

## A ACOLHIDA DO SERVIÇO SOCIAL NO LUTO FAMILIAR

FRANCINE APARECIDA DIAS DE SOUZA\*  
GISLAINE DE ALMEIDA BALAMINUT\*\*  
MARIA DVANIL D'ÁVILA CALOBRIZI\*\*\*

### RESUMO

O presente estudo trata sobre “A acolhida do Serviço Social no luto Familiar”, tendo como objetivo geral Revelar o grau de satisfação sobre as ações do Serviço Social com as famílias no momento da perda de um familiar. A pesquisa caracterizou-se numa abordagem quali-quantitativa, utilizando-se o formulário com perguntas abertas e fechadas e efetivou-se no período de fevereiro a novembro de 2008. O pré-teste foi aplicado no mês de junho de 2008 junto aos usuários da Organização Funerária Terra Branca de Bauru. O universo total é composto por 50 famílias num percentual de 50% totalizando 25 sujeitos válidos, entre 36 e 50 anos, cursaram o ensino médio, são casados, possuem casa própria, com renda mensal de 3 a 5 salários mínimos.

Através do estudo torna-se possível concluir que as ações do Assistente Social na Organização Funerária Terra Branca de Bauru são de grande importância, pois vem buscando assim a integração e possibilitando a construção da dignidade humana na relação estabelecida entre a empresa, e seus associados.

Palavra chave: Empresas Funerárias, Acolhimento e Prática Profissional.

\*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

\*\*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

\*\*\*Possui graduação em Serviço Social - Instituição Toledo de Ensino (1989) e mestrado em Gerontologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Atualmente é Professora da Faculdade de Serviço Social de Bauru mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

## **ABSTRACT**

This study comes on "The reception of the Family Service in mourning", with the aim of Reveal the degree of satisfaction about the activities of the Service with the families at the loss of a family. The research described in a qualitative and quantitative approach, using a form with questions and carry out open and closed in the period from February to November 2008. The pre-test was applied in June 2008 with users of the Organization of Bauru White Earth Mortuary. The whole universe is composed of 50 families a percentage of 50% to 25 valid subjects, between 36 and 50 years, high school, are married, own their own homes, with monthly income of 3 to 5 minimum wages. Through the study, it is possible to conclude that the actions of the Social Worker Organization in the Land White Mortuary of Allahabad are of great importance, because is seeking thereby enabling the integration and the building of human dignity in the relationship between the company and its associates.

Keyword: Business Funeral Parlors, Home and Professional Practice.

## INTRODUÇÃO

O presente estudo foi importante para a Organização Funerária Terra Branca de Bauru e para o Serviço Social porque destacou a satisfação das famílias dos associados referente ao atendimento do Serviço Social no momento da perda de um familiar.

Neste contexto, o Assistente Social procura refletir com a família seus conceitos, suas crenças, seu modo de fé, de forma que, a própria família encontre conforto. A partir de um ambiente mais tranquilo abre-se a oportunidade para a abordagem propriamente dita. Consideramos importante que ao falar, a tonalidade de voz seja agradável, não agressiva, manifestando a compreensão deste momento e procurando, realmente, aceitar a conduta dos familiares.

É importante destacar que, a finalidade deste estudo foi testar a hipótese de que as famílias atendidas pela Funerária Terra Branca de Bauru, vêm se sentindo acolhidas pelo Serviço Social da empresa e diariamente no Centro Velatório as famílias têm agradecido o bom trabalho realizado pelo Serviço Social. Hoje a empresa de uma forma geral, vem buscando a melhoria de seu atendimento aos seus usuários, como também as suas satisfações, compartilhada pelo desempenho funcional e a capacidade de empreendedorismo.

O estudo abrangeu o período de Fevereiro a Novembro de 2008 e caracterizou-se pela pesquisa quali-quantitativa, contemplando questões objetivas e subjetivas, de nível exploratório, onde serão levantados determinantes categorias acerca do objeto de estudo, utilizando como instrumentais, documentação, questionário e a entrevista. As entrevistas foram aplicadas no mês de Junho de 2008, com 25 associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, sendo que o seu Universo total é composto por 50 famílias num percentual de 50%.

Anteriormente foi aplicado o pré-teste em 2 sujeitos, o qual teve como finalidade testar a técnica de coleta de dados, os objetivos, a hipótese, buscando assim a veracidade da pesquisa.

O objeto de estudo apontou o grau de satisfação das famílias dos associados referente ao atendimento do Serviço Social no momento da perda de um familiar.

A experiência de perder um ente querido e de sentir este impacto na reorganização da vida após a morte desta pessoa não deve ser considerada somente a nível individual, mas também sendo estendida ao grupo familiar (BROMBERG, 1994).

Cabe ao profissional do Serviço Social, legitimar estas ações realizadas junto à sociedade, além de buscar superar os limites da demanda institucional, através de ações mediadoras da prática organizacional e das relações sociais

As ações socialmente responsáveis podem representar uma valiosa oportunidade de atuação para o profissional, colocando em prática seus conhecimentos específicos e contribuir com a melhoria das pessoas envolvidas nesse processo.

O Assistente Social, é um profissional interventivo, capacitado em desvelar a realidade histórica, política e social das demandas do cotidiano, a fim de trabalhar propostas de intervenção que criem possibilidades para o enfrentamento da questão social.

O trabalho de aconselhamento visa ao estabelecimento de uma condição de vida em padrões muito semelhantes aos existentes antes da perda, contando, para isso, com recursos do psiquismo do enlutado e também com sua rede de suporte social, como família e amigos. A família beneficia-se grandemente da oportunidade de expressar tristeza, de se assegurar da normalidade da ocorrência de reações fisiológicas ao luto e de tomar nas mãos sua condição de vida presente para começar a pensar em novas direções (BROMBERG, 1994 p. 61).

O presente estudo teve como tema: A acolhida do Serviço Social no luto familiar, sendo assim o objetivo geral do estudo foi a acolhida do Serviço Social no luto familiar, tendo como objetivos específicos identificar o perfil dos usuários atendidos; desvelar a dinâmica do atendimento do Serviço Social antes, durante e após a perda do familiar; verificar junto aos usuários a eficácia das ações do Serviço Social no momento da perda do familiar; levantar junto aos usuários a importância do Serviço Social Funerário após a morte do familiar.

Finalizando, é apresentada a conclusão do estudo, através de uma síntese do conteúdo apontado dos resultados da pesquisa em relação aos objetivos e a sua hipótese, apresentando também, diante dos resultados, as sugestões relevantes ao campo e um tema para nova pesquisa.

Para fundamentar teoricamente o estudo fomos buscar num primeiro momento, a

morte e o seu rebatimento na família. Pois todos sabemos que a morte de qualquer parente pode ser muito estressante, a ponto de romper o equilíbrio familiar

## 2 A FAMÍLIA E O LUTO

### 2.1 Desmistificando a morte

Nos últimos vinte anos o tema da morte vem sendo objeto de discussões acadêmicas e científicas que procuram introduzir algum ruído no silêncio que a sociedade moderna faz cair sobre o assunto. Como apontam vários autores, a sociedade ocidental moderna caracteriza-se por uma atitude de negação e recusa da morte, seja por meio do silêncio que a envolve, enquanto assunto interdito, seja mediante a atitude racional e higiênica com que “ remove rapidamente da vida o peso dos mortos.

A morte é uma tentativa de elaboração da angústia, rompendo a regra do silêncio, desmistificando a morte e reconhecendo a sua importância como acontecimento inextricavelmente vinculado aos fenômenos da vida.

A noção de morte é uma noção abstrata, indicando um fenômeno de difícil apreensão, que escapa a toda tentativa de captura. Só se pode falar da morte enquanto vivo e só é possível experiência - la de forma parcial, enquanto perda subjetiva, seja por meio da morte de um outro e seus reflexos sobre o sujeito, seja mediante perdas internas ao próprio sujeito. Sobre a morte como tal, o ato irreversível de morrer, nada se pode dizer.

Paradoxalmente, o peso da morte se fez sentir sobre o homem desde os primórdios da humanidade.

O homem é o único ser vivo a ter consciência da morte, a se imaginar mortal: a morte é a sua única certeza. Essa consciência é a marca da humanidade, como revela a preocupação com os mortos desde tempos anteriores ao aparecimento do chamado homo sapiens.

Segundo Jaques Lacan: ( 1978, p. 184). ”O primeiro símbolo onde nós reconhecemos a humanidade em seus vestígios é a sepultura e o porta-voz da morte se reconhece em toda relação onde o homem vem à vida de sua história”.

Antes mesmo do surgimento sobre o planeta do homo sapiens, o homem da Neanderthal, ou homo faber, deu testemunho de sua consciência da morte ao enterrar seus mortos, como demonstram as sepulturas por ele deixadas num tempo assinalado na história como sendo o do paleolítico médio. Desde paleolítico inferior, entretanto, existiam homicídios cuja atenção aos crânios já demonstrava que a morte passava a inquietá-los, embora não houvesse ainda a prática do sepultamento. Já começa a esboçar-se a diferença entre a atitude diante do cadáver do homem e de outros objetos, como pedras.

Essa prática evidencia a existência de um interdito relacionado a morte e aos mortos que se estende até nós. Se a morte é a consciência que temos dela, é possível perceber a passagem da vida à morte através da angústia que normalmente provoca no homem o cadáver de um outro homem, enquanto imagem de seu destino que, ao mesmo tempo, inspira fascínio e horror.

Também existe a questão dos limites da morte, na tentativa de defini-la ou apreende-la nas suas redes significantes. Algumas não estabelecem limites claros entre a morte e a doença e enterram os mortos/doentes antes que exaltem os últimos suspiros. Isso aconteceu no Ocidente em relação a algumas doenças, como a lepra, em que os leprosos foram banidos e considerados socialmente mortos antes de morrerem fisicamente.

A questão que se coloca é que a morte física ou biológica essa também com seus limites discutíveis não é suficiente para realizar a morte nas consciências e na vida social.

