital a qual coloco em ênfase a Lei Municipal nº 699/2009 que no Art. 32 § 3º “É permitido o transporte de corpos de crianças de até 06 (seis) anos de idade em veículos particulares, desde que preparadas e acondicionadas em uma funerária individual”.

O que vemos na realidade são famílias carregando urnas com seus entes falecidos no caso de crianças a partir de natimorto até a faixa etária 06 (seis) anos, chegando a ponto de esconder as urnas, como no caso que aconteceu com a família Y, quando a mesma transportava ente familiar de 01 (hum) mês de vida em veículo particular e o mesmo teve problemas mecânico em plena região central da capital ocasionando transtorno para a família que teve que esconder a urna e praticamente quase que atrasar o sepultamento no Complexo Cerimonial.

A funerária da região metropolitana Z, que “prestou atendimento, acompanhamento” a referida família teve os seus honorários garantidos como serviço completo, a realidade não corresponde devido à família ficar praticamente sem atendimento e acompanhamento, que além de não conduzir a família na dinâmica do deslocamento que seria a mesma para adulto com carro fúnebre, cortejo entre outros. Não garantiu o direito da criança de ter um sepultamento digno.

Outro caso recentemente vivido pela pesquisadora foi que a funerária W, vendeu serviço funeral sem a inclusão de jazigo a qual foi informado que no dia do ocorrido tomaria todas as providências. A família vivendo seu momento de desespero acreditou que tudo estaria resolvido, quando chegou ao Complexo Cerimonial para realizar o sepultamento, os trâmites legais não haviam sido devidamente concretizados.

Para descontrole total da família no momento do sepultamento, foi informada que no Complexo Cerimonial não havia sido agendado o

sepultamento e que a mesma deveria se dirigir ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), da área de abrangência da família.

Aguardar avaliação sócio-econômica pela Assistente Social do referido CRAS com a finalidade de solicitar requerimento com número de lóculo do Cemitério Vertical, no caso de preencher todos os critérios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para emissão do Termo de uso do lóculo do Cemitério Vertical por “prazo determinado” que no caso de adulto seria de 03 (três) anos. Também foi orientada a verificar junto à funerária W, se no plano funeral estava incluso o jazigo (gaveta).

Outra vez nos deparamos com total falta de respeito à família que no momento da contratação do serviço (plano funeral) não foi devidamente informada, orientada e não conseguiu sepultar ente falecido no mesmo dia, sendo que a funerária teve que levar o corpo para o necrotério e aguardar que a família no dia seguinte seguisse os trâmites legais. Documentação necessária para realização do procedimento. Deixando a família em conflito, confusa repassando para o Complexo Cerimonial a responsabilidade da irresponsabilidade da funerária que através de funcionário despreparado ou muito ganancioso que não teve a capacidade técnica de informar a família da gravidade do problema.

Para melhor entendimento deste fenômeno social busquei autores que ousaram a refletir sobre o assunto.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A sociedade capitalista insiste em enterrar vivas as famílias em vulnerabilidade social junto com os entes falecidos, continua visível a discriminação onde a condição sócio-econômica, fica evidenciada como algo indestrutível, a cada sepultamento com morte violenta as famílias ficam estigmatizadas sujeitas a conviver em isolamento social.

Despreparadas para enfrentar a realidade da perda trágica e convivendo com as desigualdades sociais que as rejeitam duplamente enfrentam a negação de seus direitos atribuída por uma sociedade excludente que não dá direito a voz e vez tornando-as invisíveis.

A sociedade moderna insiste em fazer dos velórios em capelas que parecem verdadeiros *shoppings* negando o momento vivido, mascarando em ambientes fechados a verdadeira condição real.

FREITAS, 2002 pág. 31, refere que:

Examinando as sociedades atuais, verificamos que seu perfil consumista salta aos olhos e reconhecemos que o sistema produtivo tem sido capaz de aumentar enormemente as possibilidades de conforto material, facilitando em muitos aspectos a vida cotidiana.
[...] O progresso científico tem sido responsável pela redução da taxa de mortalidade não só entre crianças, mas em todas as faixas de idade.

