

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

MARIA EDUARDA SCARTEZINI DA SILVA

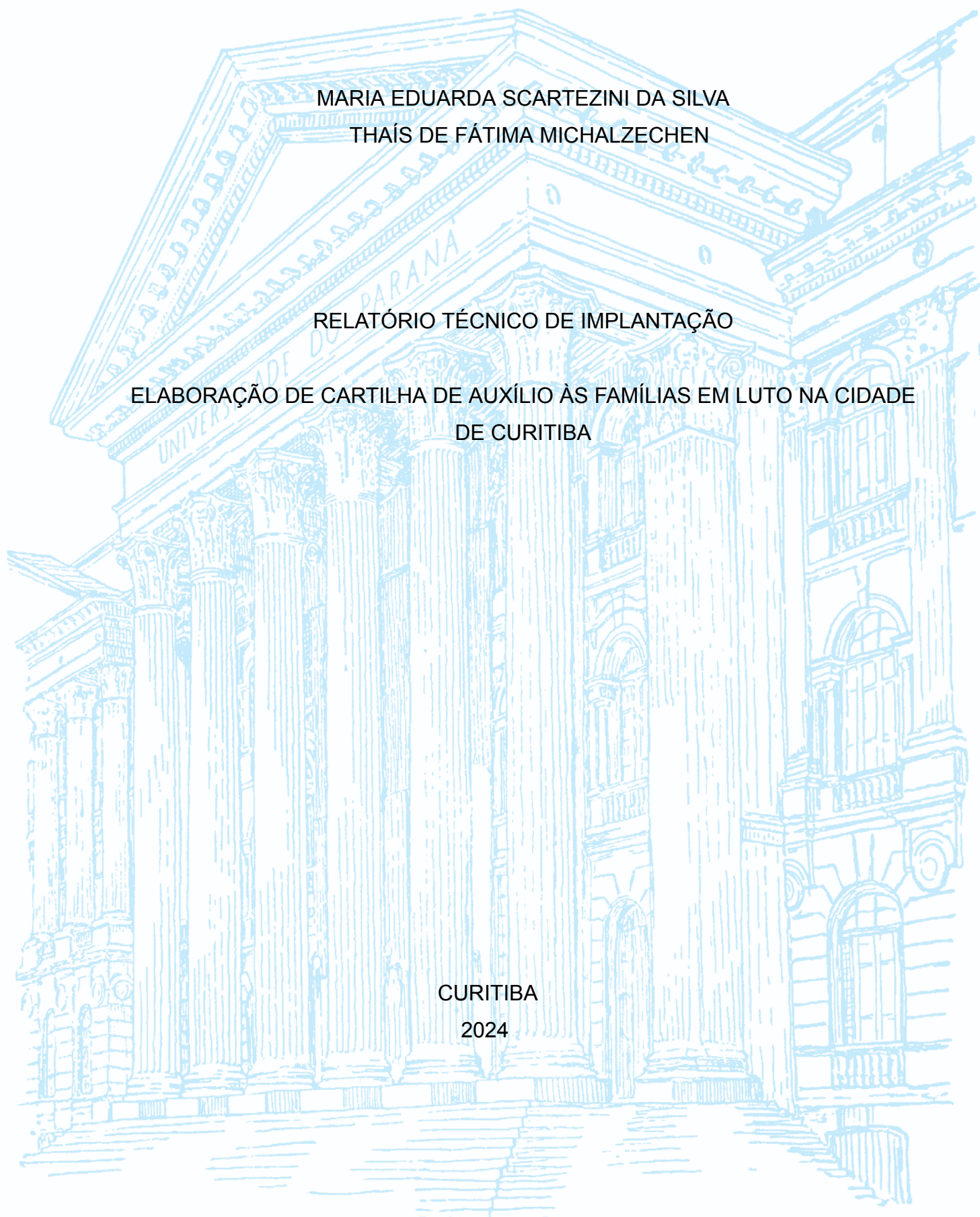
THAÍS DE FÁTIMA MICHALZECHEN

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO

ELABORAÇÃO DE CARTILHA DE AUXÍLIO ÀS FAMÍLIAS EM LUTO NA CIDADE
DE CURITIBA

CURITIBA

2024



MARIA EDUARDA SCARTEZINI DA SILVA

THAÍS DE FÁTIMA MICHALZECHEN

RELATÓRIO TÉCNICO DE IMPLANTAÇÃO
ELABORAÇÃO DE CARTILHA DE AUXÍLIO ÀS FAMÍLIAS EM LUTO NA CIDADE
DE CURITIBA

Relatório técnico apresentado para obtenção de nota final da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, Setor de Educação Profissional e Tecnológica da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a. Dra. Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA

2024

IDENTIFICAÇÃO DAS ACADÊMICAS

1. Maria Eduarda Scartezini da Silva GR20200159

2. Thaís de Fátima Michalzechen GRR 20204654

Professora Orientadora: Dra. Fernanda Landolfi Maia

AGRADECIMENTO

A todos os nossos familiares, amigos e aos professores do Curso de Tecnologia em Secretariado. A professora orientadora Fernanda Landolfi Maia, que desde o começo acreditou na implantação de nossa cartilha. A psicóloga Ana Lúcia Monticelli, que viu potencial em nosso trabalho e nos acompanhou em uma visita a um dos cemitérios da cidade. A cada participante que colaborou respondendo o nosso questionário de pesquisa, ao Sr. Renato Ortega, servidor público que nos ajudou com dados que não conseguimos através do site de obituários de Curitiba, e nos recebeu para uma entrevista informal para entendermos sobre a questão burocrática de licitação com as funerárias, e os procedimentos de atendimento aos familiares. Dedicamos esse trabalho pela memória de Pedro Michalzechen e Paulo Francisco Pereira da Silva, falecidos em 2021.

“O que nos apavora na morte não é a perda do futuro, e sim a perda do passado. O esquecimento é uma forma de morte que está sempre presente na vida”.

Milan Kundera

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo a elaboração de uma cartilha para as famílias em situação de luto pela cidade de Curitiba. Pesquisando através do site de Obituário pela Prefeitura da cidade, a equipe não encontrou dados importantes como preços tabelados de funeral, lista de todos os cemitérios, e como o valor de isenção para famílias de renda baixa e doadores de órgãos. A equipe elaborou um questionário com respostas de profissionais que responderam perguntas de como um material de apoio às famílias ajudaria muito em relação aos primeiros procedimentos legais depois de um falecimento na família. Fizemos uma entrevista com um servidor da Central de obituário que nos relatou sobre as rotinas de atendimento aos familiares e a relação com as concessionárias através do Decreto 699/09. Assim, elaboramos uma cartilha simples e objetiva contendo informações relevantes sobre questões de legislação, valores do funeral, listas de cemitérios, fechamentos de contas, pensões por morte, tipos de morte, inventário, testamento e contatos importantes. O objetivo geral foi a elaboração de uma cartilha com informações legais para os familiares que se encontrarem em algum momento de situação de luto. A metodologia foi de uma perspectiva exploratória, onde foi realizado um levantamento de dados diversos sobre o setor funerário da cidade de Curitiba, incluindo um questionário e, através disso, elaboramos um material de apoio para as famílias enlutadas.

Palavras-Chave: Luto. Cartilha. Famílias.

ABSTRACT

The objective of this study was to prepare a booklet for families in mourning in the city of Curitiba. Searching through the Obituary website, the team did not find important data such as: funeral prices, list of all cemeteries, and the exemption amount for low-income families and organ donors. The team prepared a questionnaire which was answered by professionals about how a support material for families would help a lot in relation to the first legal procedures after a death in the family. We did an interview with a public worker from the Obituary Center who told us about the routines of care for family members and the relationship with the concessionaires through Decree 699/09. Thus, we have prepared a simple and objective booklet containing relevant information on issues of legislation, funeral values, lists of cemeteries, closing of accounts, pensions for death, types of death, probate, will and important contacts. The general objective was the preparation of a booklet with legal information for family members who find themselves at some point in a situation of mourning. The methodology was from an exploratory perspective, where a survey of various data about the funeral sector of the city of Curitiba was carried out, including a questionnaire and, through this, we prepared a support material for bereaved families.

Keywords: Mourning. Booklet. Families.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Eixos de análise.....	11
QUADRO 2 - Perfil dos participantes.....	12
QUADRO 3 - Cemitérios particulares do município de Curitiba.....	15
QUADRO 4 - Funerárias Concessionárias.....	16
QUADRO 5 - Relação de respostas por tema - pergunta aberta.....	21

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Cargo de ocupação na organização.....	19
--	----

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Fornecimento de material de apoio para os familiares.....	20
FIGURA 2 - Material de ajuda sobre questões burocráticas póstumas para os familiares	20
FIGURA 3 - Proposta da cartilha às famílias em situação de luto.....	21
FIGURA 4 – Capa da Cartilha.....	24
FIGURA 5 - Sumário.....	25
FIGURA 6 - Apresentação.....	26
FIGURA 7 - Morte natural e morte violenta.....	27
FIGURA 8 – Funeral.....	28
FIGURA 9 - Redes sociais.....	29
FIGURA 10 - Seguro de vida.....	30
FIGURA 11 - Contatos importantes.....	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho

IML - Instituto Médico Legal

SESFEPAR - Sindicato dos Estabelecimentos de Serviços Funerários do Estado do Paraná

HIZA - Hospital do Idoso Zilda Arns

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SFM - Serviço Funerário de Curitiba

TJDFT - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social

DPVAT - Dados Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 METODOLOGIA	11
3 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	14
4 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADES.....	18
4.1 ETAPA 1 - LEVANTAMENTO SOBRE OS PROCEDIMENTOS.....	18
4.2 ETAPA 2 - CRIAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	18
4.3 ETAPA 3 - ELABORAÇÃO DO SUMÁRIO E EMENTAS.....	22
4.4 ETAPA 4 - DESENVOLVIMENTO DA CARTILHA E LAYOUT.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS.....	34
APÊNDICES.....	38

1 INTRODUÇÃO

A perda de um ente querido é um dos momentos mais dolorosos e desafiadores na vida de qualquer indivíduo, sendo o luto um processo praticamente involuntário do comportamento humano. Para Franco (2021, p. 109), “o luto é vivido por meio de um processo de oscilação natural entre um movimento voltado para a perda e outro voltado para a restauração, o que possibilita ao enlutado vivenciar suas experiências cotidianas e também entrar em contato com a dor da perda”, ou seja: é um processo fluído, que leva tempo e que é integrado a emoções diversas que uma pessoa pode experimentar, mesmo fora do cenário em que desponta. Além do peso emocional, os familiares frequentemente enfrentam uma série de procedimentos burocráticos relacionados à morte que se mostram desafiadores dentro do cenário em que emergem.

Este trabalho se refere a um projeto da disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do curso de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná (UFPR), e foi desenvolvido com o intuito de abordar essas dificuldades enfrentadas pelos familiares enlutados. Diante desse cenário, a questão que norteia este projeto foi: como uma cartilha informativa poderia facilitar o processo burocrático de funeral para famílias que enfrentam dificuldades em compreender os procedimentos técnicos na ocasião do falecimento de um familiar?

O objetivo geral do trabalho foi o desenvolvimento de uma cartilha informativa sobre os processos legais e práticos relacionados aos procedimentos póstumos, visando fornecer orientações claras e acessíveis aos familiares enlutados, capacitando-os a conduzir de forma consciente e responsável as exigências legais durante esse momento delicado. Os objetivos específicos se dividiram em: fazer um levantamento sobre os procedimentos relacionados à área funerária, com objetivo de compreender os aspectos legais, práticos e culturais; desenvolver uma cartilha detalhando de forma clara e acessível acerca dos procedimentos legais e práticos ao processo de sepultamento, incluindo documentos necessários; incluir informações sobre os diferentes tipos de sepultamento disponíveis, para que os familiares possam fazer a escolha conforme suas preferências e crenças; detalhar sobre a legislação funerária local, garantindo que os familiares tenham acesso a informações precisas e atualizadas sobre os direitos e responsabilidades legais durante o

processo, incluindo orientações sobre acionamento de seguro de vida e previdenciário.