Em grande parte dos sistemas culturais, a morte não elimina o ser, mas abre as portas para uma outra vida, para o além. Entre os budistas, por exemplo, morte e nascimento encontram-se no mesmo plano, pois tudo o que nasce, envelhece, morre e renasce. A morte é o resultado da vontade de viver e das imperfeições que os renascimentos produzem.

No século XVII e XVIII observa-se certo distanciamento da morte, mesmo que ela ainda permaneça próxima, expressa na vontade de simplificar as coisas da morte, evidente nos testemunhos.

Hoje a morte não é separável da doença, da qual é um dos términos. Estuda-se a doença e não a morte. É a partir do século XIX que a morte deixa de existir em si, não tendo sentido fora da doença caracterizada e tornando-se paulatinamente negatividade.

O impacto criado na família diante da perda de um ente querido é muito grande e as vezes irreversível.

### 2.1.1 A morte e o seu rebatimento na família

Todos sabemos que a morte de qualquer parente pode ser muito estressante, a ponto de romper o equilíbrio familiar. Julienne Gananian (1.999 p.14) diz que: "A morte envolve sentimentos profundos e emoções intensas, que são vividos por um longo tempo". Sentimentos de entorpecimento (parece que não é verdade que aquilo aconteceu!), irritabilidade, medo, tristeza, raiva e desesperança são comuns e normais em determinados momentos da vida das pessoas.

A intensidade do impacto de uma perda na família pode ser influenciada por diversos fatores, entre eles:

- A função e posição da pessoa na família. Quem morreu?
- Como foi a morte?
- Em que momento do desenvolvimento da família ocorreu essa morte?
- Como foram as histórias de perdas anteriores vividas por este núcleo de pessoas?
- Que crenças cercam a morte para esta família?

A experiência de perder um ente querido e de sentir este impacto na reorganização da vida após a morte desta pessoa não deve ser considerada somente a nível individual, mas também sendo estendida ao grupo familiar (BROMBERG, 1994).

O impacto da perda na família pode gerar uma crise por conta da necessidade de seus membros continuarem desempenhando os diversos papéis, com a sobrecarga do luto dos demais elementos da família, agravada pelas reações próprias da sintomatologia do luto individual. Tal crise deverá ser então superada para que uma reorganização do sistema familiar possa ocorrer, implicando na edificação de uma nova identidade. Um dos aspectos que pode ser considerado problemático quando se pensa no impacto da morte é a falta de um contexto para a expressão de sentimentos como culpa e raiva, pois a família como um todo está enlutada, sem condições para oferecer espaço de manifestações.

Também o isolamento familiar, ou seja, uma impermeabilidade ao meio externo, as redes de apoio externas como os amigos e o trabalho, pode fechar ainda mais o sistema. Quando um profissional de saúde mental pode auxiliar os membros de uma família a permanecerem conectados uns com os outros, as famílias ampliadas e aos recursos extra-familiares, isto poderá ter um profundo impacto sobre o ajustamento a longo prazo da família após uma morte.

Uma morte ganha mais relevância quando a pessoa que partiu é mais emocionalmente significativa para o sistema familiar. Neste sentido, é importante compreender o papel funcional do falecido na família, bem como o grau de dependência da família em relação a ele, para se compreender as reações dos membros à morte (BROWN, 2001). O conceito de luto como experiência psicológica precisa ser entendido se for contextualizado como uma experiência grupal, considerado como um sistema que se inter-relaciona com sistemas mais amplos da comunidade, da sociedade e da cultura. O luto afeta a família em muitos aspectos, quando consideramos o conceito de ciclo vital da família como referente às chegadas e saídas de membros da família, para compreensão do impacto de uma perda sobre o grupo familiar.

O ajustamento as condições de vida após a morte de um de seus membros é um trabalho a ser resolvido a curto e a longo prazo. Conhece-se muito acerca do luto individual e pouco sobre o familiar, a perda é uma transição que transtorna os padrões de interação do ciclo vital, implica em reorganização familiar e em desafios compartilhados para a adaptação. O impacto da morte provoca uma demanda sistêmica sobre a família, de ordem emocional e relacional.

A crise vem, portanto, da necessidade de continuar desempenhando os diversos papéis, com a sobrecarga do luto dos demais elementos da família, agravada pelas reações próprias do luto individual. Para encarar a morte na família é necessário um rearranjo do sistema familiar e, como consequência, a construção de uma nova identidade, um novo nível de equilíbrio.

Uma vez que a família é uma realidade social, sistematicamente significada, e não a soma de realidades individuais, as variáveis que se interpenetram envolvem problemas em diferentes escalas:

- Dificuldades práticas do adulto enlutado ao assumir funções do morto, às quais não estava acostumado;
- Sintomas físicos, que são decorrências fisiológicas normais do enlutado, mas que podem ser autoperpetuadas pelas preocupações do enlutado em relação à sua saúde futura;
- Solidão e isolamento, freqüentemente aumentados pelo embaraço e inabilidade da comunidade em mencionar a morte ou o morto;
- Ter que lidar com o luto de outros membros da família, além de seu próprio, particularmente difícil para o pai ou a mãe com filhos pequenos;



- A forte intensidade do luto, às vezes acompanhado por sentimentos de pânico ou de idéias suicidas;
- Medo de colapso nervoso, muitas vezes referido após a experiência de ver ou ouvir o morto;
- Falta de um contexto para expressão de culpa ou raiva, uma vez que a família em sua totalidade e também em sua especificidade está enlutada e, muitas vezes, não oferece espaço para essas manifestações.

A morte no casal jovem: A morte de um dos cônjuges nesta circunstância provoca muita dificuldade de resolução para o cônjuge sobrevivente. Geralmente, o grande fator complicador é a pressão exercida pela família extensa para que um novo relacionamento seja iniciado, negando a dor existente. As viúvas têm mais dificuldade em se envolver novamente, enquanto que os viúvos o fazem mais rapidamente.

O fato de ser um casal jovem, recém-casado, agrava a condição do cônjuge sobrevivente pela vivência paradoxal que enfrenta, ou seja: aquele era um momento de começo, de construção e não de morte e luto. A pressa em se engajar em uma nova relação amorosa pode acobertar o luto não resolvido.

Segundo Parkes (1964 p. 91):

A taxa de mortalidade, é muito mais alta entre pessoas viúvas do que entre pessoas casadas da mesma idade. Nos primeiros seis meses de luto, a frequência de consultas médicas por sintomas psicológicos (ansiedade, depressão, insônia, cansaço) triplicou para as viúvas com menos de sessenta e cinco anos, o que é explicado como uma necessidade de cuidar de si, após ter cuidado do marido e negligenciado suas necessidades.

Os lutos do envelhecimento, sejam ou não relacionados diretamente à morte, este luto têm impacto sobre a família como um todo, uma vez que os subsistemas envolvidos respondem de acordo com seus recursos que, por sua vez, existem de acordo com o momento do ciclo vital de cada um.

A família com criança pequena, o significado dado à morte pela criança varia de acordo com alguns fatores, dentre os quais o primeiro a ser considerado é a idade, ou melhor, o momento de seu desenvolvimento psicológico. Os outros fatores estão

relacionados à forma com que os adultos lidam com a perda e o binômio quantidade-qualidade da relação tida pela criança com o morto.

A criança tem consciência da existência da morte, embora essa consciência possa não ser identificada pelos adultos, fato de que a morte existe para a criança sob muitas formas, como, por exemplo, um animalzinho que, morto, mostra-se contrário a tudo que a criança aprendeu sobre ele. Um brinquedo quebrado, o passeio adiado, o vizinho que se muda, são experiências de perda no cotidiano que vão dando à criança uma conceituação a respeito de situações reversíveis e irreversíveis.

BOWLBY (1981, p 221) aponta as variáveis que influem no andamento do luto da criança e do adolescente, segundo ele, essas variáveis são semelhantes às dos adultos, embora crianças e adolescentes sejam particularmente sensíveis às condições que precedem, cercam e seguem uma perda significativa:

Causas e circunstâncias da perda, e as oportunidades que ela tem para perguntar sobre o que aconteceu; Relações familiares após a perda, principalmente as mudanças de padrão de relacionamento e a permanência com o pai ou a mãe sobrevivente; Padrões de relacionamento da família anteriores à perda, notadamente entre os pais e cada um deles com a criança; Ansiedade persistente: medo de outras perdas (principalmente de um dos pais), medo de morrer também; Esperança de se reunir com o morto: desejo de morrer, comportamento de risco; Culpa persistente; Hiperatividade: repentes agressivos e destrutivos; Cuidados compulsivos por outras pessoas, com autoconfiança exagerada; Sintomas de identificação: acidentes e queixas de problemas de saúde semelhantes aos do morto.

A reação da mãe ou do pai sobrevivente é de importância vital, pois dá ou não à criança a possibilidade de entender e lidar com sentimentos de tristeza, culpa ou surpresa. É freqüente, porém, que o pai ou a mãe não possa ajudar a criança, por estar absorvido em seu luto pessoal. A infelicidade silenciosa traz mais complicações para a criança do que o luto exposto.

O luto infantil é freqüentemente considerado um fator de vulnerabilidade para muitos distúrbios psicológicos na vida adulta, evidência também de que crianças enlutadas pela perda de um dos pais são mais vulneráveis, durante a infância e também na vida adulta, a outras perdas que podem precipitar a depressão.

Quanto ao ciclo de vida familiar, geralmente quando os filhos são pequenos, a família está no momento de estabilidade, após a experiência de ampliação, com o nascimento

dos filhos. Dessa forma, uma morte, seja de adulto ou de crianças, atingirá a família em sua condição de estabilidade, que terá sido determinada pela qualidade das relações existentes nas fases que a precederam.