A redução de mortalidade na atualidade nos leva a um novo sentido de vida, onde sociedade tem que reconhecer dentro da legalidade a conquista das famílias em risco social em busca da liberdade reforçada com os direitos humanos.

Segundo FREITAS, 2002 pág. 34 “A família que incluía avós, tios, primos, e netos parecem pertencer ao passado ou subsiste ainda somente em algumas áreas rurais mais conservadoras”.

Conforme Constituição Federativa do Brasil de 1988 Cap. III, art. 226 A família, base da sociedade tem especial proteção do Estado. Apesar de tudo resiste a cada década a vida moderna onde é reduzida somente a pais e filhos.

As transformações da vida moderna onde a mulher passou a ser provedora, assim como um filho adolescente, os avós com suas pequenas aposentadorias sustentam filhos, netos, bisnetos, tataranetos.

As dificuldades aumentam a ansiedade reforçando insegurança, gerando violência urbana, violência doméstica e desemprego.

O Pai na figura masculina sente-se humilhado a ser praticamente sustentado pelo filho adolescente numa inversão de papéis, não resiste e se entrega a consumir droga lícita passa a fazer uso de álcool diariamente perdendo o controle sobre si gerando conflitos no meio familiar a ponto de ficar insuportável.

Considerando que a família é a uma referência resistente para cada indivíduo seria como um espelho, valores importantes são repassados de geração para geração. Vínculos são criados e a cada geração ficam cada vez mais fortalecidos.

Contudo os pais parecem negar a existência da morte, como se eles próprios e os filhos fossem imortais, não educam os filhos para uma separação definitiva em que a luta diária pela sobrevivência, sobrepõe qualquer obstáculo esquecendo muitas vezes que a morte faz parte da vida e que fatalmente chegará a qualquer momento com ou sem aviso prévio.

De acordo com BERNARDI, 2013, pág. 235

A partir da primeira Constituição republicana, de 1891, a administração dos cemitérios passou a ser laica, sob a administração dos municípios. Na época, determinava a Carta Magna, no art. 72, parágrafo 5º, que: “Os cemitérios terão caráter secular e serão administrados pela autoridade municipal ficando livre a todos os cultos religiosos a prática dos respectivos ritos em relação aos seus crentes”.

No Brasil qualquer cidadão que pode arcar com os ônus do seu funeral tem direitos de decidir se irá fazer sepultamento tradicional ou cremação, isto é em vida, aqueles que aceitam com realismo buscam pagar um plano funerário para quando a hora chegar estar no mínimo preparado para o momento mais certo da vida.

Desde os tempos primórdios a responsabilidade de sepultar seus mortos fica a cargo da administração municipal.

Quanto à administração dos serviços cabe ao gestor fiscalizar os serviços quando delegado, de acordo com BERGUE, 2012 pág., 85 “delegar é transferir “autoridade” (poder) com a correspondente parcela de “responsabilidade” (intrínseca a relação) à outra pessoa para execução de “determinada” atividade”. Que além da administração de cemitérios deve produzir urnas funerárias, transportar os cadáveres e disponibilizar espaço físico adequado e salubre para realização do guardamento do corpo (velório).

Segundo BRUDEKI, 2007 pág. 243 destaca que:

Ainda segundo o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, através do Excelentíssimo Sr. Desembargador Idelvan Lopes, afirma que para toda concessão/permissão de todo e qualquer serviço público é necessária a instauração de procedimento licitatório, em atendimento ao Princípio da Moralidade e da Legalidade da Administração Pública, para que não seja caracterizado crime de responsabilidade por ato de improbidade administrativa.

Agentes políticos prefeito e vereadores entre outros agentes públicos estão sujeitos a ser punidos pela Lei da Improbidade Administrativa (Lei 8429 de 2 de junho de 1992), ao prestar um serviço de má qualidade, sem moral administrativa, causando prejuízo à coletividade. Sendo que o Gestor deverá promover um serviço de qualidade, com moral administrativa sem causar nenhum prejuízo à coletividade, que paga impostos por todos os serviços. Portanto não existe serviço GRATUITO, conforme recolhimento aos cofres públicos através de taxas, impostos entre outros.