A metodologia descrita em seguida seguiu um perfil investigativo, e a coleta de dados foi realizada por meio de um questionário aplicado a profissionais da área, visando entender suas experiências cotidianas e a relevância do projeto proposto. A pesquisa também envolveu uma análise de documentos relacionados à legislação vigente e outras fontes pertinentes, além de um contato constante realizado com um funcionário da Prefeitura.

2 METODOLOGIA

O trabalho desenvolvido possui perspectiva exploratória, pois busca entender a importância da problemática levantada em contexto social e propõe uma maneira de suavizar suas implicações. Para isso, foi realizada a coleta de dados através de um questionário desenvolvido e aplicado para profissionais da área que atuam na cidade de Curitiba. Foi aplicado um questionário que conteve quatro blocos e uma pergunta em aberto, que foi disponibilizado através da plataforma Google Forms entre os meses de abril a outubro de 2024, contando com quinze respostas válidas. O intuito foi questionar a relevância do projeto e coletar informações sobre a experiência cotidiana desses profissionais, utilizando-se de perguntas mistas (podendo ter respostas abertas ou fechadas). Além disso, o trabalho desenvolvido se pautou em documentos relacionados ao tema (legislação vigente, matérias sobre o assunto, decretos e movimentações sindicais) e em uma entrevista informal com um funcionário do serviço de obituários da Prefeitura de Curitiba, realizada com o objetivo de obter informações complementares e mais detalhadas sobre a prática e os desafios enfrentados no contexto local.

Embora o objeto de estudo deste trabalho seja os principais desafios enfrentados pelos familiares em situação de luto frente às questões burocráticas de sepultamento, procurou-se estabelecer eixos de análise para a interpretação das principais temáticas trabalhadas na aplicação dos questionários. Tais eixos são

constituídos a partir da teoria de análise de conteúdo de Bardin (2011) com o intuito de discutir outros elementos que, conjuntamente com o elemento central, analisando o material empírico, conforme Quadro “1”:

QUADRO 1 - EIXOS E DIMENSÕES DE ANÁLISE

EIXOS E DIMENSÕES	TIPO DE ANÁLISE
Percepções dos respondentes sobre as legislações vigentes	Analisar qual a percepção dos participantes sobre as legislações e burocracias que pautam a temática de sepultamento no município de Curitiba.
Percepções no setor público de obituário	Analisar qual a percepção de um servidor da prefeitura de Curitiba sobre o atendimento aos familiares sobre as questões de funeral.
Percepções da relevância da criação de uma cartilha de apoio	Analisar qual a percepção pela adoção de uma cartilha para como um material de apoio aos familiares em situação de luto.

Fonte: Elaboração das autoras, pesquisa de campo, 2024.

A análise de conteúdo realizada nesta pesquisa parte da abordagem proposta por Bardin (2011), contendo as etapas de: (1) seleção do material a ser analisado, (2) pré-análise, (3) exploração do material e (4) tratamento dos dados e inferências, como será apresentado ao longo da descrição das atividades deste relatório. Em complemento ao campo empírico a equipe fez uma visita a Sede de Obituários de Curitiba, e a partir de uma entrevista informal com um servidor da prefeitura, foram levantados os procedimentos legais nos quais os familiares precisam definir os valores das taxas do serviço funerário e a liberação do corpo do ente para que a funerária faça os procedimentos para o funeral. As informações oriundas da entrevista colaboraram para a composição da ementa da cartilha. [OBJ]

Após o compilamento dos dados obtidos, foi desenvolvida uma cartilha contendo informações relevantes ao tema, que será apresentada ao Serviço Funerário da cidade de Curitiba, como um material de apoio para os familiares sobre questões como funeral, sepultamento, cremação e outros assuntos pertinentes.

O quadro 2 abaixo demonstra o perfil dos participantes do questionário, que levou em consideração apenas a profissão de cada um:

QUADRO 2 - PERFIL DOS PARTICIPANTES

Perfil dos participantes	Cargo
Participante 1	Administrador hospitalar
Participante 2	Assessora Executiva
Participante 3	Médico (a)
Participante 4	Técnico (a) em Enfermagem
Participante 5	Assistente de escritório
Participante 6	Candidata a vereadora
Participante 7	Atendimento pós óbito e exumações
Participante 8	Administrador
Participante 9	Nenhuma das respostas anteriores, apenas uma cidadã
Participante 10	Médico (a)
Participante 11	Assistente Social
Participante 12	Coordenadora
Participante 13	Estudante de área da saúde
Participante 14	Agente Funerário
Participante 15	Assistente Social
Participante 16	Psicólogo

Fonte: Elaborado pelas autoras (2024)

O quadro apresentado, que descreve o perfil dos participantes do questionário, evidencia a diversidade de profissionais envolvidos diretamente com os serviços funerários e com o atendimento no pós-óbito, além de incluir participantes que, embora não atuem diretamente nessa área, demonstraram interesse pela pesquisa. Essa variedade corrobora os objetivos do trabalho desenvolvido. As informações obtidas por meio da pesquisa têm o potencial de servir como base para futuras iniciativas de aprimoramento dos serviços funerários em Curitiba, além de constituírem um ponto de partida para novos projetos na área.

3 ANÁLISE DE AMBIENTE

O setor funerário curitibano começou a ser moldado como conhecemos hoje ainda durante o período colonial. Segundo o Serviço Funerário Municipal de Curitiba (28 abr. 2024), até o fim do século XVI, os rituais mortuários se desenvolviam da mesma forma em todo o território nacional: integrantes da burguesia, juntamente com todos aqueles considerados “afluentes”, tinham por direito o sepultamento realizado em solo sacro, atrás de igrejas que carregavam grande importância para a sociedade da época. Já os menos afortunados encontravam seu descanso eterno em covas rasas, normalmente abertas próximas aos seus vilarejos. Com a Carta Régia de 1801, essa prática foi extinta devido à sua natureza insalubre e potencialmente nociva, dando espaço ao surgimento dos primeiros denominados cemitérios seculares.

Atualmente, conforme a Prefeitura de Curitiba (2019), a capital dispõe de uma ampla gama de instituições, públicas e privadas, que atendem diariamente as demandas póstumas, contando com cinco cemitérios municipais (São Francisco de Paula - a primeira necrópole da cidade, fundada em 1854 -, Água Verde, Boqueirão, Santa Cândida e Zona Sul que, juntos, abrigam cerca de 32.560 túmulos, além de 4.960 gavetas.

O serviço de funeral (definido aqui como realização de todos os trâmites, desde a preparação do corpo até o transporte da urna até o local de sepultamento ou cremação) é composto, de acordo com o diretor financeiro (CFO) da instituição Luto Curitiba, Luis Kuminek (2019) por vinte e seis funerárias, as quais passam por um processo de rodízio a cada morte ocorrida na capital. Esse sistema, instaurado em 1991 e atualmente regido pela Lei 10.595 (CURITIBA, 2002) e Decreto 699 (CURITIBA, 2009), levanta discussões há mais de trinta anos sobre o exercício do poder municipal versus o arbítrio da família do falecido. Em alguns casos, especificados no Art. 3º do Decreto Nº 699, é dada aos familiares a oportunidade de escolha de qual entidade será responsável pelo processo.

Ainda contextualizando o ambiente analisado, podemos citar o Sindicato dos Estabelecimentos de Serviços Funerários do Estado do Paraná (SESFEPAR), cuja sede fica na cidade de Curitiba, responsável por representar o interesse dos trabalhadores da área. No total, a cidade possui 18 cemitérios privados que são

fiscalizados pela prefeitura e 25 funerárias por licitação.

No quadro 3 abaixo, estão listados os dezoito cemitérios privados da cidade de Curitiba:

QUADRO 3 - CEMITÉRIOS PARTICULARES DE CURITIBA

CEMITÉRIOS PARTICULARES	
Cemitério Paroquial do Abranches	Rod. Curitiba Rio Branco, 91 - Taboão.
Cemitério Israelita Água Verde	Av. Água Verde, 1631 - Água Verde.
Cemitério Comuna Evangélica Luterana Protestante	Rua Ivo de Leão, 205 - Alto da Glória
Cemitério Jardim da Paz	Av. Anita Garibaldi, 7125 - Barreirinha.
Cemitério Paroquial do Campo Comprido	Rua Eduardo Sprada, 3640 - Campo Comprido.
Cemitério Parque Iguaçu	Rua Nicolau José Gravina, 292 - Cascatinha
Cemitério Muçulmano Jardim de Allah	Rua Sylvano Alves da Rocha Loures, 374 - Riviera.
Cemitério Jardim da Saudade	Rua João Bettega, 999 - Portão.
Cemitério Irmãs Carmelitas	Rua Joaquim Ignácio Silveira da Motta, 540 - Guabirota.
Cemitério Paroquial Orleans	Rua Prof. João Falarz, 700- Orleans.
Cemitério Paroquial São Marcos	Rua Roberto Gava, 310 - Pilarzinho.
Cemitério Paroquial do Santa. Cândida	Rua Padre João Wislinski, 755 - Santa Cândida.
Cemitério Israelita Santa Cândida	Estr. Nova de Colombo, 85 - Santa Cândida.
Cemitério Paroquial de Santa. Felicidade	Av. Manoel Ribas, 6655 - Santa Felicidade.
Universal Necrópole Ecumenica Vertical	R. Konrad Adenauer, 940 - Tarumã.
Cemitério Paroquial de Umbará	Rua Pierina Bertuzzi Perin, 12 - Umbará.
Cemitério Parque São Pedro	Rua Hermínio Nichele, 600 - Umbará.
Cemitério dos Padres Marianos	R. Profeta Isaías, 471 - Umbará

FONTE: Adaptado de Capital da Notícia (2016).

No quadro 4, está listada a relação das funerárias concessionárias que atuam por licitação de acordo com o Decreto 699/09:

QUADRO 4 – FUNERÁRIAS CONCESSIONÁRIAS

FUNERÁRIAS CONCESSIONÁRIAS	
A AMÉRICA	Rua Mariano Torres, 218 - Sala A - Bairro: Centro (41) 3252-3014
BOM JESUS	Rua: Trajano Reis, 531 AP. - Loja 02 Bairro: São Francisco - (41) 32258596
BOM JESUS DE PINHAIS	Rua: Celestino Júnior, 333 - Bairro: São Francisco (41) 3521-6009.
CATEDRAL	Rua: Trajano Reis, 587 - Bairro: São Francisco - (41) 3224-6726.
CENTRAL DE LUTO	Rua: R. João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco (41) 3071-6005.
COMUNAL DA SAUDADE	Rua: R. João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco (41) 3232-6000.
DA LUZ COLOMBO	Rua: São Francisco, 147 - Bairro: Centro - (41) 3222-41613.
GÊNESIS	Rua: João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco - (41) 3071-6011.
LIBERDADE	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 348 Bairro: São Francisco - (41) 3075-7818.
MAGNEM	Rua: São Francisco, 147 Bairro: Centro (41) 3222-5351.
MEDIANEIRA	Av. Anita Garibaldi, 3012 AP Loja 01 Bairro: Boa Vista (41) 3354-9067.
MENINO DEUS	Rua Coronel João Guilherme Guimarães, 107 - Bairro: Mercês (41) 3076-4464.
MULLER	Rua: Trajano Reis, 531 AP Loja 01 - Bairro: São Francisco (41) 3233-1313
NOSSA SENHORA APARECIDA	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 AP - Bairro: São Francisco (41) 3045-7722.
NOSSA SENHORA DE FÁTIMA	Rua: Barão de Antonina, 53 - Bairro: São Francisco (41) 3095-5505.
ÔMEGA	Rua: João Manoel, 510 AP. - Loja 01 A Bairro: São Francisco (41) 3222-4683.
PINHEIRINHO	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 BI . Bairro: São Francisco (41) 3093-7723.