### 2.1.2 A morte do outro em si

A morte humana comporta uma consciência de morte como um buraco negro onde se aniquila o indivíduo. Comporta, ao mesmo tempo, uma recusa desse desaparecimento que se exprime, desde a pré-história, nos mitos e ritos da sobrevivência do duplo (fantasma) ou nos renascimento num ser novo, (MORIN, 2003 p. 46).

Porém, lentamente, a relação direta do homem com a morte mudou. De tão presente no passado, de tão familiar, a morte vai se apagando até desaparecer. Não dizemos que o sentimento de angústia tenha desaparecido, mas que a demonstração deste é cada vez mais recalcada. Esvazia-se a carga dramática. Ocorre uma interdição da manifestação pública da dor, gerando a obrigação de sofrer só e às escondidas. Uma dor demasiado visível passa a não inspirar pena, mas repugnância. ARIÉS (1977 p. 74) explica que a aceleração do processo de interdição da morte deve ser atrelada ao deslocamento do lugar da morte, já não se morre em casa, entre os seus. Foi retirada da casa “a perturbação e a emoção excessivamente fortes, insuportáveis, causadas pela fealdade da agonia e pela simples presença da morte em plena vida feliz”. Passa a ser inconveniente morrer em casa. Gradativamente, a morte se torna silêncio, perde poder de evocação, mas não só ao passo em que deixou de ser vivenciada, como também ao passo em que a preservação da felicidade foi sendo priorizada pela sociedade ocidental. Conseqüentemente a interdição atinge os ritos funerários. A cerimônia deve ser discreta, as condolências são breves e resumida ao final dos serviços do enterro, até mesmo o luto não é mais um tempo necessário, cujo respeito à sociedade impõe, e tornou-se apenas um estado mórbido que deve ser tratado, abreviado e apagado.

A separação se faz entre vivos, embora uma série de mortes possam estar presentes, como o desejo de matar o outro, de que o outro morra, de se matar ou de morrer. É uma das experiências mais dolorosas, frustrantes e, muitas vezes, ouve-se “ prefiro morrer a viver sem ele (a)”.

As fases do luto são: choque, recusa, protesto, cólera, dor, depressão, ambivalência, reconstrução. Vida normal.

O luto é o termo geral, que não diz respeito apenas à perda de alguém amado, mas é o sofrimento ligado à perda. O luto é doloroso, mas ensina-nos a viver. O luto não é uma doença, mas muitas vezes é tratado como tal com o uso de antidepressivos. O luto tem todas as características de um estado patológico, mas é uma experiência normal.

Hoje em dia, é difícil acreditar que chorar é normal. Também se perdeu o costume de manifestar o luto através de sinais exteriores. Já não vestimos o preto; temos direito a apenas alguns dias de descanso, e depois temos de voltar ao trabalho e comportarmo-nos como se nada tivesse ocorrido.

A expressão “Trabalho de luto” vem de Freud. O luto gasta muita energia que está ao serviço de um trabalho interior de desapego. No trabalho de luto, pensamos muitas vezes na pessoa, e então há o choque de saber que já não a vamos ver mais. Cada vez que há este choque, o trabalho de desapego está a fazer-se. (por isso, não devemos evitar pensar na pessoa, só porque dói. Cada vez que evitamos pensar na pessoa, estamos apenas a adiar o trabalho de luto). Já não temos vontade de sair, porque toda a energia está concentrada em nós.

O fator tempo é importante: é preciso mais ou menos um ano, dependendo de pessoa para pessoa. No entanto, este trabalho não é retilíneo: pode-se avançar e recuar. Às vezes, seis meses depois da morte de um ente querido, pensamos que recomeçamos a viver, e depois, de repente há emoções que voltam como no primeiro dia, e temos a impressão de que não se avançou nada. Para além disso, há os aniversários conscientes (alguma data significativa) e inconscientes. Este "trabalho" é necessário. Não se pode tentar evitar essas memórias. Muita gente tenta fugir a essas recordações de modo a evitar sofrimento, mas se não fizermos este "trabalho", ele pode voltar anos depois, na altura de um outro luto. Muitas vezes podemos fazer uma sumarização que é igual à maneira como a pessoa amada morreu. Portanto, para ajudar a pessoa, temos de a ajudar a libertar as emoções, seja quais forem. Na vida afetiva, há sempre ambivalência. Amamos alguém, mas às vezes não amamos. Quando um ser amado morre, ou quando estamos numa fase de não o amar, quando esta pessoa morre, sentimo-nos culpados. Acontece muito com as crianças, e é preciso explicar isso à criança: que a morte desse ser não tem nada a ver com os nossos sentimentos.

Em caso de suicídio, o luto é muito mais duro, e para quem esteve muito próximo de quem se suicidou, a dor não se vai embora. São sentimentos de perda, de zanga, culpa e depressão. Questões de “porquê”, “o que poderia ter feito para evitar” etc... não deixam de invadir-nos a mente, mas não há respostas e a pessoa sente um buraco negro interior cada

vez maior. Cada vez que há um aniversário, ou que visitamos um lugar que deixou memórias, ou que vemos certos objetos, a dor volta e parece que nunca vamos conseguir sair do inferno e da angústia. Com o tempo, a pessoa aprende a lidar com essa dor e ela torna-se menos óbvia para os outros, mas o suicídio modifica as pessoas que ficam para trás.

O luto pode tornar-se patológico. Um tipo de luto patológico é o luto melancólico, porque a pessoa que sobrevive, não se dá o direito de viver. São inconsoláveis. Há muita agressividade. A pessoa que morreu é idealizada, e por conseqüência quem fica, anula-se a si próprio. Outra forma de luto patológico é o luto maníaco, porque existe hiperatividade e uma tentativa de compensar a perda enchendo a vida de mil coisas. É uma forma de não pensar na pessoa, para evitar o sofrimento. No entanto, é uma cicatrização falsa, e apenas se está a adiar a recuperação para a vida normal. Outro exemplo é investir demasiado rapidamente noutra relação. É uma maneira de evitar a realidade. Ou então, mulheres que engravidam rapidamente depois da morte da pessoa amada. Muitas vezes esta criança vai carregar com o peso do luto que a mãe não teve tempo de fazer.

Sintomas das fases são:

Sintomas físicos: distúrbios alimentares, alterações do sono, somatização. Sintomas psíquicas: dificuldade na concentração, desinteresse, irritação, agressividade, tristeza, necessidade de se encolher em si próprio.

Tudo isto é normal. O trabalho de luto é integrado. Quando aceitamos a morte, guardamos a imagem da pessoa dentro de nós mas somos capazes de sermos novamente disponíveis. (o luto não é o esquecimento). O luto está feito, quando conseguimos ter outros interesses na vida, mas sentindo que a pessoa que morreu está presente. Também há cicatrizes, por exemplo nas datas de aniversário sentimo-nos mais tristes, mesmo 15 anos mais tarde.

Os fatores que facilitam o luto:

A maneira como a pessoa morreu. Se morreu brutalmente, é mais difícil, porque não houve tempo para se preparar a separação.

O fato de ter ou não, visto o corpo. Em caso de morte natural, ou por doença, se vimos o corpo, é mais fácil de fazer o luto, e é melhor ver o corpo no quarto, do que na morte. Pode-se deixar o corpo no quarto algumas horas, para a família ter tempo de despedir-se. Em caso de suicídio, quem encontrou a pessoa morta pode vir a sofrer de estresse pós-traumático, e poderá necessitar de ajuda profissional.

A reação da família e dos amigos, pois o silêncio não ajuda. Hoje em dia, estar de

luto é quase considerado um estado patológico. As pessoas são obrigadas a ir trabalhar passados poucos dias, e são encorajadas a ultrapassar a dor o mais rapidamente possível. No entanto, estar triste é natural, e ajudamos melhor acompanhando a pessoa no seu sofrimento, do que tentando acabar com essa dor. Estamos a tentar acabar com a dor do outro por causa da pessoa em si, ou por causa no nosso mal estar e sentimentos de impotência ao ver o outro sofrer? A melhor maneira de ajudar quem está em luto, é ouvir, genuinamente tentar compreender o que a pessoa está a sentir, e fazer com que ela perceba que compreendemos a sua dor, sem fazer nenhuma pressão para que sinta outra coisa. Encorajar, ou pressionar a pessoa para ultrapassar a sua tristeza poderá ter um efeito inicial, mas a longo prazo, provavelmente terá o efeito contrário. O processo de recuperação não é contínuo, e pode haver recaídas, especialmente com acontecimentos que despertam memórias. Ao compreender que estas reações são naturais, podemos lidar melhor com a nossa angústia ao ver o sofrimento do outro, e com a nossa sensação de impotência por não conseguir fazer alguma coisa para tirá-la desse sofrimento. Assim, seremos mais capazes de acompanhar a pessoa na sua dor sem qualquer pressão.

Para falar da morte a uma criança: deverá ser feito pela pessoa mais próxima dela, por exemplo, pode-se preparar a mãe para falar ao filho sobre a morte do pai, porque a mãe fará isso com muito amor, e é isso que conta.

É preciso dar um nome às coisas: chamar de morte a morte. Não se deve dizer: foi ao céu, ou adormeceu para sempre, porque podemos assim criar fobias de aviões, ou de adormecer. Não se deve manter a criança à parte, quando uma pessoa que ela ama está muito doente, ou na fase terminal da sua vida, porque ela vai perceber que passa-se qualquer coisa de muito grave, que não lhe querem dizer. A sua angústia vai aumentar, mas como a criança é pequena, não vai poder exprimir os seus medos. No entanto, se ela estiver ao pé dos outros quando falam da morte, vai perceber que a morte faz parte da vida; que é triste, mas é uma coisa que se consegue ultrapassar, com a solidariedade, e o amor da família. Ela aprende que se pode ultrapassar tristezas, apoiando-se nos outros.

A criança deve poder ver a pessoa depois de morrer e despedir-se se ela assim o quiser, mas não deve ser forçado a isso. Da mesma maneira, deve ser permitido à criança ir ao funeral.