De acordo com SCHIBELBEIN, 2007, citado por BRUDEKI 2007 pág. 246 reproduzido na integra:

Afirma que a prefeitura Municipal de Curitiba possui uma gerência de serviços funerários que é considerado modelo para outros municípios, por possuir regras claras e bem definidas. Nesse sentido comenta que o município dividiu esses serviços em:

- Obrigatórias: cobradas mediante tarifa, variando com o padrão escolhido e sendo exercidas exclusivamente pelas permissionárias, podendo compreender: preparação do corpo, fornecimento de urna, suporte para a urna e transporte de cadáveres.
- Facultativos: (cobrados através de tabela), objeto de acompanhamento e tabelamento, podendo compreender: certidão de óbito, paramentos (castiçais), ornamentação de urna, obtenção de documentos para os funerais, véu em tule e maquiagem necrófila.
- Facultativos: (adquiridas livremente pelos usuários): aluguel de capela, aluguel de altares, aluguel de banquetas, aluguel de ônibus para acompanhamento do féretro, flores e coroas, transporte de cadáveres humanos exumados, tanatopraxia, embalsamamento, reconstituição, cinerários e cremação.

Terminologias segundo BRUDEKI, 2007 pág. 246-247 para melhor compreensão das três classificações anteriores:

- Preparação do corpo: consiste em assepsia, tamponamento e colocação de vestimenta, fornecidas pela família;
- Maquiagem necrófila: é a técnica para embelezar o corpo consistindo na aplicação de produtos específicos que possuam textura fina e tenham durabilidade maior que o convencional;
- Tanatopraxia: é a preparação do corpo para manter a aparência natural. Retira-se o sangue venoso, substituindo por líquidos específicos.

Atendendo dentro dos padrões de segurança e de saúde pública, incluindo funerais indigentes e os de baixa renda considerando a Capital, coloco em ênfase que o atendimento a indigentes e os vulneráveis socialmente está condicionado à fiscalização do meio ambiente, acredito que sem a qual nem houvesse o devido atendimento. Cabendo a Secretaria de Meio Ambiente fiscalizar quanto à contaminação do lençol freático.

Os ciclos de gestão na administração pública, prevê que a gestão seja executada em quatro etapas contínuas, Planejamento (P), Execução (E), Avaliação (A) e Controle (C). Formando a sigla **(PEAC)**.

Conforme MALMEGRIN, 2012 pág.27

- **Planejamento (P):** construção de agenda; formulação da política e comunicação da política das decisões estratégicas.
- **Execução (E):** implementação da política.
- **Avaliação (A):** avaliação das políticas; apreciação dos efeitos atribuídos à ação do governo.
- **Controle (C):** correção de trajetórias e ações.

Nas três esferas o gestor (coordenador) se apodera dessas características juntamente com previsão de recursos financeiros de nível superior.

3. DESCRIÇÃO E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

3.1 Descrição geral da organização

A Prefeitura Municipal de Pinhais é jovem e o menor em espaço geográfico emancipou-se do Município de Piraquara em 20 de março de 1992, porém a ocupação territorial remonta há séculos.

O primeiro Prefeito foi o Sr. João Costa, e a Primeira Dama a Sra. Elza Costa. O casal precursor com muita luta e, muita coragem juntos enfrentaram todas as barreiras que o contexto político econômico vivido naquele momento histórico os desafiava.

A população que ocupava Pinhais era indígena desde o século XVII, atualmente com 117.008 mil habitantes, segundo senso Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) 2010, com estimativa para 2015 de 127.045 mil habitantes, localizado na região metropolitana de Curitiba Capital do estado do Paraná, com área da unidade territorial 60,869 km², o menor município do Estado.

Faz limite com o município de Quatro Barras, com o município de São José dos Pinhais, com o município de Colombo e a Capital, Curitiba. Por estar inserido na região metropolitana tem por extensão os problemas sociais e econômicos da Capital.

Na década de 90 a construção de cerâmica de grande porte e a estação Ferroviária atraiu trabalhadores de várias regiões, inclusive europeus.

Hoje os servidores que atuam no município somam 3000 funcionários, hoje estou lotada na Secretaria Municipal de Administração, prestes a ser transferida para Complexo Cerimonial, compondo área administrativa.