PREVER	Rua: Trajano Reis, 463 Bairro: São Francisco - (41) 3044-4776.
REDENTOR	Rua: Celestino Júnior, 99 Bairro: São Francisco - (41) 30572333.
SANTA CECÍLIA DE CURITIBA	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 11 Bairro: São Francisco - (41) 3339-1998.
SANTA FELICIDADE	Rua: PRESIDENTE CARLOS CAVALCANTI, 1398 - Bairro: São Francisco - (41) 3082-6480.
SANTA PAULA	Av. Anita Garibaldi, 3012 Ap. - Loja 02 Bairro: Boa Vista (41) 3354-6600 3012.
SÃO CAMILO	Rua: Nilo Peçanha, 360 - Bairro: Bom Retiro - (41) 3076-5551.
SÃO LUCAS	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 114 Bairro: São Francisco - (41) 3015-6776.
STEPHAN	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 Ap. - Bairro: São Francisco (41) 3233-3512.

FONTE: Prefeitura Municipal de Curitiba, Secretaria Municipal do Meio Ambiente, Departamento de Serviços Especiais, Divisão de Serviço Funerário.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 ETAPA 1- LEVANTAMENTO SOBRE OS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS ÁREA FUNERÁRIA, COM OBJETIVO DE COMPREENDER OS ASPECTOS LEGAIS, PRÁTICOS E CULTURAIS

Na primeira etapa da pesquisa, a equipe analisou que é comum adquirirmos durante a vida conhecimentos que nos auxiliam nos momentos mais adversos, mas como na perda de um ente querido, as informações são pouco difundidas socialmente - como por exemplo, acerca dos ritos mortuários. Seja por desinteresse ou pelos tabus que cercam o tema, dificilmente buscaremos saber as antecipações sobre os processos que rodeiam um momento tão delicado, correndo o risco de sermos pegos de surpresa em situações de grande fragilidade emocional.

A equipe observou que não existe hoje nenhum material disponível no site de obituários de Curitiba para as famílias indicando quais são os primeiros passos que elas devem tomar.

A problemática abordada na cartilha trata da falta de informações disponíveis sobre questões burocráticas após o falecimento, colocadas aqui de forma simples e objetiva, com informações úteis para que esse momento não se torne ainda mais desagradável: 1) Com informações sobre os tipos de mortes, conceitos de funeral, sepultamento, cremação, doação de órgãos, pensão por morte, entre outros; 2) Foi elaborado uma pesquisa de campo entrevistando profissionais da área da saúde, agentes funerários entre outros, os quais responderam o questionário de seu ponto de vista sobre a relevância e conteúdo do material; 3) Em um segundo momento, foi estabelecido ainda contato com um profissional do setor público da área funerária. Como resultado dessa conversa, foram obtidos detalhes adicionais sobre cada procedimento, proporcionando uma perspectiva interna sobre a atuação da Prefeitura e a relação existente entre as funerárias concessionárias e a cidade de Curitiba.

4.2 ETAPA 2 - CRIAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA E ELABORAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE INFORMAÇÕES

Na segunda etapa foi elaborado um questionário com quatro blocos fechados

e uma pergunta em aberto, cujo link foi elaborado através da plataforma *Google Forms* que ficou em aberto entre os meses de abril a outubro de 2024, no qual tivemos a participação de dezesseis pessoas com quinze respostas válidas. Entre os profissionais que responderam as perguntas estão: médicos, assistentes sociais, enfermeiras, psicólogo, agente funeral, assessora executiva, coordenador, entre outros.

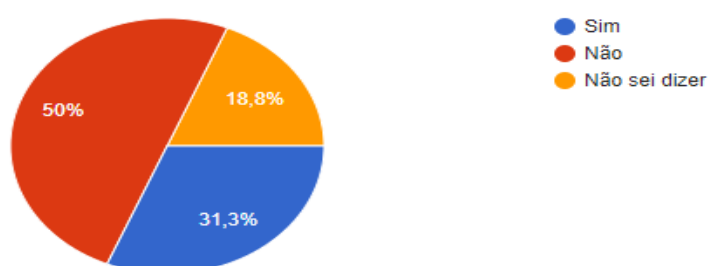
TABELA 1 - CARGO DE OCUPAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO

Profissão	Quantidade	Porcentagem
Administrador	1	6,30%
Administrador Hospitalar	1	6,30%
Agente Funerário	1	6,30%
Assessora Executiva	1	6,30%
Assistente de escritório	1	6,30%
Assistente Social	2	12,50%
Atendimento pós óbito e exumações	1	6,30%
Candidata a vereadora	1	6,30%
Coordenadora	1	6,30%
Estudante da área da saúde	1	6,30%
Médico (a)	2	12,50%
Psicólogo (a)	1	6,30%
Técnico (a) de enfermagem	1	6,30%

Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Conforme colocado na tabela 1 acima, a maioria dos profissionais que responderam ao questionário (12,5%) são médicos e assistentes sociais, mas tivemos a participação de profissionais de outras áreas (psicólogo, assessora executiva, agente funerário, administrador hospitalar, enfermeiro, assistente de escritório, entre outros).

FIGURA 1 - FORNECIMENTO DE MATERIAL DE APOIO PARA OS FAMILIARES



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Representada pela figura 1, a segunda pergunta foi sobre a questão da importância do fornecimento de um material de apoio aos familiares de atendimento antes e depois nos trâmites do funeral. Oito participantes, o que corresponde a 50%, disseram que não consideram relevante/importante, enquanto cinco participantes responderam que sim, com 31,3% e três responderam com não sei dizer (18,8%).

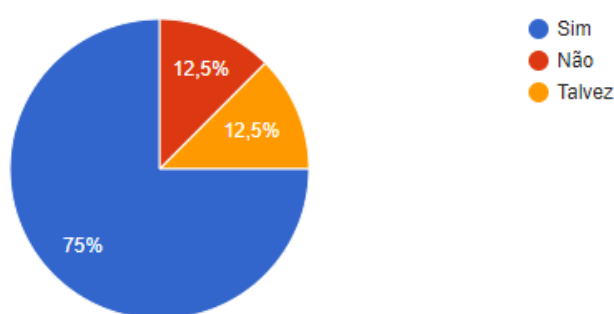
FIGURA 2 - MATERIAL DE AJUDA SOBRE QUESTÕES BUROCRÁTICAS PÓSTUMAS PARA OS FAMILIARES



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Na Figura 2, está representada a pergunta feita aos participantes sobre se um material de apoio sobre questões burocráticas póstumas para as famílias ajudaria a esclarecer dúvidas sobre os procedimentos. Sete pessoas, correspondendo a 43,3%, responderam que a organização não possui material de apoio; três pessoas, ou 18,8%, responderam "sim"; e, finalmente, 18,8% responderam "não" e "não sei dizer".

FIGURA 3 - PROPOSTA DA CARTILHA ÀS FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE LUTO



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

A análise da Figura 3, referente à pergunta “4 - Você vê a Cartilha de Auxílio às Famílias em Luto (documento elaborado para oferecer informações úteis sobre processos legais após a morte de forma prática) como um instrumento relevante no contexto em que é proposta?”, revelou que 75% dos participantes consideraram a proposta da cartilha como relevante, com doze respondendo “sim”; já 12,5% indicaram que poderiam considerar sua utilidade, respondendo “talvez”, enquanto outros 12,5% não viabilizaram a proposta, respondendo “não”. Essas respostas foram fundamentais para o desenvolvimento do relatório e do produto, pois indicaram um alto nível de aceitação e necessidade do material proposto. Além disso, ajudaram a reforçar a importância de desenvolver uma cartilha prática e acessível, voltada às necessidades identificadas pelos profissionais envolvidos, o que orientou a estruturação do conteúdo e a abordagem adotada no resultado final.

A pergunta 5 foi formulada de maneira a permitir que os participantes expressassem suas opiniões sobre as maiores dificuldades enfrentadas pelos familiares ao lidar com os preparativos funerários, conforme detalhado no quadro abaixo:

QUADRO 5 - RELAÇÃO DE RESPOSTAS POR TEMA - PERGUNTA ABERTA

Com base na sua experiência, quais as maiores dificuldades enfrentadas pelos familiares ao lidar com os preparativos funerários?	
Informação	"Entender critérios de orientação do Serviço Funerário Municipal. [...] Também a orientação sobre necessidade de obter a Certidão de Óbito, bem como taxas de abertura de Jazigos etc." Participante 1 - Administrador hospitalar
	"Muitos ficam com dúvidas a respeito das diferenças entre os processos públicos e privados [...]" Participante 7 - Atendimento pós óbito e exumações
	"Informação" Participante 8 - Administrador
	"[...] falta de preparo para o processo de fim de vida, as pessoas não estão preparadas, desconhecem questões funerárias e trâmites legais que é bem importante compreender e ter um pouco de entendimento." Participante 11 - Assistente social
	"[...] A maior dificuldade está na falta de informação(...)" Participante 14 - Agente funerário
Acolhimento	"[...] solidariedade e humanização nos procedimentos." Participante 9 - cidadã
	"Falta de acolhimento" - Participante 13 - Estudante da área da saúde
Burocracia	"É um processo muito burocrático, confuso e desgastante para a família." - Participante 10 - Médico(a)
	"A burocracia do setor funerário [...]" Participante 12 - Coordenadora
	"[...] inúmeras decisões e burocracias que a família precisa passar em um momento de luto." Participante 14 - Agente funerário
	"Burocracia com a prefeitura [...]" Participante 16 - Psicólogo
Financeiro	"Com certeza absoluta a parte financeira é a principal dificuldade que a família encontra!" Participante 2 - Assessora Executiva
	"[...] exploração financeiro por parte de agentes funerários" Participante 16 - Psicólogo

Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Com base nos resultados obtidos nesta segunda etapa, foi possível identificar padrões de dificuldades encontradas pelas famílias, evidenciados nas respostas ao

questionário. A falta de informação, o processo burocrático complexo e as questões financeiras surgiram como as maiores barreiras, além da necessidade de um acolhimento mais humanizado durante o período de luto. A proposta de criar uma cartilha informativa, como indicado na pergunta 3, foi bem recebida pela maioria dos participantes, com 75% de aprovação. Deste modo, os dados coletados confirmam a relevância do projeto, ressaltando a necessidade de uma intervenção que melhore a comunicação e facilite o enfrentamento dos desafios burocráticos e emocionais pelas famílias enlutadas.

4.3 ETAPA 3 - ELABORAÇÃO DO SUMÁRIO E EMENTAS PARA A CARTILHA E SUAS PRINCIPAIS TEMÁTICAS

Na etapa 3 foi elaborado um sumário para a cartilha, o qual foi dividido em 15 tópicos: 1) introdução, 2) luto, 3) morte natural e morte violenta, 4) doação de órgãos 5) certidão e atestado de óbito, 6) funeral, 7) sepultamento, 8) cremação, 9) cancelamento de contas e documentos, 10) testamento, 11) inventário, 12) traslado, 13) pensão por morte, 14) seguro de vida, 15) contatos importantes.

Os conteúdos contemplados na cartilha são oriundos dos achados do campo empírico desenvolvido nas etapas anteriores. Tanto os questionários aplicados, quanto a entrevista informal com o funcionário do setor obituário da prefeitura, serviram de subsídios e como base para a construção dos conteúdos eleitos para a composição do produto proposto pela presente pesquisa, caracterizado por uma cartilha.