### 2.1.3 Lidando com a dor da separação

Aceitar e compreender a morte não são tarefas fáceis. Morte, do ponto de vista físico, é o que ocorre quando ocorre cessa a vida de um indivíduo, seja por causas naturais (senilidade), seja por motivos acidentais ou causas externas (doenças). A morte é um fato considerado cheio de mistérios, e é daí que vem o estímulo para estudá-la, para refletir como as pessoas a vêem e a aceitam.

Poucas chances temos de fazer afirmações absolutas. Se nos pusermos a avaliar terminaremos por concluir que mesmo estas poucas chances não são na verdade absolutas. Porém, em qualquer circunstância a certeza da morte nunca o deixará de ser. Permanecerá sempre como uma afirmativa total, da qual nenhum questionamento escapa. Nem mesmo as religiões de morte ou seus pensadores conseguem escapar desta certeza. As explicações sobre vidas anteriores ou posteriores não alcançam o contraditório. Esta vida acaba, morre. As explicações sobre continuidade posterior não eliminam o fato de que agora, neste formato, neste lugar, nestes parâmetros, a morte realmente ocorre. Ainda outras religiões, que não se voltam para os mortos, conformam-se com a certeza bíblica de que "do pó viestes, ao pó retornarás". Além disto todas as explicações religiosas satisfazem a critérios de crenças apenas. À luz de critérios científicos, a questão dispensa aprofundamentos: *todos morreremos!*

Parece absurdo e filósofos, por exemplo Camus, perguntou-se: se temos certeza da morte e se nada podemos fazer para evitá-la, porque não morremos já, porque continuarmos vivos? Ele próprio responde e tantas outras respostas existem. Biologicamente encontramos vantagens na morte. Se não é boa para o indivíduo, é boa para a espécie. É boa para a *vida*. As espécies melhoram-se e evoluem a cada nascimento. A morte que põe fim a um indivíduo, aperfeiçoa a espécie. Se de fato fôssemos imortais, eternos, não necessitaríamos de nascimentos. Com seres vivos eternos, a natureza não teria necessidade de reproduzir. (Sem considerar ainda que se fôssemos eternos, seriam desnecessários os nascimentos, pois não haveria espaço no planeta para tantos seres vivos. Sem os nascimentos, as uniões conjugais perderiam o sentido ou talvez devessem encontrar um outro, que só teria sentido se a união sexual permanecesse capaz de produzir intenso prazer, tão intenso ao ponto de prescindir da reprodução, pois de outra forma, tais uniões seriam menos importantes que as grupais.

É com a morte de um, que a continuidade reproduz um novo. Este novo é

melhor. Se recusarmos tal argumento deveremos retomar a leitura de Darwin e outros. Nós mesmos, homo sapiens não existiríamos e não estaríamos aqui com estas indagações se os anteriores não tivessem morrido. Somos um aperfeiçoamento. Há apologistas da morte. Porém embora concordemos com sua necessidade lógica, não a aceitamos, não gostamos de morrer, não gostamos da proximidade da morte, não gostamos de perder alguém para a morte. Ficamos indignados com a morte de um ente querido e também com a morte de um ente qualquer. Incomoda-nos a morte de um animal doméstico, de animais selvagens, de plantas, de rios e de qualquer outra coisa que associemos à morte. Lutamos pela vida. Neste sentido criamos ciências como a medicina e outras e através delas lutamos pela vida, contra a morte. A espécie humana vem especializando-se desde sempre em prolongar a vida. Procuramos dominar a natureza, procuramos nos entender, nos conhecer melhor e com isto vivermos mais. A medicina e as ciências biológicas em geral expressam melhor o esforço humano em evitar a morte. A morte do outro é a reafirmação constantemente repetida de nossa própria morte. Evitando a morte do outro pensamos aprender a evitar a nossa própria morte. A tecnologia hoje disponível para os mais espalhafatosos tratamentos fazem-nos pensar que um dia poderemos driblar a morte e sairmos vivos de todas as ciladas biológicas de nossa existência. É possível sonhar com células que não morrerão, com órgãos perfeitos e com vida eterna, aqui mesmo, na Terra. Toda a parafernália para a manutenção da vida indicam nosso horror à morte, nossa necessidade de evitá-la.

Apesar destas mudanças frente à morte já conhecida e frente às separações já acontecidas, a aproximação da morte ou da separação produz na pessoa ameaçada e nos que a circundam as experiências mais dolorosas que o ser humano pode enfrentar. Se você nunca teve uma dor de dente de madrugada não conseguirá fazer idéia do tamanho do sofrimento. As mortes acontecem em todas as famílias e em todas as vizinhanças. Todos nós conseguimos imaginar a dor dos familiares e também a do "morrendo" por se ver obrigado a deixar a luta e a maravilha da vida. É possível assistir e participar dos sofrimentos dos envolvidos em desgraça tão grande como a morte. Todos reconhecem que ela produzirá imensa perda não só aos que estão afetivamente ligados ao morto, mas a toda sociedade e a toda humanidade. Faz parte das fantasias humanas a invenção de um aparelho que permita a uma pessoa ser congelada e anos depois revivida. Ora, o que se quer com isto? Certamente deseja-se estar vivo em um futuro mais distante, podendo ver o aconteceu com a humanidade, o



que se passou naquele tempo em que de outra forma se estaria morto e nada se veria. Segundo Scott (1993), à medida que as pessoas lutam com o mistério da sua morte, descobrem o significado da sua vida. Se pararmos para pensar um pouco sobre este acontecimento inevitável a qualquer ser humano, percebemos como é debilitante à nossa consciência. Poderá ser vista como um acidente, algo sem muita razão de ser, e sem que tenhamos qualquer tipo de controle sobre ela. Quando consideramos a morte como sendo simplesmente um acidente, estamos ignorando o nosso próprio trajeto de vida. O desconhecido nos traz receio, medo, temor e quando começamos a nos familiarizar com este desconhecido, tudo se torna mais fácil. Assim é com a morte. O que acontece conosco contribui para o nosso aprendizado. Nada nos ajuda aprender tanto quanto a morte, pois aprendemos melhor quando temos prazo final. Há uma frase de domínio popular que diz: “Durante toda a vida, temos de continuamente aprender a viver, e o que pode causar mais espanto – temos de aprender a morrer”.

O medo da morte, segundo Scott (1993, p. 139):

Está ligado ao narcisismo. Nada ameaça mais o nosso apego narcista a nós mesmos e a nossa auto-imagem do que a consciência da nossa destruição. Portanto, é perfeitamente natural que tenhamos medo da morte. Quanto mais deixarmos a morte de lado, mais ela se aproxima. Quanto mais adiamos o ato de encarar nossa morte, mais assustadora se torna a nossa velhice. Quanto mais nos dedicarmos a diminuir o nosso narcisismo, mais descobrimos que não só teremos menos medo de morrer como também teremos menos medo de viver.

Apesar de grandes evoluções no decorrer das décadas, tanto econômicas, como cultural e social, temos infelizmente em destaque, doenças para quais a ciência ainda não encontrou a cura, como por exemplo o Câncer e a Aids. A cada dia elas fazem novas vítimas, não sendo possível realizar quase nada. Simplesmente alivia-se a dor e aguarda-se o óbito do paciente. Inicia-se assim uma nova etapa para o paciente e para a família – a aceitação de um tratamento sem cura.

Para diversos autores, as mortes ou doenças graves cujas vítimas estão na plenitude da vida são as que provocam maior ruptura na família, pois deixam uma lacuna no funcionamento desta que é difícil ou impossível de preencher como por exemplo, a morte de um pai com filhos ainda pequenos. Em contrapartida, as mortes de causam mais interesse nas

famílias, sem dúvida, são aquelas em que o paciente sofre de uma doença prolongada, pois elas jamais estão seguras, nunca sabem o curso em relação à doença. Momentos de esperança são desfeitos com o medo a todo instante da morte.

Ver um membro da família morrer de dor esgota totalmente os demais, mesmo aqueles que se esquivam de participar do processo (como por exemplo, filhos que se mantêm à distância justamente para não sofrerem). O apego à esperança e a fé é muito grande neste período. Conforme Scott (1993, p. 91), ao se reconhecer e encarar a importância da morte, as pessoas que se tornam religiosas podem de fato se tornar as mais corajosas, pois acreditam na imortalidade da alma, e que o espírito irá para um lugar melhor. Segundo estudos, ter fé diminui a dor. O apego em algum tipo de sobrevivência espiritual é consideravelmente elevado entre os moribundos.

Comparando um caso de aceitação, observa-se quando há aceitação a família está mais equilibrada emocionalmente, Kubler (1991, p.67) coloca que em primeiro lugar é importante que o profissional faça a família trazer à tona suas necessidades e anseios. Prevenir situações de estresse pode ser um dos caminhos mais adequados na intervenção profissional. Não há uma forma mágica para lidar com essas situações, nos trabalhos interdisciplinares desenvolvidos, o Assistente Social é uma peça importante e intrínseca da equipe, o Assistente Social intervém em dimensões como o contexto familiar, social econômico, cultural, viabilizando a inserção do homem em relação ao meio, levando em consideração a sua história de vida, isto é, seu passado.

Se pararmos para pensar um pouco sobre este acontecimento inevitável a qualquer ser humano, percebemos como é debilitante à nossa consciência. Ela poderá ser vista como um acidente, algo sem muita razão de ser, e sem que tenhamos qualquer tipo de controle sobre ela. Quando consideramos a morte como sendo simplesmente um acidente, estamos ignorando o nosso próprio trajeto de vida. O desconhecido nos traz receio, medo, temor e quando começamos a nos familiarizar com este desconhecido, tudo se torna mais fácil. Assim é com a morte. O que acontece conosco contribui para o nosso aprendizado. Nada nos ajuda aprender tanto quanto a morte, pois aprendemos melhor quando temos prazo final. Há uma frase de domínio popular que diz: “Durante toda a vida, temos de continuamente aprender a viver, e o que pode causar mais espanto – temos de aprender a morrer”.