Atuei 08 (oito) anos na área social, participei da implantação do CRAS / CREAS. 04 (quatro) anos na saúde e como já referi estou prestes a atuar no Meio Ambiente.

3.2 Diagnóstico da situação-problema

Análise dos registros sem rasuras em Livros devidamente numerados e assinados pelas pessoas responsáveis, preferencialmente parentes em primeiro, segundo, terceiro e quarto grau dos falecidos. Salvo casos com intervenção judicial nos casos em que o falecido não é identificado e nem procurado.

Todos os serviços de sepultamentos são avaliados pelos respectivos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), a partir da liberação do número de lóculo do Cemitério Vertical devidamente solicitado pela Assistente Social que atende a família para avaliação sócio-econômica. E com o preenchimento do Requerimento do uso de lóculo mediante apresentação dos documentos necessários dos falecidos e responsáveis indispensáveis para identificação dos mesmos e avaliação dos critérios que atendam o SUAS.

Conforme quadro abaixo:

QUADRO DE SERVIÇOS DE SEPULTAMENTOS

Usuários Sepultados	Crianças	Adolescentes	Adultos	Total
(Ano Civil)	Faixa etária 0-12	Faixa etária 13-18	Faixa etária 19 +	Ano
jul/08	1	0	2	3
2009	12	7	75	94
2010	22	6	93	121
2011	13	6	77	96
2012	16	5	79	100
2013	25	6	99	130
2014	16	5	82	103
nov/15	14	2	56	72
TOTAL	119	37	563	719

Fonte: Complexo Cerimonial de Pinhais . Dados atualizados 03/11/2015.

ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS ACIMA

A partir de 2008 quando o serviço do Complexo Cerimonial foi efetivado no município a demanda foi aumentando consideravelmente no ano de 2009 atendimentos passou para 94 ano, já em 2010 a procura foi maior 121, em 2011 caiu para 96, compensação no ano seguinte 2012 teve aumento para 100 e continuou aumentando no ano de 2013 totalizando atendimento maior demanda tingindo 130, já ano de 2014 uma pequena queda 103, no ano civil até 03/11/2015 os atendimentos somavam 72.

Quando se observa que entre faixa etária considerada de 0 a 12 e 13 a 18 a perda é maior de 0 a 12 que ano de 2010 chega a ser de 22 para seis e no ano de 2013 de 25 para seis a maior desde a sua inauguração. Totalizando 119 contra 37.

Já na faixa etária considerada adulto a partir de 19 ou mais no ano de 2013 totalizou 99 atendimentos. Que considerando o maior atendimento de crianças chegando a ser maior ano. Que apesar do ano de 2007 atender a sete faixa etária de 13 a 18 considerada Adolescente ser a maior.

O Complexo possui 360 (trezentos e sessenta) Lóculos para Sepultamento que a cada 03 (três) anos no caso de adulto, para crianças até 06 (seis) anos é a cada 02 (dois) anos deverão ser Exumados para Lóculos de Ossuários no Complexo Cerimonial ou serem Traslados para outro cemitério. Observando prazo de permanência no Cemitério Vertical, a cada prazo expirado e não procurado pelo responsável a administração do Cemitério terá que fazê-lo. O lóculo deverá ser desocupado para atender a demanda.