Entre os principais elementos observados na pesquisa de campo, o que mais chamou atenção da equipe foi a dispersão das informações sobre a temática do luto e suas burocracias e a falta de suporte dos órgãos e instituições envolvidas. Em função do cenário observado, julgou-se interessante constituir um material de apoio às famílias enlutadas com um compilado das principais informações a respeito da temática em questão a saber:

- 1) luto - a definição de luto e os tipos de fases;
- 2) morte natural e morte violenta - A diferenciação dos tipos de mortes e quais são os procedimentos que são feitos;
- 3) doação de órgãos - Quais são os procedimentos legais para que a família do

doador libere a doação e a isenção do pagamento dos serviços funerários;

4) certidão e atestado de óbito - sobre o procedimento das documentações depois do óbito como a certidão de óbito e a declaração que é feita pelo médico;

5) funeral - o seu significado simbólico, os serviços fornecidos e os valores tabelados;

6) sepultamento - os tipos de sepultamentos que são realizados e as lista dos cemitérios da cidade de Curitiba;

7) cremação - sobre a origem do procedimento e seus procedimentos;

8) cancelamento de contas e documentos - o procedimento de cancelamento de contas bancárias e de redes sociais;

9) testamento - documento onde é colocada a vontade do falecido sobre a divisão dos bens aos seus herdeiros;

10) inventário - documento sobre a partilha de bens que o falecido deixou aos seus herdeiros;

11) traslado - quais os procedimentos devem ser executados para traslado de corpo e de cinzas;

12) pensão por morte - é um benefício destinado aos dependentes do falecido;

13) seguro de vida - faz a cobertura sobre questões de valores tanto em casos de mortes naturais como acidentais;

14) contatos importantes - telefone e endereço da central de obituários, SAMU, IML, e questões jurídicas como a Defensoria Pública;

15) Referências - os dados que foram pesquisados para a elaboração da cartilha.

4.4 ETAPA 4 - DESENVOLVIMENTO DA CARTILHA E LAYOUT UTILIZADO PARA DISPONIBILIZAÇÃO

Nesta etapa foi efetivado o desenvolvimento da cartilha. A equipe julgou interessante desenvolvê-la a partir de um layout didático e prático e para tal optou-se pela realização na plataforma CANVA. Abaixo será detalhada a construção da cartilha.

FIGURA 4 – CAPA DA CARTILHA



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Seguindo uma premissa minimalista, optamos por não trazer muitos elementos gráficos para o material (com poucas figuras, em sua maioria em preto e branco) e em azul bebê.

O corpo textual da Cartilha foi inspirado na lógica de construção do texto em “Cartilha Jurídica do Luto: orientações práticas e jurídicas aos familiares” (2016), que traz uma ordem lógica para cada orientação de forma a otimizar a leitura.

FIGURA 5 - SUMÁRIO

SUMÁRIO	
APRESENTAÇÃO.....	2
LUTO.....	3
MORTE NATURAL E MORTE	
VIOLENTA.....	6
DOAÇÃO DE ÓRGÃOS.....	7
CERTIDÃO E ATESTADO DE	
ÓBITO.....	10
FUNERAL.....	12
SEPULTAMENTO.....	17
CREMAÇÃO.....	22
CANCELAMENTO DE DOCUMENTOS	
E CONTAS.....	24
TESTAMENTO.....	29
INVENTÁRIO.....	30
TRASLADO.....	30
PENSÃO POR MORTE.....	32
SEGURO DE VIDA.....	35
CONTATOS IMPORTANTES.....	37
REFERÊNCIAS.....	39

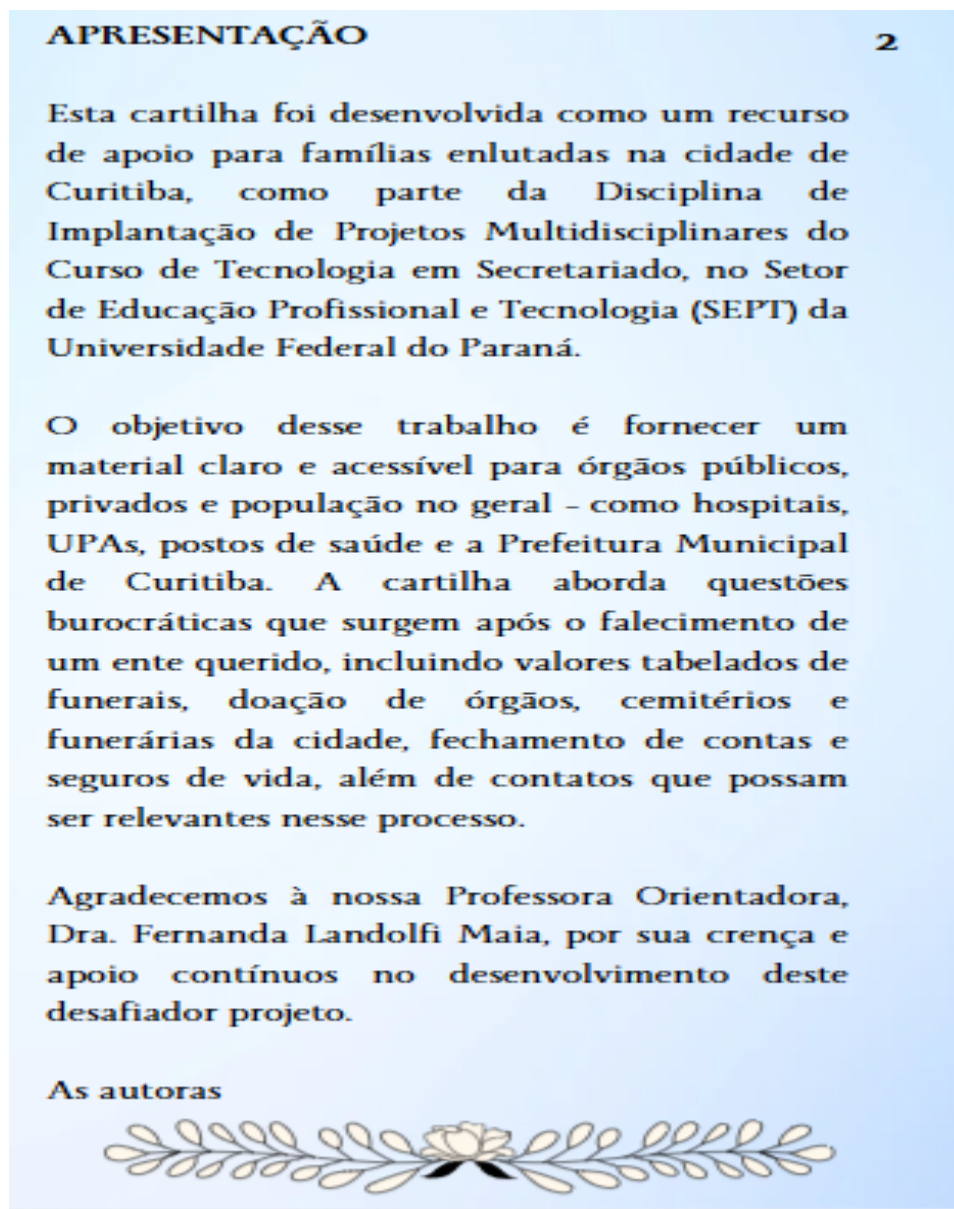


Fonte: Elaboração das autoras (2024)

- Sumário da cartilha em sua versão final, que passou por algumas alterações em relação ao modelo desenvolvido anteriormente, conforme descrito abaixo:
- Luto - informações não consideradas na versão anterior do sumário, foi inserido para suavizar o tema do tópico seguinte “Morte natural e morte violenta” e para trazer contexto ao conteúdo como um todo.
- Documentos e legislação - Posto como um capítulo na primeira versão, a equipe optou por retirar essa opção devido ao volume de páginas da cartilha

e pela morosidade que essa leitura poderia trazer para o material. Dessa forma, informações relacionadas a isso foram inseridas em tópicos relacionados.

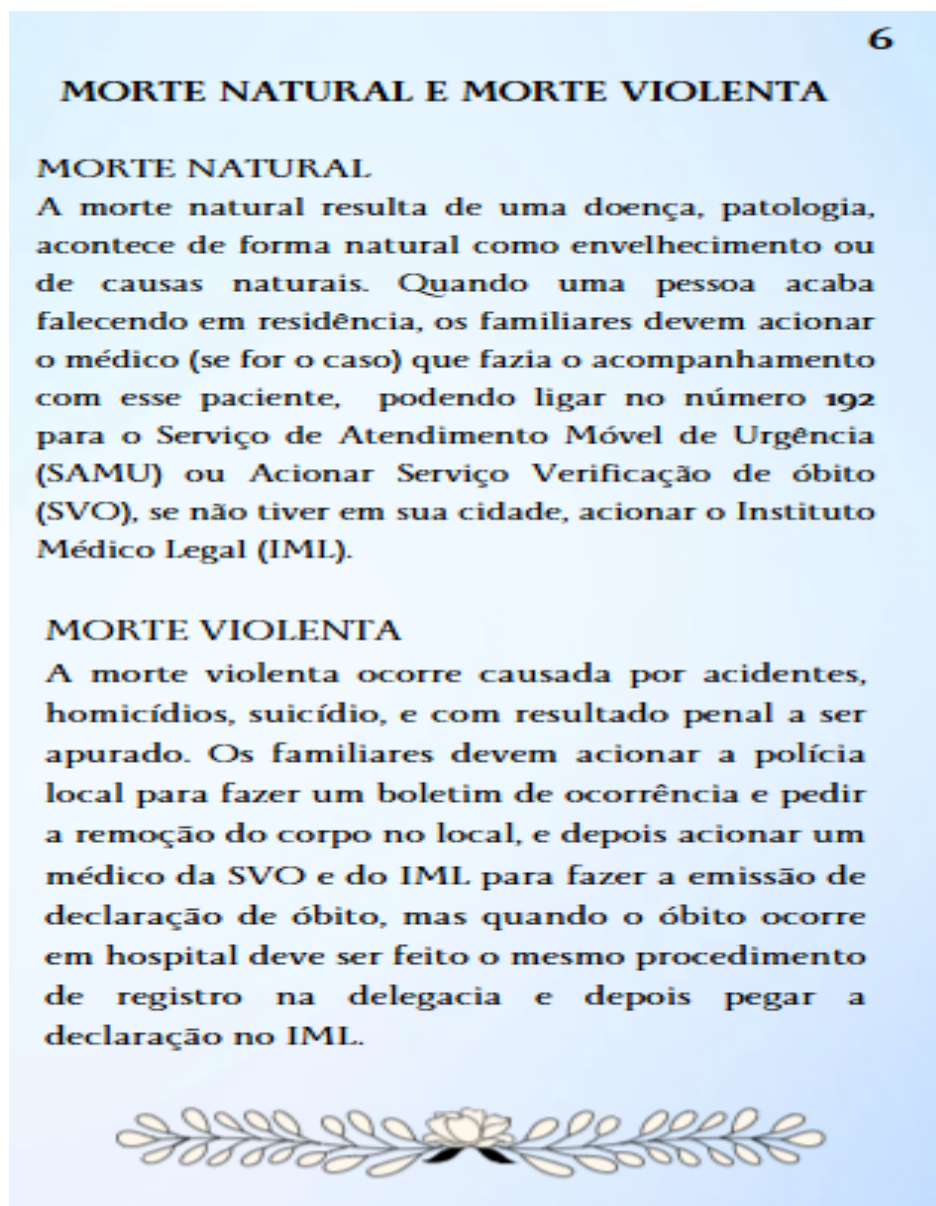
FIGURA 6 - APRESENTAÇÃO



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Apresentação da cartilha, onde foi realizada uma breve contextualização sobre do que se trata o material e qual o objetivo da construção.

FIGURA 7 - MORTE NATURAL E MORTE VIOLENTA



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Tópico “Morte Natural e Morte Violenta” da cartilha, julgado essencial logo no início pela equipe pois cada cenário exige ações distintas por parte da família.

FIGURA 8 – FUNERAL

15



Lembrando que, para pessoas sem identificação (indigentes) e em situações de extrema carência, o serviço é oferecido de forma gratuita.