O medo da morte, segundo Scott (1993, p. 188), está ligado ao narcisismo. Nada ameaça mais o nosso apego narcisista a nós mesmos e a nossa auto-imagem do que a consciência da nossa destruição. Portanto, é perfeitamente natural que tenhamos medo da

morte. Quanto mais deixarmos a morte de lado, mais ela se aproxima. Quanto mais adiamos o ato de encarar nossa morte, mais assustadora se torna a nossa velhice. Quanto mais nos dedicarmos a diminuir o nosso narcisismo, mais descobrimos que não só teremos menos medo de morrer como também teremos menos medo de viver.

#### 2.1.4 A importância do acolhimento no momento da dor

O assistente social terá como tarefa conciliar o cuidado e a preocupação que dirige à família e reconhecendo também a empresa enquanto atividade lucrativa. No entanto, estas duas esferas, família/empresa não são necessariamente opostas.

A morte é um ato cultural, portanto, é preciso “sentir” como a família está encarando a situação, como age diante deste contexto e quais as dificuldades e necessidades que estão apresentando. Outro fator que devemos levar em consideração é a necessidade do profissional trabalhar seus sentimentos, já que eles são inerentes a qualquer ser humano. Entendemos que não há como negar nossos sentimentos nos momentos de intervenção profissional, precisamos “administrar” os sentimentos e emoções, por mais difícil que isto seja.

O amor e o afeto são elos que ligam cada ser humano a um semelhante. Por esta razão o crescimento e a evolução verdadeiros se processam quando este vínculo é respeitado e fortalecido. O homem não cresce sozinho. Ele só evolui num processo harmônico que envolve outros homens, mesmo que neste processo ele possa se sentir só.

Os seres humanos freqüentemente conseguem transformar desvantagem em vantagens. Dessa forma, a elaboração de luto pode acabar sendo uma oportunidade de crescimento e de descoberta dos recursos de cada indivíduo da família. Portanto quem conseguir melhorar a sensação de sofrimento tende a ter um ganho emocional importante. Segundo Kovács,(1998 p.36) “a morte como perda fala em primeiro lugar de um vínculo que se rompe, de forma irreversível, sobretudo quando ocorre perda real e concreta”.

A memória também estabelece uma correlação com a família, ou seja, presença/ausência. A lembrança remete sempre ao presente, deformando, reinterpretando, adaptando o passado. Uma interação permanente entre o vivido e o aprendido, o vivido e o transmitido.

A morte de uma pessoa querida provoca sofrimento ainda maior quando agravada por

circunstância como a surpresa, a violência ou a idade precoce.

Apesar das grandes revoluções no decorrer das décadas, tanto econômicas, quanto cultural e social, temos infelizmente em destaque, doenças para quais a ciência ainda não encontrou a cura, como por exemplo o Câncer e a Aids. A cada dia eles fazem novas vítimas, não sendo possível realizar quase nada.

Simplesmente alivia-se a dor e guarda-se o óbito do paciente. Inicia-se assim uma nova etapa para o paciente e para a família – a aceitação de um tratamento sem cura.

Para diversos autores, as mortes ou doenças graves cujas vítimas estão na plenitude da vida são as que provocam maior ruptura na família, pois deixam uma lacuna no funcionamento desta que é difícil ou impossível de preencher. Em contrapartida, as mortes que causam mais estresse nas famílias, sem dúvida, são aquelas que o paciente sofre de uma doença prolongada, pois elas jamais estão seguras, nunca sabem o curso em relação a doença.

Momentos de esperança são desfeitos com o medo a todo instante da morte. Considerando a associação entre idade avançada e a morte, o que se cria, segundo Torres (1983, p. 147):

É uma sociedade narcísica completamente voltada para a juventude. Não há lugar para a velhice. Conseqüência disso é que "... as pessoas idosas de modo geral, não querem se conscientizar de que estão velhas, nem procurar uma orientação para velhos." Isso seria como dar a si próprio, uma sentença de morte, numa sociedade cujo espaço da morte está em branco.

A segregação existente com relação aos idosos faz com que eles fiquem à mercê da esfera social. Em muitos dos casos, há um afastamento concreto dos idosos, que são colocados em asilos e casas de repouso. Mannoni (1995, p. 99) faz uma crítica bastante intensa a esses locais, dizendo que as instituições para idosos revelam freqüentemente abismos de desumanidade e solidão. Para o homem, uma criatura incapaz de aceitar sua própria finitude, não é fácil lidar com um prognóstico de morte. No fundo, o grande medo da morte é o medo do desconhecido. Freud (1914, p. 201) nos fala que a morte de um ente querido nos revolta pois, este ser leva consigo uma parte do nosso próprio eu amado. E segue dizendo que, por outro lado, esta morte também nos agrada pois, em cada uma destas pessoas amadas, há também, algo de estranho.

Surge aí, a ambivalência, que são sentimentos simultâneos de amor e ódio, e estão presentes em todos os relacionamentos humanos. Nestes relacionamentos, o desejo de ferir o outro é freqüente e a morte desta pessoa pode ser conscientemente desejada. Por isso, muitas vezes, quando o outro morre, a pessoa que assim o desejou pode ficar com um sentimento de culpa difícil de suportar e, para amenizar esta culpa, permanece em um luto intenso e prolongado.

Para a psicanálise, a intensidade da dor frente à uma perda, se configura narcisicamente como a morte de parte de si mesmo. Já não se vive o luto como em épocas passadas e, na maioria das vezes, os enlutados vivenciam a dor da perda na solidão, já que as pessoas ao redor, preferem afastar de si o medo da morte. Atualmente o que se exige é o recalçamento da dor da perda, em lugar das manifestações outrora usuais.

Mannoni (1995, p. 107) nos fala deste processo: "Hoje não se trata mais tanto de honrar os mortos, mas de proteger o vivo que se confronta com a morte dos seus." Os ritos, tão essenciais, tornaram-se inconvenientes em nossa sociedade higienizada, assim como a própria morte. Hoje, os funerais são rápidos e despojados. Os símbolos são eliminados, como se fosse possível eliminar a realidade da morte ou banaliza-la. Mas não há como apagar a presença do ser ausente, nem o necessário processo de luto. Para que a morte de um ente querido não assuma formas obsessivas no inconsciente é necessário ritualizar essa passagem, segundo Freud (1916, p.115):

"O luto, de modo geral, é a reação à perda de um ente querido, à perda de alguma abstração que ocupou o lugar de um ente querido, como o país, a liberdade ou o ideal de alguém, e assim por diante." E segue dizendo que o luto normal é um processo longo e doloroso, que acaba por resolver-se por si só, quando o enlutado encontra objetos de substituição para o que foi perdido.

O impacto psicológico dessa situação de perda causa reações de revolta ou desnorreamento nas quais, por vezes, chegando a ser necessária a contenção física. O Serviço Social oferece um espaço que contempla acolhimento, escuta e trabalho dos sentimentos despertados. Dentre eles destacam-se: a negação da morte.

Além disso, o profissional encarrega-se de identificar o familiar com condições de encaminhar os trâmites legais para o sepultamento e para realização da parte burocrática do óbito. Segundo Parkes (1998, p. 87):

O luto pela perda de uma pessoa amada desenvolve uma sucessão de quadros clínicos que se mesclam e se substituem, o entorpecimento, que é a primeira fase, dá lugar à saudade, e esta dá lugar à desorganização e ao desespero, e é só depois da fase de desorganização que se dá a recuperação.

Diante da morte, o consciente sabe quem perdeu, mas ainda não dimensiona o que perdeu. Por que um luto não realizado leva à melancolia, um estado patológico capaz de durar anos e anos?

No luto, há uma perda consciente; na melancolia, a pessoa sabe quem perdeu, mas não o que perdeu nesse alguém. Freud (1916, p. 113) "A melancolia está de alguma forma relacionada a uma perda objetal retirada da consciência, em contraposição ao luto, no qual nada existe de inconsciente a respeito da perda."

A este respeito nos fala também Mannoni, (1995, p. 147): "Em alguma parte existe, aí, uma identificação com o objeto perdido, a ponto de tornar a si mesmo, enquanto objeto (de desejo), um objeto abandonado." Ainda citando Freud, (1916, p. 115) o melancólico pode apresentar características de mania. "...o maníaco demonstra claramente sua liberação do objeto que causou seu sofrimento, procurando, como um homem vorazmente faminto, novas catexias objetais." Ou seja, há uma busca indiscriminada de outros objetos nos quais o indivíduo possa investir.

O que se poderia dizer afinal é que, a pessoa melancólica coloca a si própria como culpada pela perda do objeto amado. Existe um período considerado necessário para a pessoa enlutada passar pela experiência da perda. Esse período não pode ser artificialmente prolongado ou reduzido, uma vez que o luto demanda tempo e energia para ser elaborado. Costuma-se considerar sem no entanto tomar isto como uma regra fixa que o primeiro ano é importantíssimo para que a pessoa enlutada possa passar, pela primeira vez, por experiências e datas significativas, sem a pessoa que morreu.

Nos rituais de enterro judaico, são impedidos os gastos excessivos com os funerais para que, com isso, não se compense ou se esconda qualquer sentimento da família. O Kriyah (ato de rasgar as roupas), é como uma catarse. Logo após os funerais, os familiares fazem uma refeição juntos, que simboliza a continuidade da vida. O luto é estabelecido por etapas: a primeira etapa (Shivá), dura sete dias e é considerada a etapa mais intensa, na qual

a pessoa tem o direito de recolher-se com sua família e orar pelo morto. A Segunda etapa (Shloshim), que dura trinta dias, tem a finalidade de estabelecer um período maior para a elaboração do luto. Já a terceira etapa, tem a duração de um ano e é designada, principalmente, para os filhos que perderam seus pais.

No momento que a confrontação com a morte dá-se de forma direta. Acompanha-se o trânsito entre as fases iniciais do processo de luto, intervindo-se no sentido de mediar esse momento de tanta dor.