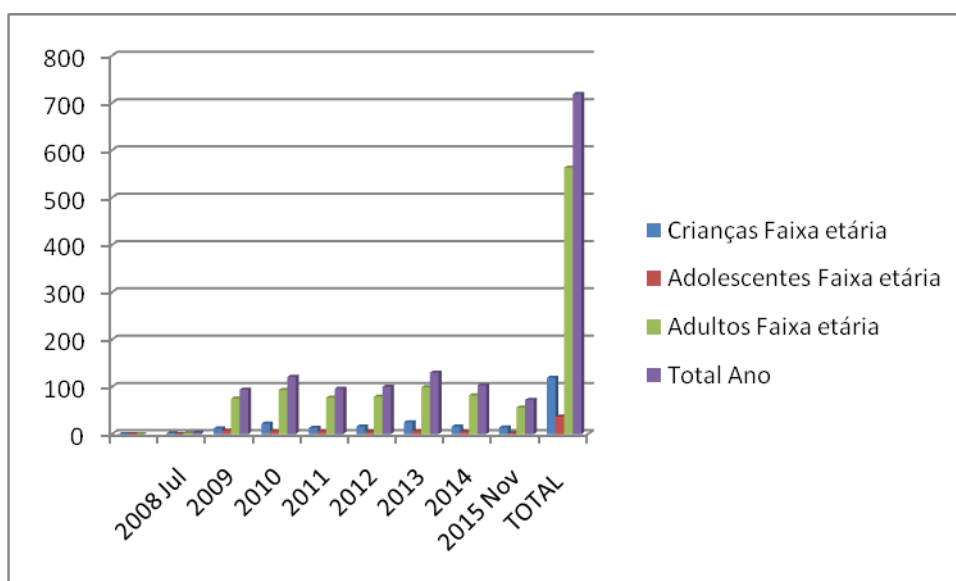
Os Lóculos de Ossuários somam 1.144 (mil cento e quarenta e quatro) que após o Traslado do Lóculo de Sepultamento tem mais 02 (dois) anos isto é, até 02 (dois) anos para ser Traslado para outro Cemitério a pedido da Família a qual transfere os despojos mortais definitivamente.

O Complexo Cerimonial possui Columbária destinado para descanso das cinzas que no momento não é utilizado, as poucas famílias que faz opção pela Cremação não deixam as cinzas na Columbária preferem deixar em outro local.

As Exumações Administrativas, aquelas em que as famílias, que apesar de orientadas e devidamente reorientadas por Carta enviada por Correio que o prazo de permanência no Complexo Cerimonial está expirando e que o responsável deverá agendar a realização da Exumação, em muitos casos não procuram a administração do Complexo e, as Cartas voltam ao remetente às mesmas poderão ser transferidas para Ossuário Coletivo.

De acordo com dados do quadro acima segue gráfico abaixo para melhor visualização dos serviços de sepultamentos realizados no Complexo Cerimonial desde a sua inauguração.

VISUALIZAÇÃO EM GRÁFICO



4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

4.1 Proposta técnica

- Criação de Organização Não Governamental (ONG), de apoio as famílias vulneráveis socialmente por luto violento.
- Implantação de Central de Luto (Serviço Funerário), disponibilizando Serviço Funerário no Município de Pinhais. De acordo com art. 6º, inciso I e VIII, art. 58º, inciso III e IV da Lei Orgânica do Município, art. 1º e art. 2º da Lei nº 16/93, conforme Decreto 1900/2016.

Estabelecendo limites de evasão de divisas evitando recepção de funerárias de outros municípios, com ementa na lei acima para garantia dos direitos dos cidadãos na contemporaneidade.

4.1.1 Plano de implantação

Com relação à Organização Não Governamental, seguiria trâmite legal, buscando e esgotando todos os recursos necessários para sua implantação, espaço físico, recursos humanos, maquinários, móveis e utensílios e através de projetos com apresentação de propostas buscando parcerias no público e privado.

Já com relação à Central de Luto, o caminho não seria diferente buscando em primeiro lugar os trâmites legais para garantia de direitos, espaço físico, buscando parcerias com outras secretarias também co-responsáveis, como secretaria de Saúde, Meio ambiente, Procuradoria, Administração entre outros, recursos humanos maquinários, móveis e utensílios buscando recursos a seguir.

4.1.2 Recursos

A Organização Não Governamental como todas que por não gerar lucro, isto é “Sem fins lucrativos”, os recursos para sua implantação serão próprios, como foi exposto acima através de projetos comprometidos e pertinentes a mesma buscando recursos financeiros entre o público e o privado e também no exterior, com intuito de atender a demanda.

Quanto a Central de Luto os recursos financeiros serão disponibilizados pelo gestor público visto que a mesma atenderá também a coletividade. Com serviço de qualidade como devolutiva aos impostos, taxas pagas pelos munícipes que aguardam os melhores resultados.

4.1.3 Resultados esperados

Os resultados esperados quanto a Organização não Governamental (ONG), com serviço de apoio, acompanhamento, encaminhamento as famílias até enfrentamento total do luto violento e autonomia.