1 - VALORES TABELADOS DE CURITIBA

Referência	Preços R\$					
Funeral Adulto	Normal	O/C	Super O	Zincada/Fibrada		
				Normal	O/C	Super O
1 Gratuito	-	-	-	-	-	-
2 Gratuito	-	-	-	-	-	-
3 Gratuito	-	-	-	-	-	-
4 Gratuito	-	-	-	-	-	-
5 Subsidio	419,70	495,53	554,13	771,75	848,58	906,21
6 Subsidio	959,08	1.039,28	1.101,71	1.308,14	1.391,38	1.453,78
7 Subsidio	1.620,02	1.826,32	1.701,56	1.878,11	1.978,38	2.053,62
8 Subsidio	1.660,13	1.571,69	1.755,06	1.912,19	2.023,57	2.107,10
9	2.368,39	2.494,53	2.589,09	2.720,47	2.846,59	2.941,16
10	3.143,43	3.293,88	3.406,70	3.495,51	3.645,99	3.758,76
11	4.410,89	4.757,20	5.018,92	4.762,97	5.109,27	5.369,00
12	6.491,13	6.884,17	7.178,95	6.843,22	7.236,25	7.531,03
13	10.838,06	11.361,23	11.678,55	11.290,16	11.713,28	12.030,64

Funeral Infantil	Normal	O/C	Super O	Zincada/Fibrada		
				Normal	O/C	Super O
1 A-B-C-D-E-F - Gratuito	-	-	-	-	-	-
2 A-B-C - Gratuito	-	-	-	-	-	-
3 D-E-F - Gratuito	-	-	-	-	-	-
3 A-B-C - Subsidio	443,61	510,13	559,99	795,68	862,18	912,09
3 D-E-F - Subsidio	458,19	551,59	591,61	850,28	903,66	943,69

Funeral Infantil sem transporte e sem serviço funerário	Normal	O/C	Super O	Zincada/Fibrada		
				Normal	O/C	Super O
2 A-B-C - Gratuito	-	-	-	-	-	-
2 D-E-F - Gratuito	-	-	-	-	-	-
3 A-B-C - Subsidio	354,26	420,78	470,64	706,32	772,83	822,72
3 D-E-F - Subsidio	450,37	503,74	543,78	802,44	855,84	895,85

Funeral Israelita	Normal	O/C	Super O	Zincada/Fibrada		
				Normal	O/C	Super O
ISR- Subsidio	379,53	549,28	676,61	731,59	901,36	1028,69

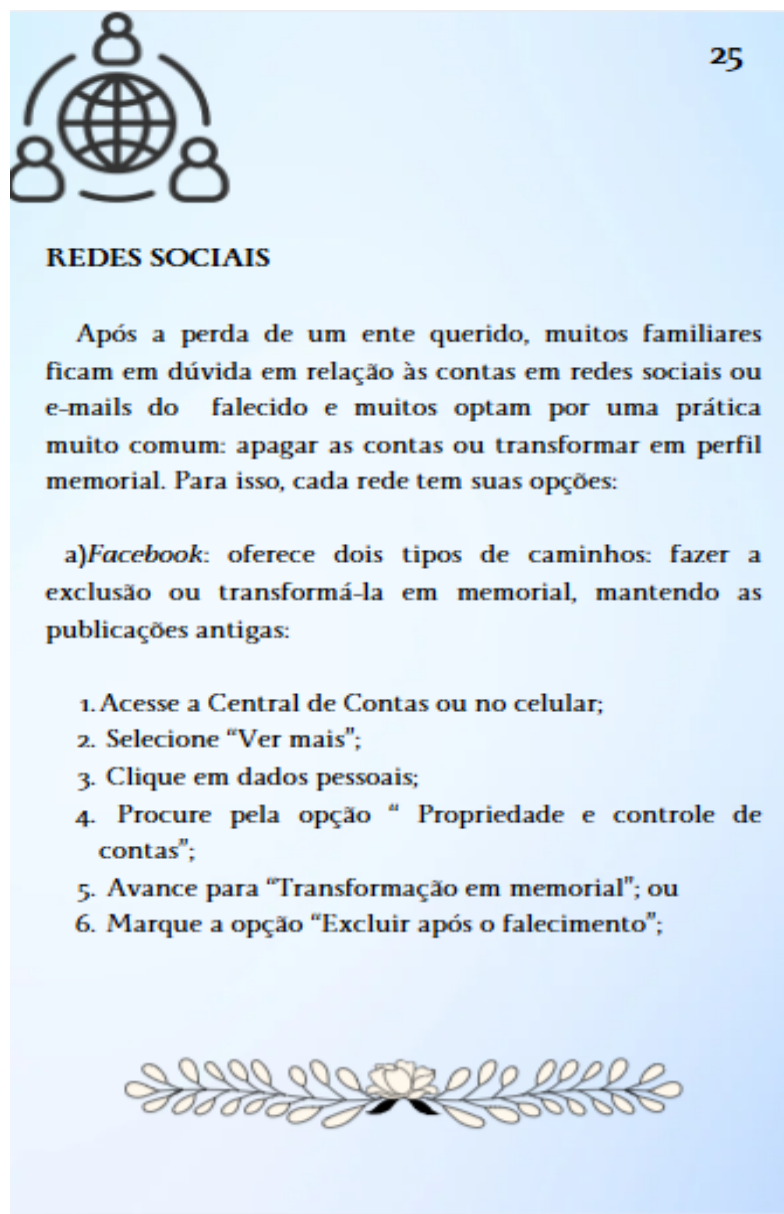


Fonte: Elaboração das autoras (2024).

No tópico “Funeral”, foram inseridas informações sucintas de forma a auxiliar o leitor a entender os próximos passos após a emissão do atestado e da certidão de óbito. O capítulo em questão foi um dos mais desafiadores para a equipe, pois quanto mais específicas as informações buscadas (valores de cada serviço, obrigatoriedade, descrição do serviço), menos era encontrado nas buscas. Para desenvolvermos de forma assertiva, utilizamos diversos dos documentos encaminhados pelo servidor público que nos atendeu no Setor de Obituários da

Prefeitura de Curitiba. Segundo ele, todos os documentos eram de livre acesso e estavam disponíveis na internet, porém não foram localizados através de palavras-chave em um primeiro momento.

FIGURA 9 – REDES SOCIAIS

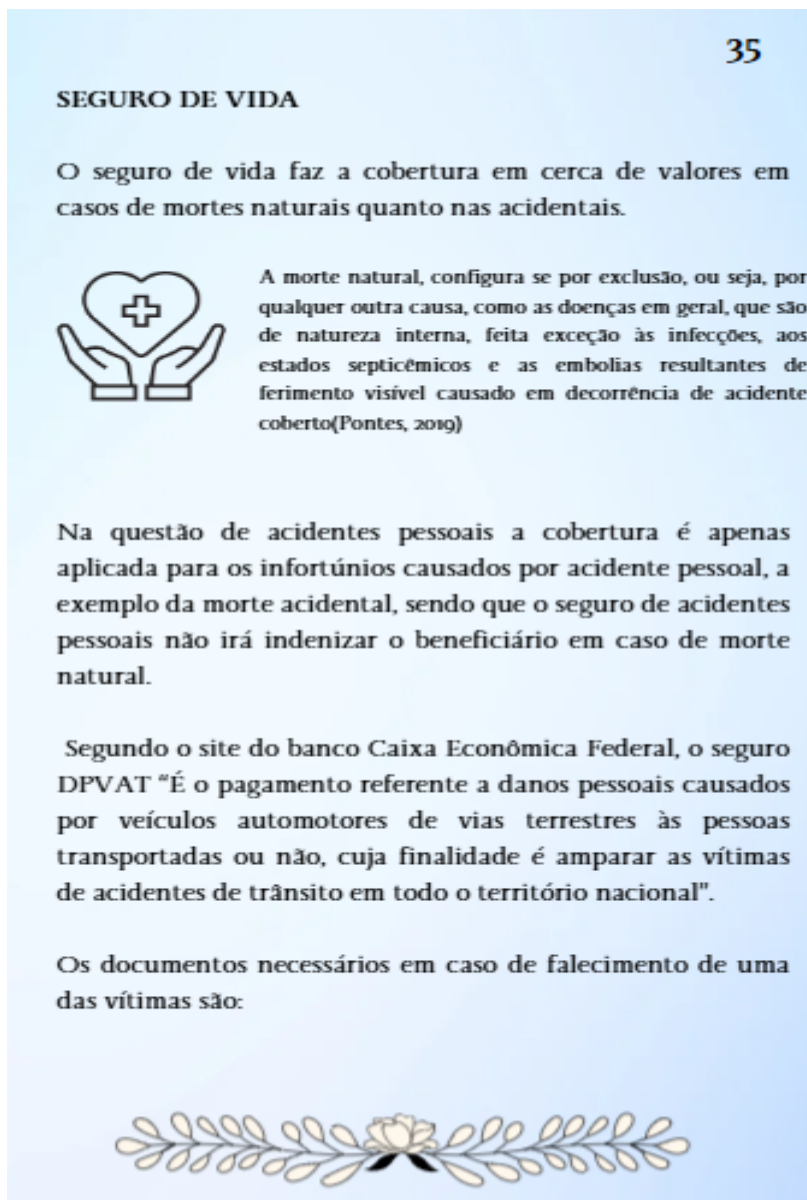


Fonte: Elaboração das autoras (2024).

No capítulo intitulado "Redes Sociais", foi desenvolvido um material em formato de passo a passo para facilitar o acesso do familiar às opções disponíveis em caso de falecimento do usuário - além disso, nas contas onde não localizamos uma ordem específica para realizar exclusão/transformação em memorial, trouxemos a lista de documentos necessários para fazer a solicitação. Buscando

otimizar ainda mais o tempo do leitor, foi criado um QR Code para acesso (quando aplicável) à interface onde as informações devem ser inseridas.

FIGURA 10 – SEGURO DE VIDA



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

No tópico acima, foram trazidas informações relevantes sobre como funciona para segurados receberem o seguro de vida, quais as circunstâncias e os documentos que precisam ser apresentados no momento da solicitação. Essas informações, que não mudam em âmbito municipal para o estadual ou federal, foram mais facilmente encontradas em pesquisas na internet.

FIGURA 11 – CONTATOS IMPORTANTES

37

CONTATOS IMPORTANTES

Serviço Funerário de Curitiba:
Praça Padre Souto Maior S/Nº - São Francisco (anexo ao Cemitério Municipal).
Atendimento 24 horas, inclusive nos sábados, domingos e feriados.
Telefone: (41) 3313-5766.

Linhas de ônibus:

- Canal da Música / Vista Alegre;
- V. Nori;
- Jardim Kosmos;
- Bracatinga;
- Primavera;
- Bom Retiro / PUC;
- Nilo Peçanha;
- Cabral / Osório.



Instituto Médico Legal (IML)
R. Paulo Turkiewicz, 150 - Tarumã, Curitiba - PR, 82821-030
Telefone: (41) 3361-7217/7218.

Serviço Constatação de Óbito - Hospital do Idoso Zilda Arns
Telefone: (41) 3316-5944.



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

O último tópico da cartilha, “Contatos Importantes”, veio com a percepção da equipe de que compilar essas informações diminuiria o trabalho da família em caso de serem necessárias maiores informações ou solicitações. Além disso, decidimos inserir as linhas de ônibus mais próximas ao Setor Funerário de Curitiba para facilitar a locomoção das pessoas que não possuem veículo próprio.

O conteúdo foi estruturado de maneira a cobrir desde as primeiras orientações após o falecimento até questões legais e práticas, abordando a complexidade dos processos com a maior objetividade possível. A integração de QR

codes para acesso rápido a informações, também contribui para a otimização do tempo dos leitores. Com isso, a cartilha se apresenta como uma ferramenta útil para facilitar a compreensão e a execução das tarefas necessárias durante um período de grande carga emocional, reforçando o compromisso da equipe em fornecer um suporte relevante e eficaz para as famílias em luto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo desenvolver uma cartilha que servisse como um guia de instruções, visando fornecer orientações claras e objetivas sobre os procedimentos burocráticos a serem seguidos após um falecimento; acreditamos que nosso objetivo foi atingido. Um dos motivos que nos levou a escolher esse tema foi que, ao pesquisar no site do sistema funerário da Prefeitura de Curitiba, não encontramos dados acessíveis sobre essas questões, gerando, de maneira geral, uma lacuna no fornecimento de informações fundamentais para os familiares nesse momento delicado.