Percebe-se que essa modalidade de acompanhamento ocasiona maior acolhimento dos aspectos psico-emocionais presentes diante da morte, buscando auxiliar no começo de um processo saudável de luto, tanto por parte dos familiares, quanto da equipe.

Enfim, o luto judaico é caracterizado por fases que favorecem a expressão da dor, a elaboração da morte e, por fim, a volta do enlutado à vida da comunidade.

Para cada enlutado, sua perda é a pior, a mais difícil, pois cada pessoa é aquela que sabe dimensionar sua dor e seus recursos para enfrentá-la. No entanto, há muitos fatores que entram em cena, quando se trata de avaliar as condições do enlutado, seus recursos para enfrentar a perda e as necessidades que podem se apresentar.

O luto pela perda de uma pessoa amada é a experiência mais universal e, ao mesmo tempo, mais desorganizadora e assustadora que vive o ser humano. O sentido dado à vida é repensado, as relações são refeitas a partir de uma avaliação de seu significado, a identidade pessoal se transforma. Nada mais é como costumava ser. E ainda assim há vida no luto, há esperança de transformação, de recomeço. Porque há um tempo de chegar e um tempo de partir, a vida é feita de pequenos e grandes lutos, através dos quais, o ser humano se dá conta de sua condição de ser mortal.

É comum a observação de que a vivência assemelha-se a uma ferida física que precisa de atenção e cuidados. Neste momento, é possível acolher e auxiliar aos familiares que se defrontam com a dor da perda a manifestarem suas dores, entenderem a perda e a “tranqüilizarem-se”.

No caso dos familiares, as observações auxiliam no trabalho pela maior proximidade e conhecimento das características do caso e dos perfis de personalidade, conforme aponta Parkes (1998, p.159):

Ao final do luto, a representação do falecido deixa de ter uma intensidade diária e vai tornando-se menos presente e constante para os familiares. No momento em que

perdem seu familiar, especialmente uma criança, é muito difícil imaginarmos que esta etapa um dia possa chegar. É nesse aspecto que o trabalho do Serviço Social se insere e se organiza, propiciando um adequado e especializado apoio, além de um reforço dos vínculos e da rede de apoio familiar, para que a superação do luto possa ser mais provável e menos “devastadora”, evitando, dessa forma, o luto patológico e suas previsíveis conseqüências físicas e emocionais.

Acompanhar estes familiares permite ao Assistente Social observar o momento e a maneira mais adequada para intervir, de acordo com as características emocionais de cada familiar enlutado, bem como ajudar na realização do enfrentamento desse processo, vivenciando as fases peculiares do luto.

## 2.2 A Organização Funerária Terra Branca de Bauru

Em 1969, Sr João Batista Colnaghi montou sozinho a Organização Funerária Bauru - Serviço de Luto Terra Branca. Por ser uma pessoa de visão, um empreendedor, ele surpreendeu, pois no tempo em que a maioria dos velórios eram feitos nas casas, a Organização inaugurou a primeira Sala Velatória da cidade. A dedicação exclusiva de João Colnaghi fez a empresa crescer e, em 1971, a empresa transferiu suas atividades para o prédio da Praça Dom Pedro II, 4-74, onde hoje funciona o centro administrativo. Uma das maiores contribuições para o sucesso, que fez a empresa crescer e se tornar além de uma funerária, uma prestadora de serviços, foi a implantação da idéia inovadora do Plano Mútuo de Atendimento Funerário, denominado simplesmente Fundo Mútuo. Criado em 1970, poucos anos depois já possuía um grande número de associados.

A comunidade local aderiu à nova idéia porque já conhecia a qualidade dos serviços que a empresa vinha prestando desde a sua criação. O plano de Fundo Mútuo foi modernizado com o tempo e passou a ser oferecido em modalidades diferenciadas. Para manter seus usuários informados sobre as empresas credenciadas, a Terra Branca passou a publicar a Agenda de Descontos, que a cada semestre é reeditada e entregue gratuitamente aos usuários dos planos.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru, é uma empresa que presta serviços funerários à comunidade, sem distinção de etnia, credo político e religioso, de



ambos os sexos, e são caracterizados em classes médias e baixas . Estes serviços prestados têm por objetivo atingir excelência no atendimento aos associados, através de planos de assistência familiar e empresarial, visando a melhoria na qualidade de vida dos mesmos, através de convênios médicos, odontológicos, laboratoriais, farmácias, equipamentos de convalescência, remoções de ambulância.

Pautada na idéia de que o Serviço Social é uma profissão interventiva, e que trabalha as expressões da questão social , conseqüências que levam a perda da morte, como desemprego, violência, miséria, etc.

No ramo funerário essas expressões perpassam num contexto sócio político neo-liberal, como por exemplo a questão do sucateamento da saúde pública deixando de atender as necessidades básicas da sociedade civil, limitando as seqüelas destas expressões levando em muitos casos a perda de entes queridos, que, por questões culturais, é sempre negada pela sociedade, como se tal fato nunca fosse ocorrer em nossas famílias ou até mesmo conosco. Portanto, se faz necessária a atuação de um profissional de Serviço Social como mediador na efetivação e garantia dos direitos sociais. Proporcionar aos associados um atendimento nas situações do cotidiano e nas emergências, como orientações, acompanhamentos, informações aos familiares, visando garantir um suporte que venha proporcionar-lhe maior segurança nas decisões seja nas questões em vida ou pós-vida.

O Serviço Social tem como finalidade um atendimento visando o bem estar das famílias, informação e acompanhamento dos mesmos em vida e pós- vida. Atendimento centralizado aos usuários de acordo, com os benefícios oferecidos pela empresa, como convênios médicos, laboratoriais através de emissão de guias e informações, ambulância para remoção de pacientes ( não emergencial), através de agendamentos prévios, aluguel de equipamentos hospitalares, com tempo determinado ( por exemplo 06 meses), acompanhamento em velórios caso haja alguma necessidade a Assistente Social sempre está à disposição da família, parentes e amigos que estão prestando homenagens, bem como a entrega de filipetas / Marcadores de livros (sendo um ato singelo da empresa com os presentes nas salas velatórias, visitas domiciliares após o enterro) a Assistente Social, leva o livro de presença do velório constando nomes de amigos e parentes que prestaram suas homenagens, e aproveita para oferecer informações sobre os benefícios prestados pela empresa em situações pós-vida, e também sobre direitos legais, como pensão,

inventários, seguro de vida, etc.

A Organização Terra Branca acredita que respeitar seus clientes e associados é acima de tudo, o mais importante a ser feito.

### 2.3 O Serviço Social funerário

Atualmente os profissionais do Serviço Social são extremamente atuantes nas empresas onde trabalham, muitas vezes assessoram diretamente o diretor na resolução das problemáticas que concernem tanto ao colaborador interno como aos usuários assistidos, administram os benefícios, dedicam-se à elaboração de projetos e implantam atividades diferentes, criativas, que vencem o preconceito que muitos têm com relação à empresa funerária.

Este profissional procura realizar atividades de conscientização, de esclarecimento, de engajamento social, que condicionam o seu usuário à uma vida mais repleta, saudável e humana.

Entre as inúmeras atividades que podem ser desenvolvidas no setor funerário pela assistente social, podemos citar: No óbito e pós óbito: Visita aos velórios objetivando esclarecer o usuário quanto aos direitos que lhe são cabíveis junto ao plano funerário; orientá-lo quanto aos procedimentos a serem tomados; assistir à família quanto às dificuldades que possam ocorrer bem como avaliar de forma prévia a satisfação com o atendimento. Atendimento personalizado na entrega do atestado de óbito objetivando orientar, encaminhar e dar suporte à família quanto às medidas a serem tomadas depois do óbito( requerimento de pensão, inventário, anulação de aposentadoria, DPVAT, seguro de vida, entre outros);

Desenvolver terapia de grupo juntamente com um profissional da área do Serviço Social objetivando aproximar e interagir as pessoas com suas vivências sobre a morte; oferecer espaço para a discussão dos possíveis medos e angústias; contribuir para o alcance do equilíbrio psicossocial e estimular a harmonia no relacionamento familiar trabalhando a relação “ morte x perda” de maneira simples e aberta.

Para os associados em vida são oferecidos: Parceria com médicos, dentistas, laboratórios, clínicas de fisioterapia, radiologias, plantonistas, entre outros, com os serviços a preços reduzidos;

Atendimento com ambulância e veículos de apoio não emergenciais; Empréstimo de

equipamentos ortopédicos; Promoção de eventos culturais e educativos (folhetos informativos, promoção de eventos, apoio e participação junto às campanhas municipais, atenção às datas comemorativas); Desenvolvimento de campanhas preventivas (acuidade visual, exames laboratoriais, avaliação odontológica (prevenção ao câncer bucal), vacinação); Desenvolvimento de campanhas sociais (arrecadação de medicamentos, roupas, brinquedos, doação de sangue; Parcerias com áreas de lazer e colônias de férias; Com os Colaboradores: Recrutamento, seleção, integração e treinamento de pessoa Promoção de cursos de aperfeiçoamento. Comemoração dos Aniversariantes; Desenvolvimento da participação através de reuniões constantes entre colaboradores e diretores; Confraternizações.

Vale salientar como observação muito importante, que todas estas atividades, antes de serem colocadas em prática, devem passar por uma avaliação cautelosa da realidade na qual a empresa funerária está inserida. De nada adianta desenvolver atividades que não favoreçam a população satisfatoriamente, ou melhor, que não atinjam as necessidades mais emergentes apresentadas pelos usuários. Cada região e cada empresa tem a sua dinâmica própria de trabalho, um perfil próprio de usuário, de cultura e de atendimento, cabe ao profissional do Serviço Social saber administrar os recursos que possui de acordo com o meio em que se está atuando.

A criatividade e a iniciativa também auxiliam muito. Mesmo usando da coerência, o assistente social necessita ser inusitado, diversificar, vencer seus próprios receios e inovar. Também precisa ser participativo, procurando estar engajado nos projetos desenvolvidos, mantendo contato direto com os usuários assistidos.