Em relação à Central de Luto humanizar o atendimento, com atendimento de qualidade com ênfase aos direitos dos cidadãos familiares e dos falecidos, também assegurando as funerárias credenciadas supremacia no atendimento visto que já conhecem as normas que regulamentam precariamente o serviço evitando o risco de

funerárias de outros municípios que são regidas pelas normas da capital desumanizem ainda mais o atendimento.

4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Os problemas ocorrerão fatalmente, a cada desafio os riscos serão enfrentados. A começar com escolha de espaço físico quanto a Organização Não Governamental (ONG), que no caso terá que ser locado e aqui no município o aluguel é de alto custo e cada ano o reajuste tende a crescer nunca a decrescer. Contudo dos recursos financeiros serão aplicados para cumprir prazos e pagamentos em datas pré-estabelecidas. Também conciliar voluntariado com comprometimento assumindo todos os riscos nas tarefas designadas para cada caso.

Com relação à Central de Luto buscar servidores (agentes públicos) que não tenha preconceito em exercer a função administrativa em cemitérios públicos buscando atender as famílias em geral, sem que a mesma se sinta privilegiada ou discriminada, pois o atendimento será estendido a todos os que dele necessitarem independentemente de classe social e por 24 horas. Sábados, domingo e feriados ininterruptamente reconhecidamente como serviço essencial.

5. CONCLUSÃO

O assunto abordado é complexo e polêmico aumentando o desafio de realizar pesquisa, bem como apoio bibliográfico, pois diante da complexidade tudo se torna difícil. Fui até a Biblioteca Pública buscar referências que não teve como atender as minhas expectativas.

É preciso planejar, organizar, reconhecer direitos, o Poder Legislativo do município de Pinhais criarem leis e regulamentá-las, somente criar as Leis escritas e no papel, não garantem nada, pelo fato de não poder sofrer sanções legais.

Fortalecer o Poder Executivo a fiscalizar os serviços a fim de que as funerárias credenciadas com intuito de desenvolver atendimento as famílias enlutadas muito além da qualidade, que não vise o recurso repassado pelo serviço e sim de respeito às pessoas falecidas e as famílias que ficam a mercê da ganância das funerárias que ficam empurrando serviços desnecessários, que são de obrigação e cumprimento das funerárias credenciadas e particulares.

O descaso das funerárias de outros municípios que não tem respeito próprio quem dirá pelo “Outro”, visam somente o repasse financeiro não importando as condições desumanas.

Ficam se respaldando em normas, leis da capital como Lei Municipal nº 699/2009, Art. 32, § 3º, repassando toda a responsabilidade para a família que além da perda do ente familiar ter que seguir burocracia com trâmite legal, ter que se preocupar com deslocamento, transporte, em urnas de crianças **desde natimorto até a faixa etária de 06 anos**. Com estado emocional abalado os pais, ou qualquer outro familiar correm risco de sofrer mais acidentes, entre outros.

Precisamos parar de fingir que nada esta acontecendo e que desgraça somente acontece com os outros. Precisamos entender que a Morte é algo mais certo na Vida e devemos sempre estar preparados para o devido enfrentamento da situação.

O patrimônio público deve ser conservado, pois corresponde a direitos dos cidadãos que pagam impostos e taxas, colocando em ênfase

aqueles que mais necessitam dispor de “Direitos Conquistados e Garantidos pelo SUAS”.

A manutenção permanente se faz necessária nas dependências do Complexo Cerimonial, bem como orientação e, comprometimento das famílias em cumprir prazos de permanência expirados para exumação e providenciar traslado, para que o lóculo seja eventualmente emprestado para outra família em vulnerabilidade social.