A análise dos dados obtidos por meio do questionário, que contou com a participação de profissionais da área da saúde e público geral, revelou a necessidade de uma orientação mais direta e simplificada sobre as diversas etapas envolvidas no processo de luto e nas questões burocráticas subsequentes. A contribuição de um servidor do setor de obituário da Prefeitura de Curitiba também foi essencial para esclarecer os procedimentos adotados pelas funerárias e os direitos e deveres dos familiares em relação aos serviços funerários, conforme estipulado pelo Decreto 699/09.

De forma geral, foram utilizados conhecimentos adquiridos por meio de disciplinas do curso de Tecnologia em Secretariado, principalmente nos conteúdos de Gestão de Eventos - que abordou o uso de recursos gráficos de forma introdutória, etiqueta em funerais e ações a serem tomadas frente a situações emocionalmente difíceis - e Metodologia da Pesquisa, que forneceu métodos eficazes para a construção e análise crítica do tema. Essas disciplinas contribuíram significativamente para a abordagem do assunto, possibilitando uma aplicação prática e teórica eficiente nas atividades desenvolvidas.

Como estudantes do curso de Secretariado, acreditamos que este é um cenário

incomum porém promissor de atuação para profissionais da área, pois a formação traz uma gama de habilidades - desde competências interpessoais até habilidades técnicas - que o torna versátil para diversos setores de trabalho, saindo do clássico ambiente corporativo.

Um dos maiores desafios enfrentados pela equipe nas pesquisas foi a falta de informações presentes na internet que fossem de fácil acesso, com buscas simplificadas ou reunidas em um mesmo site/página. Muitos dos elementos encontrados, principalmente envolvendo leis e decretos aplicáveis especificamente para a cidade de Curitiba, foram localizadas após buscas em documentos PDF que traziam uma linguagem rebuscada – comum a documentos de cunho jurídico – que dificultava o entendimento por parte do leitor.

Um aspecto que se destacou para a equipe durante as buscas foi a existência da Lei Nº 14.880 (Câmara Municipal de Curitiba, 2016), que oferece isenção nos custos de funeral para as famílias que autorizam a doação de órgãos do falecido, o que se configura como uma importante medida de incentivo à doação e, ao mesmo tempo, uma forma de apoio financeiro àqueles que se encontram em uma situação de vulnerabilidade emocional e econômica. A cartilha, que foi elaborada com linguagem acessível e objetiva, abrange temas considerados essenciais segundo as pesquisas realizadas. Ao reunir essas informações de forma estruturada, buscamos proporcionar aos familiares maior facilidade para que o processo de luto e os trâmites legais subsequentes não se tornem ainda mais penosos.

Em síntese, concluímos que este trabalho visa mitigar a angústia dos familiares em um momento de grande fragilidade, oferecendo suporte prático. Espera-se que a cartilha seja uma ferramenta útil para a população de Curitiba, facilitando o acesso a informações cruciais para a tomada de decisões e a realização de procedimentos legais com mais clareza e eficiência.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BAREA, R. V. [et.al]. **Manual de Instruções para o Preenchimento da Declaração de Óbito**. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/svsa/vigilancia/declaracao-de-obito-manual-de-instrucoes-para-preenchimento.pdf/view>. Acesso em: 11 out. 2024.

BRASIL, Caixa Econômica Federal. **DPVAT** : Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/servicos/dpvat/Paginas/default.aspx>. Acesso em : 06 out. 2024.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **CNJ Serviço** : quais são os trâmites legais após o falecimento de uma pessoa. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-servico-quais-sao-os-tramites-legais-apos-o-falecimento-de-uma-pessoa/#:~:text=Local%20da%20morte&text=Com%20o%20documento%20em%20m%C3%A3os,ser%20assinada%20por%20dois%20m%C3%A9dicos>. Acesso em: 02 out. 2024.

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. **Entenda a diferença entre certidão de óbito e atestado de óbito**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/entenda-a-diferenca-entre-certidao-de-obito-e-atestado-de-obito/#:~:text=O%20atestado%20de%20%C3%B3bito%2C%20tamb%C3%A9m,foram%20as%20causas%20daquela%20morte>. Acesso em: 02 de out. 2024

BRASIL, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Pensão por morte**. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/direitos-e-deveres/pensoes/pensao-por-morte.>> Acesso em: 03 out. 2024.

BRASIL, Ministério da Casa Civil. **Lei nº 6.015 de 31 de dezembro de 1973, Dispõe sobre os registros públicos, e dá outras providências**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6015compilada.htm. Acesso em: 23 set.2024.

BRASIL, Ministério da Casa Civil. **Lei nº 9.434 de 04 de fevereiro de 1997, Dispõe sobre a remoção de órgãos, tecidos e partes do corpo humano para fins de transplante e tratamento e dá outras providências**. Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9434.htm. Acesso em: 17 set.2024.

BRASIL, Ministério das Relações Exteriores. **Traslado de corpo e cinzas para o Brasil**. Disponível em: https://www.gov.br/mre/pt-br/consulado-boston/servicos/copy_of_traslado-corpo-cinzas . Acesso em: 25 set. 2024.

[ext=Contudo%2C%20o%20testamento%20n%C3%A3o%20substitui.houver%2C%20e%20da%20legisla%C3%A7%C3%A3o%20brasileira](#). Acesso em: 25 set. 2024.

G1-PARANÁ - Curitiba. **Confira as linhas de ônibus que passam pelos cemitérios de Curitiba.** Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/confira-as-linhas-de-onibus-que-passam-pelos-cemiterios-de-curitiba.ghml>. Acesso em: 11 out. 2024.

GOMES DE LUIZ, B. **Como sobreviver após uma perda - o processo do luto.** Disponível em: <https://www.puc-campinas.edu.br/wp-content/uploads/2022/02/Cartilha-sobre-luto-Versao-Final.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2024.

KÜBLER-ROSS, E. (1969). *On Death and Dying*. New York: Scribner.

LOPES, J. Lei que incentiva doação de órgãos começa a valer em fevereiro . **Rádio Senado.** Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2023/11/20/lei-que-incentiva-doacao-de-orgaos-comeca-a-valer-em-fevereiro#:~:text=Come%C3%A7a%20a%20valer%20em%20fevereiro%20de%202024%2C%20a%20Pol%C3%ADtica%20Nacional.doa%C3%A7%C3%A3o%20de%20%C3%B3rg%C3%A3os%20de%20parentes>. Acesso em: 18 set.2024.

LORENTI MAGALHÃES, A. **Como garantir que redes sociais e e-mails sejam apagados após a morte.** Disponível em: <https://canaltech.com.br/internet/como-garantir-que-redes-sociais-e-e-mails-sejam-apagados-apos-a-morte/> . Acesso em: 03 out. 2024.

MACHADO, V. [et.all]. **Manual de normalização de documentos científicos de acordo com as normas da ABNT.** Curitiba:Ed. UFPR, 2024. Disponível em: <https://bibliotecas.ufpr.br/servicos/normalizacao>. Acesso em: 02 de out. 2024.

PARANÁ, Defensoria Pública do Paraná. **Agendar Atendimento.** Disponível em: <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/Pagina/Agendar-atendimento>. Acesso em: 11 out. 2024.

PARANÁ, Defensoria Pública do Paraná, **Defensorias Públicas do Paraná e de São Paulo abrem procedimentos para acompanhar investigações e divulgam atualizações sobre acidente aéreo.** Disponível em: <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/Noticia/Defensorias-Publicas-do-Parana-e-de-Sao-Paulo-abrem-procedimentos-para-acompanhar>. Acesso em: 27 set. 2024.

PARANÁ, Defensoria Pública do Paraná. **Família e Sucessões.** Disponível em: <https://www.defensoriapublica.pr.def.br/Pagina/Familia-e-Sucessoes>. Acesso em: 11 out. 2024.

PARANÁ, Tribunal de Justiça do Paraná.**Corregedoria da justiça implanta plantão de óbito em Curitiba.** Disponível em:

https://extrajudicial.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/geD7PLOSxDY3/content/conselho-nacional-de-justica-altera-a-periodicidade-do-recolhimento-do-excedente-constitucional-dos-interinos. Acesso em: 31 de out. 2024.

PEREIRA FRANCO, M. H. **O luto no século 21**. - 1. ed. - São Paulo : Summus, 2021.

PONTES, A. **Saiba a Diferença entre seguro de vida e seguro e seguro de acidentes pessoais**. Disponível em : <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/saiba-a-diferenca-entre-seguro-de-vida-e-seguro-de-acidentes-pessoais/699545590>. Acesso: 04 out. 2024.

SOUZA AGUIAR, R. **Cartilha de orientações sobre luto para profissionais da área de saúde**. Ribeirão Preto: Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - Universidade de São Paulo, 2022.

TERRA. **As 9 curiosidades sobre o processo de cremação que você deve saber**. Disponível em: https://www.terra.com.br/noticias/dino/as-9-curiosidades-sobre-o-processo-de-cremacao-que-voce-deve-saber,4f59797e1758e7e86a5f1c378d8fbb9frxgc17ap.html#google_vignette. Acesso: 31 out. 2024.

APÊNDICE A - PRÉ PROJETO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
TECNÓLOGO EM SECRETARIADO

MARIA EDUARDA SCARTEZINI DA SILVA
THAÍS DE FÁTIMA MICHALZECHEN

PRÉ-PROJETO
ELABORAÇÃO DE CARTILHA DE AUXÍLIO ÀS FAMÍLIAS EM LUTO NA CIDADE
DE CURITIBA

CURITIBA

2024

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. ANÁLISE DO AMBIENTE.....	3
3. QUESTÃO NORTEADORA.....	4
4. OBJETIVO GERAL.....	4
4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
5. DIAGNOSE	4
6. PROGNOSE.....	5
7. METODOLOGIA.....	6
8. CRONOGRAMA.....	7
9. REFERÊNCIAS.....	8
10. APÊNDICES.....	10
10.1 APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....	
10.1.1 APÊNDICE B - DADOS OBTIDOS	
10.2 APÊNDICE C - SUMÁRIO DA CARTILHA.....	

1 INTRODUÇÃO

O trabalho aqui apresentado compõe a disciplina de Metodologia da Pesquisa e tem como objetivo estabelecer as diretrizes iniciais para a criação de um material prático e assertivo que sirva de auxílio nos processos póstumos na cidade de Curitiba. Ele foi desenvolvido com base em análise de documentos jurídicos e históricos, além de dados obtidos por meio de um questionário aplicado para profissionais da área.

A perda de um ente querido é um dos momentos mais dolorosos e desafiadores na vida de qualquer indivíduo, sendo o luto um processo praticamente involuntário do comportamento humano. Para Franco (2021, pg. 109), “ o luto é vivido por meio de um processo de oscilação natural entre um movimento voltado para a perda e outro voltado para a restauração, o que possibilita ao enlutado vivenciar suas experiências cotidianas e também entrar em contato com a dor da perda”, ou seja: é um processo fluído, que leva tempo e que é integrado a emoções diversas que uma pessoa pode experienciar, mesmo fora do cenário em que desponta. Além do peso emocional, os familiares frequentemente enfrentam uma série de procedimentos burocráticos relacionados à morte que se mostram desafiadores dentro do cenário em que emergem.

A partir do contexto supracitado este trabalho tem como objeto de estudo o levantamento dos principais desafios enfrentados pelos familiares de uma pessoa falecida e como essas atividades podem ser mitigadas - a partir de uma cartilha informacional sobre as questões burocráticas que envolvem a temática.

O projeto está dividido em: análise do ambiente, questão norteadora, objetivos geral e específicos, diagnose, prognose, metodologia, cronograma e dados obtidos através da aplicação de um questionário.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

O setor funerário curitibano começou a ser moldado como conhecemos hoje ainda durante o período colonial. Segundo o Serviço Funerário Municipal de Curitiba (28 abr. 2024), até o fim do século XVI, os rituais mortuários se desenvolviam da mesma forma em todo o território nacional: integrantes da burguesia, juntamente com todos aqueles considerados “afluentes”, tinham por direito o sepultamento realizado em solo sacro, atrás de igrejas que carregavam grande importância para a sociedade da época. Já os menos afortunados encontravam seu descanso eterno em covas rasas, normalmente abertas próximas aos seus vilarejos. Com a Carta Régia de 1801, essa prática foi extinta devido à sua natureza insalubre e potencialmente nociva, dando espaço ao surgimento dos primeiros denominados cemitérios seculares.