Assim, percebemos que o leque de atividades do Serviço Social no setor funerário é muito extenso e que a sua intervenção junto à empresa vem sendo cada vez mais valorizada e considerada pelos seus diretores e usuários.

### 2.3.1 O Serviço Social no atendimento ao associado no pós-vida do familiar

As empresas funerárias tem como objetivo tratar a morte a partir de um contexto social onde prevalece o fator econômico, e a prática funerária consiste num tipo de prestação de serviço.

O Serviço Social na Organização Funerária Terá Branca de Bauru, tem como finalidade um atendimento visando o bem estar das famílias, sobre informação e

acompanhamento dos mesmos em vida e pós-vida.

O assistente social precisa procurar compreender a dor pela qual a família do enlutado está passando e os problemas que atingem as famílias, respeitando a religião, os valores e crenças de cada família.

Uma das ações efetivadas pelo Serviço Social é o Cerimonial realizado na Organização Funerária Terra Branca de Bauru que procura atender as famílias no momento do falecimento de seu ente querido, proporcionando aos associados e amigos nessa ocasião de profundo pesar a solidariedade, a comodidade e o conforto na expectativa de amenizar a dor da perda. Junto com os familiares e amigos, é realizado a homenagem póstuma com a leitura de uma mensagem, deixando no encerramento uma palavra de conforto, agradecimento e ficando à disposição da família, para qualquer esclarecimento e dúvida.

O papel do Assistente Social no atendimento às famílias enlutadas não é facial, é muito minucioso e requer o desenvolvimento da habilidade: Ausência de prevenções e preconceitos, vasto conhecimento do comportamento humano, habilidades de ouvir e observar.

Assistir à família, principalmente após o sepultamento de um ente querido, é um dos itens necessários para saber o retorno do serviço oferecido pela funerária.

Em suma, o assistente social terá que estar atento para seu próprio luto para que possa suportar o sofrimento do outro; estar disponível para ouvir, sem revelar julgamentos ou críticas; compreender os comportamentos que são esperados da família enlutada e estar atento se fugirem do que é esperado:

Oferecer informação sobre o processo freqüentemente encontrado ou resposta comum a este tipo de perda; permitir e encorajar a expressão de sentimentos envolvidos no processo de luto; não pensar que é possível saber como a pessoa/família esta se sentindo, ainda que seja capaz de criar empatia com sua dor, pois só ela poderá dizer o que esta sentindo. É importante que a pessoa, família volte a procurar este apoio sempre que sentir necessidade, durante o processo de enlutamento.

Nesse contexto, vale ressaltar a importância da interdisciplinaridade, por que não é como sujeito solitário que o assistente social vai se constituir nesse momento, para atender a essa demanda, mais é como sujeito coletivo. É muito importante que tenha claro que, individualmente, não terá como mudar a realidade social, mas junto a outros profissionais ele poderá investir na reconstrução do cotidiano.

Na sociedade contemporânea os profissionais do Serviço Social em sua grande

maioria, tem compreendido e valorizado o trabalho em equipe, considerando-o fundamental.

O trabalho de aconselhamento visa ao estabelecimento de uma condição de vida em padrões muito semelhantes aos existentes antes da perda, contando, para isso, com recursos do psiquismo do enlutado e também com sua rede de suporte social, como família e amigos. A família beneficia-se grandemente da oportunidade de expressar tristeza, de se assegurar da normalidade da ocorrência de reações fisiológicas ao luto e de tomar nas mãos sua condição de vida presente para começar a pensar em novas direções (BROMBERG, 1994 p. 61). Especialistas recomendam que sejam traçados padrões de adaptação à morte como parte de uma rotina de avaliação do funcionamento familiar. Como recursos técnicos da terapia com famílias enlutadas, indicam-se ações como: fazer visitas ao cemitério; escrever cartas ao morto, ou aos vivos, falando do morto; olhar antigas fotografias e fazer um álbum; decidir quais pertences quer manter ou não; conversar com parentes sobre a perda (BROMBERG, 1994; WALSH & MCGOLDRICK, 1991). A adaptação não tem uma escala ou seqüência fixa, bem como perdas traumáticas ou significativas podem nunca ser totalmente resolvidas. Portanto, seria um equívoco impor um tempo para um processo tão complexo como o luto, dada a diversidade dos estilos familiares e individuais de enfrentamento. Os múltiplos sentidos de qualquer morte são transformados durante todo o ciclo de vida, à medida que são vivenciados e integrados com as experiências vitais, incluindo, obviamente, outras perdas.

### 3 Metodologia

O presente estudo foi pensado e concretizado através de etapas, iniciou-se um estudo bibliográfico com a elaboração da hemeroteca, com foco na temática do presente estudo. Posteriormente foi realizado o fichamento de vários livros, revistas e artigos abordando o tema proposto.

Formulando posteriormente o projeto da pesquisa, onde estabeleceu-se a fundamentação teórica, enfocando questões referentes às ações do Serviço Social junto às famílias dos associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, no momento da perda de um familiar.

O objeto de estudo apontou o grau de satisfação das famílias dos associados referente ao atendimento do Serviço Social no momento da perda de um familiar. Nosso objetivo geral era revelar o grau de satisfação sobre as ações do Serviço Social com as famílias no

momento da perda de um familiar.

Os objetivos específicos do estudo são: Identificar o perfil dos usuários atendidos; desvelar a dinâmica do atendimento do Serviço Social antes, durante e após a perda do familiar; verificar junto aos usuários a eficácia das ações do Serviço Social no momento da perda do familiar; levantar junto aos usuários a importância do Serviço Social Funerário após a morte do familiar. No ramo funerário essas expressões perpassam num contexto sócio político neo-liberal, como por exemplo a questão do sucateamento da saúde pública deixando de atender as necessidades básicas da sociedade civil, limitando as seqüelas destas expressões levando em muitos casos a perda de entes queridos, que, por questões culturais, é sempre negada pela sociedade, como se tal fato nunca fosse ocorrer em nossas famílias ou até conosco.

Portanto, se faz necessária a atuação de um profissional de Serviço Social como mediador na efetivação e garantia dos direitos sociais.

Proporcionar aos associados um atendimento nas situações do cotidiano e nas emergências, como orientações, acompanhamentos, informações aos familiares, visando garantir um suporte que venha proporcionar-lhe maior segurança nas decisões seja nas questões em vida ou pós-vida.

O Serviço Social tem como finalidade um atendimento visando o bem estar das famílias, informação e acompanhamento dos mesmos em vida e pós-vida.

A Hipótese do estudo apontou que o Serviço Social procura realizar o atendimento individual, procurando sempre respeitar o momento de dor que a família está vivendo.

O presente estudo caracterizou-se por pesquisa quali-quantitativa, com dados subjetivos que serão contemplados através de dados coletados na fala dos sujeitos, os dados objetivos serão apresentados e analisados através de um quadro, o tipo de estudo será exploratório, onde serão levantados determinantes e categorias acerca do objeto de estudo.

Contemplando questões objetivas e subjetivas que evidenciaram o grau de satisfação das famílias dos associados referente ao atendimento do Serviço Social no momento da perda de um familiar.

Para efetivação da pesquisa foi utilizado o instrumental técnico formulário, composto por perguntas abertas e fechadas, e se efetivou na própria Funerária.

O universo desta pesquisa foi composto por 50 famílias dos associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, num percentual de 50%, totalizando 25 sujeitos válidos.

Posteriormente foi aplicado o pré-teste em 2 sujeitos, o qual teve como finalidade testar a técnica de coleta de dados, os objetivos, a hipótese, buscando assim a veracidade da pesquisa.

O estudo efetivou-se no período de fevereiro a novembro de 2008 e o pré- teste foi aplicado no mês de junho de 2008 junto aos usuários da Organização Funerária Terra Branca de Bauru.

Finalizando a pesquisa de campo, foi realizada a análise dos dados empíricos coletados, utilizando-se para tal análise a correlação com as teorias na elaboração da fundamentação teórica e outras teorias, de modo a legitimar seus resultados à sua conclusão.

Cabe ressaltar que durante a pesquisa tivemos que conter a emoção, pois a pessoa/família muitas vezes tem a necessidade de desabafar o que está sentindo. É importante permitir que expresse toda a infelicidade que deseja compartilhar e não mudar de assunto.

### 3.1 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O presente estudo buscou analisar as ações do Serviço Social com as famílias no momento da perda de um familiar na Organização Funerária Terra Branca de Bauru.

#### QUADRO 1: CARACTERIZAÇÃO DOS ASSOCIADOS DA ORGANIZAÇÃO FUNERÁRIA TERRA BRANCA DE BAURU.

Idade	Est. Civil	Escolaridade	Habitação	Salário
20 - 35 = 7	Cas = 13	Ens. Fu = 09	Alug = 01	1 a 2 sal = 12
36 - 50 = 9	Sol = 04	Ens. Méd = 10	Próp = 22	3 a 5 = 13
51 - 65 = 6	Viúvo = 06	Sup = 04	Fin = 02	> de 5 sal = 00
66 - 82 = 3	Sep = 02	Sup. Inc = 02	Ced = 00	
Total = 25				

Mediante aos dados obtidos por um formulário aplicado com 10 perguntas abertas e fechadas a 25 associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, foi possível verificar que 9 sujeitos tem entre 36 a 50 anos, 10 cursaram o ensino médio, 13 sujeitos são casados, 22 possuem casa própria, com renda mensal de 3 a 5 salários mínimos.

2 - O Serviço Social na Organização Funerária Terra Branca de Bauru junto aos associados.