E que políticos eleitos assumam seu papel não se sentindo que “estão políticos” se preocupando com politicagem e política partidária e, sim que foram políticos eleitos democraticamente para representar e garantir direitos a todos os cidadãos que lhes confiaram seus votos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na contemporaneidade as dificuldades ainda apresentadas não são diferentes, a cada década a demanda aumenta e, as perspectivas de solução da problemática cada vez mais distante, ora se tudo pode ser resolvido com ementa de Leis que naquele momento atendiam aquela demanda por que não fazer as devidas ementas e garantir aos cidadãos exercício de cidadania.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERGUE, S. T. **Comportamento Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 112 p.
- BERNARDI, J. L. **A organização municipal e a política urbana**. Curitiba: Ibpx, 2007. 424 p.
- BERNARDI, J. L.; BRUDEKI, N. M. **Gestão de serviços públicos municipais**, Curitiba: InterSaberes, 2013. 343 p.
- BRASIL, Constituição (1988)
Constituição de República Federativa do Brasil: Texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nºs 1/92 a 53/2006 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nºs 1 a 6/94. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2007. 462p.
- BRUDEKI, N. M. **Gestão de serviços públicos municipais**. Curitiba: ibpx, 2007. 290 p.
- COELHO, R. C. **Estado, governo e mercado**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 114 p.
- COELHO, R. C. **O Público e o Privado na Gestão Pública**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 76 p.
- DAGNINO, R. P. **Planejamento Estratégico Governamental**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 166 p.
- FREITAS, M. E. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002. 180 p.
- JANNUZZI, P. M. **Indicadores socioeconômicos na gestão pública**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 110 p.
- KOOGAN/HOUAISS. **Enciclopédia e Dicionário**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1995. 1634 p.
- LEITE JUNIOR, A. D. **Desenvolvimento e mudanças no estado brasileiro**. Florianópolis: Departamento de Ciências e Administração/UFSC, 2012. 88 p.
- MALMEGRIM, M. L. **Gestão operacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 198 p.

ROSA, R. A. **Gestão logística**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 176 p.

SANTOS, M. P. G.. **O Estado e os problemas contemporâneos**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2012. 142 p.

ANEXO

ANEXO 01



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINHAIS
ESTADO DO PARANÁ**

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Eu, **Rosana Boeira Ilheu** responsável pelo Departamento de Limpeza Urbana e Gestão de Resíduos da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, autorizo a servidora **Tânia Raquel do Nascimento**, ocupante do cargo efetivo de Assistente Administrativo, Matrícula Funcional nº 42717.9-1, portadora do RG nº 1.916.595 e CPF nº 319.226.609-06, a utilização de dados disponíveis e/ou a realização da pesquisa, neste setor, para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso, com o tema Os desafios da Gestão de Serviços Funerários na contemporaneidade no Município de Pinhais, estado do Paraná, realizado sob a orientação do Professor **José Simão de Paula Pinto**, para fins de trabalho acadêmico do Curso de Pós Graduação em Gestão Pública, que vem realizando na Universidade Federal do Paraná. Informo que esta cessão de dados ou autorização está condicionada à realização da pesquisa conforme princípios de ética e responsabilidade.

Pinhais, 21 de outubro de 2015.

Ambrosio Struginski
Secretário Municipal de Meio Ambiente

Rosana Boeira Ilheu
Diretora do Depto. De Limpeza Urbana e
Gestão de Resíduos

ANEXO 02

CRONOGRAMA DO PROJETO TÉCNICO

Atividade	Data de Finalização
Contato com a organização e/ou obtenção de autorização para realização do projeto	21/10/2015
Levantamentos bibliográficos e análise da bibliografia	31/10/2015
Realização de diagnóstico da situação-problema na organização	04/11/2015
Elaboração da proposta de Intervenção	06/11/2015
Redação do Projeto técnico	16/11/2015
Entrega da versão final do projeto técnico	19/02/2016
Desenvolvimento do pôster da apresentação oral	04/04/2016

ANEXO 03

**CRONOGRAMA DE ORIENTAÇÕES E ENTREGAS DE
VERSÕES PRELIMINARES E FINAL DO PROJETO TÉCNICO**

Atividade	Data de Finalização
Orientações (à distância)	19/11/2015
Orientações presenciais	14/12/2015
Entrega da primeira versão do Projeto Técnico	23/11/2015
Entrega da segunda versão do Projeto Técnico	23/12/2015
Entrega da versão final do projeto técnico	22/02/2016
Revisão de Normas Técnicas (UFPR)	11/03/2016
Desenvolvimento do pôster da apresentação oral	04/04/2016

Data: 22/02/2016 **Assinatura:** *Tânia Raquel do Nascimento.*