Atualmente, conforme a Prefeitura de Curitiba (2019), a capital dispõe de uma ampla gama de instituições, públicas e privadas, que atendem diariamente as demandas póstumas, contando com cinco cemitérios municipais (São Francisco de Paula - a primeira necrópole da cidade, fundada em 1854 -, Água Verde, Boqueirão, Santa Cândida e Zona Sul que, juntos, abrigam cerca de 32.560 túmulos, além de 4.960 gavetas.

O serviço de funeral (definido aqui como realização de todos os trâmites, desde a preparação do corpo até o transporte da urna até o local de sepultamento ou cremação) é composto, de acordo com o diretor financeiro (CFO) da instituição Luto Curitiba, Luis Kuminek (2019) por vinte e seis funerárias, as quais passam por um processo de rodízio a cada morte ocorrida na capital. Esse sistema, instaurado em 1991 e atualmente regido pela Lei 10.595 (CURITIBA, 2002) e Decreto 699 (CURITIBA, 2009), levanta discussões há mais de trinta anos sobre o exercício do poder municipal versus o arbítrio da família do falecido. Em alguns casos, especificados no Art. 3º do Decreto Nº 699, é dada aos familiares a oportunidade de escolha de qual entidade será responsável pelo processo.

Ainda contextualizando o ambiente analisado, podemos citar o Sindicato dos Estabelecimentos de Serviços Funerários do Estado do Paraná (SESFEPAR), cuja

sede fica na cidade de Curitiba, responsável por representar o interesse dos trabalhadores da área. No total, a cidade possui 18 cemitérios privados que são fiscalizados pela prefeitura e 26 funerárias por licitação, como pode-se observar Quadro 1 e 2 abaixo:

QUADRO 1 - Cemitérios particulares do Município de Curitiba

CEMITÉRIOS PARTICULARES	
Cemitério Paroquial do Abranches	Rod. Curitiba Rio Branco, 91 - Taboão.
Cemitério Israelita Água Verde	Av. Água Verde, 1631 - Água Verde.
Cemitério Comuna Evangélica Luterana Protestante	Rua Ivo de Leão, 205 - Alto da Glória
Cemitério Jardim da Paz	Av. Anita Garibaldi, 7125 - Barreirinha.
Cemitério Paroquial do Campo Comprido	Rua Eduardo Sprada, 3640 - Campo Comprido.
Cemitério Parque Iguaçu	Rua Nicolau José Gravina, 292 - Cascatinha
Cemitério Muçulmano Jardim de Allah	Rua Sylvano Alves da Rocha Loures, 374 - Riviera.
Cemitério Jardim da Saudade	Rua João Bettenga, 999 - Portão.
Cemitério Irmãs Carmelitas	Rua Joaquim Ignácio Silveira da Motta, 540 - Guabirota.
Cemitério Paroquial Orleans	Rua Prof. João Falarz, 700- Orleans.
Cemitério Paroquial São Marcos	Rua Roberto Gava, 310 - Pilarzinho.
Cemitério Paroquial do Santa. Candida	Rua Padre João Wislinski, 755 - Santa Cândida.
Cemitério Israelita Santa. Candida	Estr. Nova de Colombo, 85 - Santa Cândida.
Cemitério Paroquial de Santa. Felicidade	Av. Manoel Ribas, 6655 - Santa Felicidade.
Universal Necrópole Ecumenica Vertical	R. Konrad Adenauer, 940 - Tarumã.
Cemitério Paroquial de Umbará	Rua Pierina Bertuzzi Perin, 12 - Umbará.
Cemitério Parque São Pedro	Rua Hermínio Nichele, 600 - Umbará.
Cemitério dos Padres Marianos	R. Profeta Isaías, 471 - Umbará

FONTE: Adaptado de Capital da Notícia (2016).

QUADRO 2 - Funerárias Concessionárias

FUNERÁRIAS CONCESSIONÁRIAS	
A AMÉRICA	Rua Mariano Torres, 218 - Sala A - Bairro: Centro (41) 3252-3014
BOM JESUS	Rua: Trajano Reis, 531 AP. - Loja 02 Bairro: São Francisco - (41) 32258596
BOM JESUS DE PINHAIS	Rua: Celestino Júnior, 333 - Bairro: São Francisco (41) 3521-6009.
CATEDRAL	Rua: Trajano Reis, 587 - Bairro: São Francisco - (41) 3224-6726.
CENTRAL DE LUTO	Rua: R. João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco (41) 3071-6005.
COMUNAL DA SAUDADE	Rua: R. João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco (41) 3232-6000.
DA LUZ COLOMBO	Rua: São Francisco, 147 - Bairro: Centro - (41) 3222-41613.
GÊNESIS	Rua: João Manoel, 480 - Bairro: São Francisco - (41) 3071-6011.
LIBERDADE	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 348 Bairro: São Francisco - (41) 3075-7818.
MAGNEM	Rua: São Francisco, 147 Bairro: Centro (41) 3222-5351.
MEDIANEIRA	Av. Anita Garibaldi, 3012 AP Loja 01 Bairro: Boa Vista (41) 3354-9067.
MENINO DEUS	Rua: Trajano Reis, 531 AP Loja 01 - Bairro: São Francisco (41) 3233-13131.
NOSSA SENHORA APARECIDA	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 AP - Bairro: São Francisco (41) 3045-7722.
NOSSA SENHORA DE FÁTIMA	Rua: Barão de Antonina, 53 - Bairro: São Francisco (41) 3095-5505.
ÔMEGA	Rua: João Manoel, 510 AP. - Loja 01 A Bairro: São Francisco (41) 3222-4683.
PINHEIRINHO	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 Bl . Bairro: São Francisco (41) 3093-7723.
PREVER	Rua: Trajano Reis, 463 Bairro: São Francisco - (41) 3044-4776.
REDENTOR	Rua: Celestino Júnior, 99 Bairro: São Francisco - (41) 30572333.
SANTA CECÍLIA DE CURITIBA	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 11 Bairro: São Francisco - (41) 3339-1998.
SANTA FELICIDADE	Rua: PRESIDENTE CARLOS CAVALCANTI, 1398 - Bairro: São Francisco - (41) 3082-6480.

SANTA PAULA	Av. Anita Garibaldi, 3012 Ap. - Loja 02 Bairro: Boa Vista (41) 3354-6600 3012.
SÃO CAMILO	Rua: Nilo Peçanha, 360 - Bairro: Bom Retiro - (41) 3076-5551.
SÃO LUCAS	Rua: Desembargador Benvindo Valente, 114 Bairro: São Francisco - (41) 3015-6776.
STEPHAN	Rua: Presidente Carlos Cavalcanti, 1398 Ap. - Bairro: São Francisco (41) 3233-3512.

FONTE: Prefeitura Municipal de Curitiba, Secretaria Municipal do Meio Ambiente,
Departamento de Serviços Especiais, Divisão de Serviço Funerário.

3 QUESTÃO NORTEADORA

Como uma cartilha informativa pode facilitar o processo burocrático de funeral para famílias que enfrentam dificuldades em compreender os procedimentos técnicos na ocasião do falecimento de um familiar?

4 OBJETIVO GERAL

Desenvolver uma cartilha informativa sobre os procedimentos legais e práticos relacionados ao processo de sepultamento, visando fornecer orientações claras e acessíveis aos familiares enlutados, capacitando-os para uma condução consciente e responsável das exigências legais durante esse momento delicado.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 01) Fazer um levantamento sobre os procedimentos relacionados à área funerária, com objetivo de compreender os aspectos legais, práticos e culturais.
- 02) Criar instrumento de pesquisa e elaborar um questionário para coleta de informações.
- 03) Elaboração do sumário da cartilha e principais temáticas a serem tratadas.
- 04) Desenvolver cartilha detalhando de forma clara e acessível acerca dos procedimentos legais e práticos ao processo de sepultamento, incluindo documentos necessários. Incluir informações sobre os diferentes tipos de sepultamento disponíveis, para que os familiares possam fazer a escolha conforme suas preferências e crenças. Detalhar sobre a legislação funerária local, garantindo que os familiares tenham acesso a informações precisas e atualizadas sobre os direitos e responsabilidades legais durante o processo, incluindo orientações sobre acionamento de seguro de vida e previdenciário.

5 DIAGNOSE

Durante a vida é comum adquirirmos conhecimentos gerais que nos auxiliam nos momentos mais adversos, porém, existem algumas informações pouco difundidas socialmente, como por exemplo, os ritos mortuários. Seja por desinteresse ou pelos tabus que cercam o tema, dificilmente buscamos aprender antecipadamente sobre os processos que rodeiam um momento tão delicado, correndo o risco de sermos pegos de surpresa em situações de grande fragilidade emocional.

A equipe observou não ter um material disponível pelo site de obituários de Curitiba para os familiares sobre questões burocráticas e com dicas sobre questões emocionais de luto, no qual abre uma proposta de criar uma cartilha contendo informações sobre tipos de procedimentos funerários aplicados no Brasil como: 1) sepultamento, 2) cremação, 3) questões de legislação 4) regras de etiqueta em funeral, 5) assuntos sobre a questão emocional pós morte, cujo assunto gera um

certo descontentamento por grande parte da sociedade.

6 PROGNOSE

Como prognose, pretende-se desenvolver uma cartilha sobre funeral com dicas sobre questões burocráticas, que seja uma forma de a família - que se desdobra após um falecimento - ter acesso a informações necessárias e úteis para que esse momento não se torne ainda mais desagradável.

1. Com informações sobre os tipos de sepultamento que ocorrem no Brasil, o procedimento da cremação, como é feito o preenchimento de uma declaração de óbito, pensão por morte, se deixou herança, baixa do CPF no site da Receita Federal, traslado de corpo, etc.
2. Fazer uma pesquisa de campo com o número de cemitérios, funerárias e crematórios na cidade Curitiba sobre as regras adotadas pelo setor de obituário da Prefeitura, se a pessoa morre no hospital, casa ou pela rua, encaminhamento para a funerária ou Instituto Médico Legal (IML), controle do Ministério da Saúde sobre o controle de mortalidade através do Serviço de Verificação de Óbito (SVO).
3. Regras de etiqueta que devem ser aplicadas em funerais como vestimentas, comportamento durante a cerimônia, o respeito a rito religioso, e apoio contínuo aos familiares, de como isso possa ser tornar um momento menos doloroso aos presentes.

Concluindo, quais procedimentos burocráticos os familiares devem adotar após o falecimento de um parente, com recomendações de baixa das documentações, e com dicas sobre as questões do luto

7 METODOLOGIA

O trabalho desenvolvido possui perspectiva exploratória, pois busca entender a importância da problemática levantada em contexto social e propõe uma maneira de suavizar suas implicações. Para isso, será realizada a coleta de dados através de um questionário desenvolvido e aplicado para profissionais da área que atuam na cidade de Curitiba. O intuito é questionar a relevância do projeto e coletar

informações sobre a experiência cotidiana desses profissionais, utilizando-se de perguntas mistas (podendo ter respostas abertas ou fechadas). Além disso, o trabalho desenvolvido se pautou em documentos relacionados ao tema (legislação vigente, matérias sobre o assunto, decretos e movimentações sindicais).

Decidiu-se aplicar o questionário antes da avaliação da banca, partindo da premissa de que as respostas obtidas (descritas no Apêndice A) poderiam contribuir para a elaboração do sumário da cartilha (Apêndice B).

Após o compilamento dos dados obtidos, será desenvolvido o material com dicas e informações relevantes ao tema, que será apresentado às funerárias da cidade de forma voluntária, buscando feedback dessas organizações e podendo ou não ser aceito como parte do material entregue aos familiares atendidos.

8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MÊS	ATIVIDADE
ABRIL	Pesquisa documental e aplicação do questionário
MAIO	Apresentação do pré-projeto - 28/05/2024
JUNHO	Desenvolvimento da Cartilha
JULHO	Reunião para orientação jurídica
AGOSTO	Desenvolvimento da Cartilha
SETEMBRO/OUTUBRO	Apresentação da Cartilha para as organizações
NOVEMBRO	Apresentação para a banca - sem data definida

Fonte: Elaboração das autoras (2024).

REFERÊNCIAS

BARROS, V. **Direitos Reais sobre os cemitérios**. Jusbrasil, 2016. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direitos-reais-sobre-os-cemiterios/324833513>> Acesso em: 04 mai. 2024.

BRASIL, Ministério da Saúde. **SVO (Serviço de Verificação de Óbito)**. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svsa/verificacao-de-obitos/servico-de-verificacao-de-obito-svo>> Acesso em: 22 de abr.2024.

BRASIL, Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente - Ministério da Saúde. **Apresentação sobre DO (declaração de óbito)**. Disponível em: <<https://svs.aids.gov.br/daent/cgiae/preenchimento-do/apresentacao/>> Acesso em: 22 de abr.2024.

CAPITAL DA NOTÍCIA. **Menor cemitério de Curitiba fica no Cajuru e aceita somente sepultamento de freiras**. Disponível em: <<https://jornalcapitaldanoticia.wordpress.com/2016/05/05/menor-cemiterio-de-curitiba-fica-no-cajuru-e-aceita-somente-sepultamento-de-freiras/>> Acesso em : 04 de mai. 2024.

CURITIBA, Câmara Municipal. **Funerárias falam sobre licitação na câmara**. Disponível em: <<https://www.curitiba.pr.leg.br/informacao/noticias/funerarias-falam-sobre-licitacao-na-camara>> Acesso em: 05 mar.2024.

CURITIBA, **Decreto 699, de 12 de maio de 2009**. Disponível em: <<https://l1nq.com/RtRA4>>. Acesso em: 29. abr.2024.

CURITIBA, Prefeitura Municipal. **Cemitérios municipais guardam a história de personalidades da cidade**. Prefeitura, 2019. Disponível em: <<https://l1nk.dev/7m1Se>>. Acesso em: 1 maio. 2024.

CURITIBA, Secretaria do Meio Ambiente, Prefeitura de Curitiba, **Cemitérios Municipais - Serviço Funerário Curitiba**. Disponível em: <<https://obituarios.curitiba.pr.gov.br/publico/cemiterios.aspx>>. Acesso em: 28 abr. 2024.

MILDEMBERG KUMINEK, L. **Precisamos falar sobre o rodízio de funerárias em Curitiba**. Gazeta do Povo, 2019. Disponível em: <<https://acesse.dev/N9MrU>>. Acesso em: 28 abr. 2024.

MENDES. A. [et.all]. **Cartilha Jurídica do Luto: orientações práticas e jurídicas aos familiares**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, Cadernos da FGV

DIREITO RIO - VOLUME 05, 2016.

MACHADO, V. [et.al]. **Manual de normalização de documentos científicos de acordo com as normas da ABNT**. [Recurso eletrônico]. Curitiba: Ed. UFPR, 2022.

PEREIRA FRANCO, M. H. **O luto no século 21**. - 1. ed. - São Paulo : Summus, 2021.

10. APÊNDICES

10.1 APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Questionário realizado para profissionais da área mortuária, da saúde e/ou que lidam de alguma forma com familiares em luto.

1 - Qual cargo você ocupa na organização?

2 - É fornecido algum material de apoio (que explique em algum grau as ações que devem ser tomadas após a morte) aos familiares antes, durante ou após o atendimento?

3 - Caso a resposta seja afirmativa, você acredita que esse material contempla todas as dúvidas que a família possa ter sobre os procedimentos burocráticos póstumos?

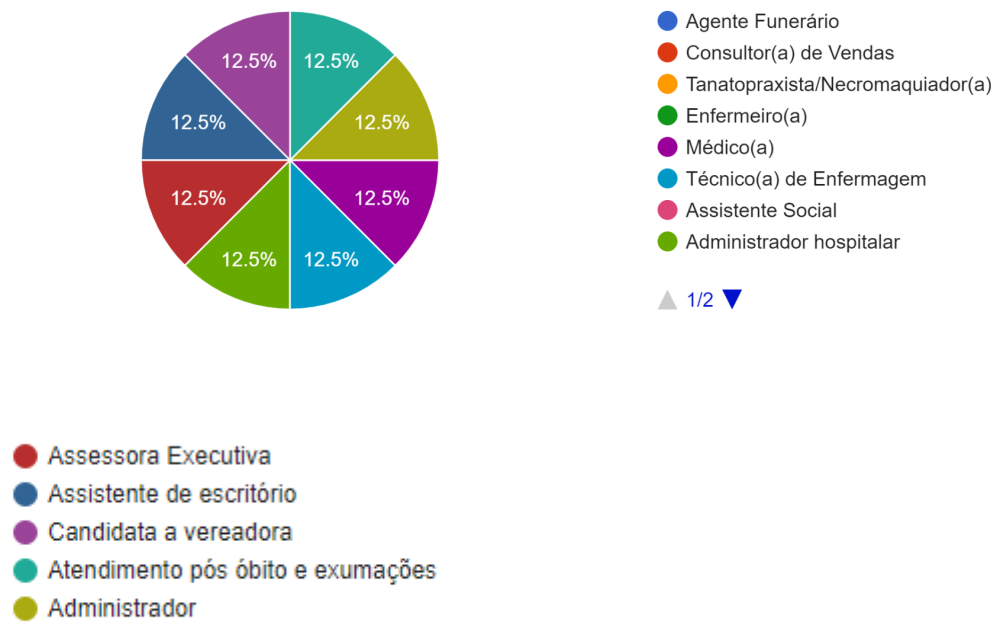
4 - Você vê a Cartilha de Auxílio às Famílias em Luto (documento elaborado para oferecer informações úteis sobre processos legais após a morte de forma prática) como um instrumento relevante no contexto em que é proposta?

10.1.1 DADOS OBTIDOS

O questionário foi divulgado através de *WhatsApp* e *e-mail* para funerárias, cemitérios e profissionais da área da saúde. Apesar de ampla divulgação, foram recebidas apenas 8 respostas até a conclusão deste trabalho. No decorrer dos contatos realizados pela equipe, notamos duas principais possíveis razões para a baixa aderência: uma certa aversão por parte de alguns profissionais em participar de uma pesquisa que fala sobre a morte - principalmente entre profissionais de saúde - e, em muitos casos, um receio por parte de funcionários das funerárias contatadas (mesmo com o pleno conhecimento do anonimato garantido ao responder as perguntas) em expor o estilo de trabalho de suas organizações. Abaixo, os dados obtidos através de gráficos e quadro (questionário mesclado entre respostas abertas e fechadas):

Gráfico 1:

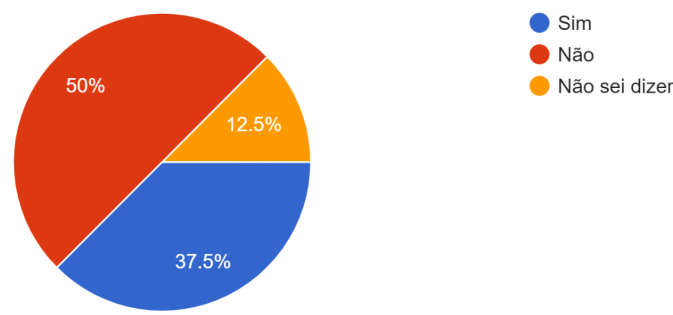
1 - Qual cargo você ocupa na organização?
8 responses



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Gráfico 2:

2 - É fornecido algum material de apoio (que explique em algum grau as ações que devem ser tomadas após a morte) aos familiares antes, durante ou após o atendimento?
8 responses

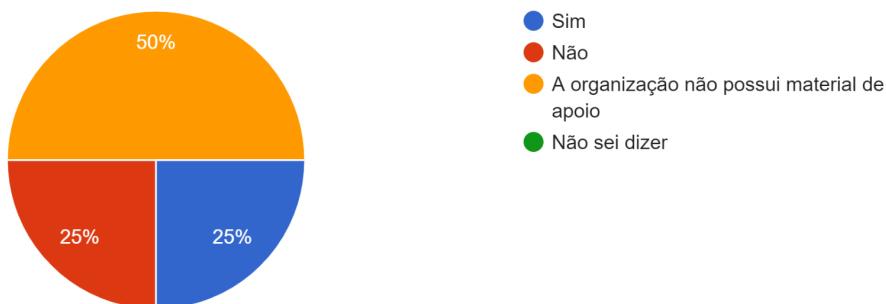


Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Gráfico 3:

3 - Caso a resposta seja afirmativa, você acredita que esse material contempla todas as dúvidas que a família possa ter sobre os procedimentos burocráticos póstumos?

8 responses

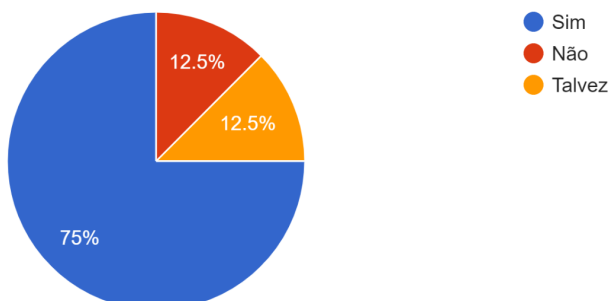


Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Gráfico 4:

4 - Você vê a Cartilha de Auxílio às Famílias em Luto (documento elaborado para oferecer informações úteis sobre processos legais após a ...rimento relevante no contexto em que é proposta?

8 responses



Fonte: Elaboração das autoras (2024).

Quadro 3:

TIPO DE DIFICULDADE	DESCRIÇÃO
BUROCRÁTICA	Primeiros passos a serem tomados, entender deveres do serviço funerário (evitar venda casada, tanatopraxia desnecessária, etc), falta de orientação quanto à pensão e inventário, processos públicos e privados (5 respostas - 62,5%).
EMOCIONAL	Choque ao receber a notícia, emoções geradas pelo luto (2 respostas - 25%)
PESSOAL	Limitação financeira (1 resposta - 12,5%)

Fonte: Elaboração das autoras (2024).

10.2 APÊNDICE B - SUMÁRIO DA CARTILHA

Abaixo, é possível observar o modelo de sumário da cartilha proposto pelas autoras deste trabalho:

INTRODUÇÃO - Contextualizar para o leitor do que se trata a cartilha de forma sensibilizada e assertiva;

MORTE NATURAL E MORTE VIOLENTA - Diferenciá-las e explicar os procedimentos que cada uma exige da família;

DOAÇÃO DE ÓRGÃOS - Explicar para o leitor sobre como funciona e a importância da doação de órgãos;

CERTIDÃO E ATESTADO DE ÓBITO - Diferenciar certidão e atestado de óbito e explicar a função de cada documento;

DOCUMENTOS E LEGISLAÇÃO - Trazer, em linguagem simplificada, fragmentos da legislação pertinentes ao conhecimento dos familiares (deveres da funerária, direitos da família, processos legais);

FUNERAL - Ainda no contexto funerário, trazer quais itens a funerária deve fornecer

para a cerimônia, tabelas de preço regulamentadas pela prefeitura, dicas de etiqueta, etc;

SEPULTAMENTO - Como é o processo de sepultamento, loteamento em necrópoles, exumação;

CREMAÇÃO - Procedimento de cremação e quais as opções da família;

CANCELAMENTO DE DOCUMENTOS E CONTAS - Documentos que devem ser cancelados, contas em bancos, assinaturas e redes sociais;

TESTAMENTO - Leitura e validação de testamento, se disponível;

PENSÃO POR MORTE - Acionamento previdenciário da pensão por morte e quem tem direito ao benefício;

SEGURO DE VIDA - Acionamento de seguro de vida, se disponível;

CONTATOS IMPORTANTES - Contatos que possam ser convenientes aos familiares.