Através da pesquisa realizada evidenciou - se que o Serviço Social na Organização Funerária foi implantado há quase 13 anos, neste contexto foi perguntado aos associados da Organização Terra Branca de Bauru se os mesmos conhecem o trabalho do Serviço Social na Organização, os 25 sujeitos responderam que sim. Como apontado, o trabalho do Assistente Social é reconhecido na Organização Funerária Terra Branca de Bauru, pois é uma profissão que se adequou criticamente às exigências do seu tempo, com compromisso à qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Portanto, existem referências positivas com relação aos profissionais do Serviço Social funerário como relatam:

*Eles atendem muito bem, e tem uma paciência com todos que o procuram. (Suj 9 F, 36 anos).*

*Eles desempenham um serviço bom, e são bastante atenciosos a famílias.(Suj 10 F, 46 anos).*

*Todos estão preparados para o atendimento das famílias.(Suj 12 F, 38 anos).*

*Ótimo, pois são muito importantes no momento da perda de um ente querido.(Suj 19 M, 36 anos).*

O profissional de Serviço Social garante, mediante as suas ações individuais e coletivas, a prestação de serviços com qualidade priorizando a qualidade de vida de seus usuários pautados no código de ética e nas dimensões ético-político e técnico operativo da profissão.

Neste contexto, vale ressaltar que o profissional de Serviço Social no setor Funerário conquistou seu espaço no mercado de trabalho de acordo com o seu conhecimento técnico, ético e político que tem como ponto de partida os benefícios que o Serviço Social proporciona às famílias após a perda dos familiares, sobre isso se manifestaram os sujeitos:



*Estávamos em conflito e a profissional nos atendeu e conversou muito referente à união da família em todos os momentos de nossas vidas.(Suj 1 Fem. 55 anos).*

*Atendimento ágil, referente ao pé amputado do marido (falecido). A Assistente Social deu todas as informações necessárias referente ao sepultamento.(Suj 13 Fem. 56 anos).*

*Um excelente atendimento, encaminhou e tirou todas as dúvidas que minha família tinha sobre a documentação, a Assistente Social esclareceu.(Suj 15 Fem. 38 anos).*

*Após uma semana do falecimento de meu parente a Assistente Social, foi até minha residência para saber como estávamos e esclareceu uma dúvida que eu tinha, referente à documentação.(Suj 20 Masc. 30 anos).*

Assim, é importante ressaltar que, o profissional de Serviço Social vem ampliando a sua atuação na empresas funerárias, devido ao trabalho técnico e competente como citado acima.

Neste contexto é importante destacar que houve, há e sempre haverá uma grande preocupação com a morte, e esta preocupação apresenta-se na forma de medo, temor, respeito, veneração e reflexão.

Sob esta premissa, a preocupação com a morte é uma constante em todas as sociedades, vem dos tempos mais remotos e persistirá enquanto o homem for homem, o que se altera é o modo como esta preocupação se manifesta ou na forma de ser encarada.

O que se deve levar em consideração é a necessidade do profissional trabalhar seus sentimentos, já que eles são inerentes a qualquer ser humano. Entendemos que não há como negar nossos sentimentos nos momentos de intervenção profissional, precisamos “administrar” os sentimentos e emoções, por mais difícil que isto seja, no entanto, salientam

o que o Serviço Social colaborou com as famílias no momento da perda:

*Prestou orientação, proporcionou um atendimento com qualidade à minha família no momento da perda.(Suj 2 Fem. 43 anos).*

*Nos orientou a preencher vários documentos e deu toda assistência que estávamos precisando naquele momento.(Suj 8 Fem. 25 anos).*

*A Assistente Social foi muito prestativa e resolveu um problema de família na hora do sepultamento.(Suj 11 Fem. 64 anos).*

*Passou todas as informações que eu precisei referente ao sepultamento e que eu tinha que entrar em contato com o cemitério.(Suj 16 Masc. 82 anos).*

Pode-se analisar a grande importância do serviço social para os associados pois as novas demandas postas aos Assistentes Sociais em diferentes trabalhos e nos diversos processos nos quais estão inseridos, exige uma nova prática profissional, pautada no compromisso com a população usuária.

Foi possível constatar que existe um compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos associados, pois informa sobre seus direitos perante aos planos de Assistência Familiar e os benefícios que o compõem.

Questionados sobre situações de cotidiano e emergência com relação ao atendimento do Serviço Social os usuários pesquisados se posicionam:

*Sim, pois esse profissional tem a sensibilidade para com as famílias, dão toda atenção necessária.(Suj 7 Fem. 21 anos).*

*Sim, tive todas as dúvidas esclarecidas, a Assistente Social foi muito atenciosa.(Suj 14 Fem. 37 anos).*

*Sim, pois a Assistente Social me deu uma direção e orientação sobre várias dúvidas que eu tinha.(suj 21 Masc. 39 anos).*

*Claro, pois na dificuldade temos várias dúvidas e o profissional está ali para ajudar.(Suj 20 Masc. 30 anos).*

Assim, foi possível constatar que o Assistente Social da Organização Funerária Terra Branca de Bauru desempenha junto aos associados um papel importante, assegurando a todos os associados informações e serviços oferecidos pela Funerária, como convênios médicos, ambulância para remoção de pacientes, aluguel de equipamentos hospitalares, as medidas a serem tomadas depois do óbito, requerimento de pensão, inventário, anulação de aposentadoria, entre outros.

As Empresas Funerárias por sua vez, estão deixando de ser estigmatizadas e ganhando um novo olhar, estão se tornando próximas de seus clientes desenvolvendo ações sociais que garantem a fidelidade, confiança e a satisfação dos mesmos.

Entre as inúmeras atividades direcionadas aos seus associados, oferecidas pelo Serviço Social podemos citar: Visita aos velórios objetivando esclarecer o usuário quanto aos direitos que lhe são cabíveis junto ao plano funerário; orientá-lo quanto aos procedimentos a serem tomados; assistir à família quanto às dificuldades que possam ocorrer, bem como avaliar de forma prévia a satisfação com o atendimento personalizado na entrega do atestado de óbito objetivando orientar, encaminhar e dar suporte à família quanto às medidas a serem tomadas depois do óbito (requerimento de pensão, inventário, anulação de aposentadoria, DPVAT, seguro de vida, entre outros), quando questionados em relação à importância do Serviço Social na Organização Terra Branca de Bauru relataram:

*As profissionais do Serviço Social nos informam sobre os benefícios, os direitos e deveres que a empresa tem a oferecer.(Suj 2 Fem. 43 anos)*

*Boa, pois no sepultamento a profissional entrou em contato com alguns familiares da minha parte.(Suj 3 Fem. 70 anos).*

*O Serviço Social tem uma grande importância, pois é ele que orienta os familiares sobre os direitos no pós-luto, em relação ao INSS, é o Serviço Social que faz as pesquisas para saber como está o atendimento dos funcionários.(Suj 7 Fem. 21 anos).*

*No momento de fragilidade, na perda, o Serviço Social sempre está preparado a nos atender.(Suj 21 Masc. 39 anos).*

É relevante destacar que o trabalho do Assistente Social junto às famílias enlutadas não é fácil, é muito minucioso e requer uma habilidade de ouvir e observar o comportamento da família, principalmente após o sepultamento de um ente querido, é um dos itens necessários para saber o retorno do serviço oferecido pela Funerária.

Vale salientar como observação muito importante, que todas estas atividades, antes de serem colocadas em prática, devem passar por uma avaliação cautelosa da realidade na qual a empresa funerária está inserida. De nada adianta desenvolver atividades que não favoreçam a população satisfatoriamente, ou melhor, que não atinjam as necessidades mais emergentes apresentadas pelos usuários. Cada região e cada empresa têm a sua dinâmica própria de trabalho, um perfil próprio de usuário, de cultura e de atendimento, cabe ao profissional do Serviço Social saber administrar os recursos que possui de acordo com o meio em que se está atuando. Sobre a questão do Cerimonial por ocasião do velório realizado na funerária Terra Branca declararam:

*Sim a mensagem lida veio a calhar pelo que estávamos passando e após o sepultamento percebi que minha família é muito importante.(Suj 1 Fem. 55 anos).*

*Sim, além desta mensagem que a funerária oferece, tem também a presença do Padre.(Suj 6 Fem. 52 anos).*

*Sim, pois a família se sente acolhida com a mensagem de conforto. São mensagens bonitas, que falam de vida, esperança e sentimentos.(Suj 7 Fem. 21 anos).*

*Sim, porque a família se sente acolhida no momento da dor, vendo o seu ente querido sendo homenageado com mensagens de carinho.(Suj 19 Masc. 36 anos).*

Desta forma, através da análise da pesquisa o Cerimonial oferecido foi de grande satisfação geral, pois proporciona aos associados e amigos nessa ocasião de profundo pesar, a solidariedade, a comodidade e o conforto na expectativa de amenizar a dor da perda.

Em 1969, Sr João Batista Colnaghi montou sozinho a Organização Funerária Bauru - Serviço de Luto Terra Branca. Por ser uma pessoa de visão, um empreendedor, ele surpreendeu, pois no tempo em que a maioria dos velórios eram feitos nas casas, a Organização inaugurou a primeira Sala Velatória da cidade.

Criado em 1970, poucos anos depois já possuía um grande número de associados. A comunidade local aderiu à nova idéia porque já conhecia a qualidade dos serviços que a empresa vinha prestando desde a sua criação. O plano de Fundo Mútuo foi modernizado com o tempo e passou a ser oferecido em modalidades diferenciadas. Para manter seus usuários informados sobre as empresas credenciadas, a Terra Branca passou a publicar a Agenda de Descontos, que a cada semestre é reeditada e entregue gratuitamente aos usuários dos planos.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru, é uma empresa que presta serviços funerários à comunidade, sem distinção de etnia, credo político e religioso, de ambos os sexos, e são caracterizados em classes médias e baixas, e em função disso foi perguntado aos usuários se consideram importante a Pesquisa sobre o atendimento oferecido pelos funcionários da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, e assim declararam:

*Sim, pois é uma forma dos usuários colaborarem para um maior e melhor atendimento.(Suj 7 Fem. 21 anos).*

*Claro, hoje o mercado está bastante concorrido e sobrevive aquele que tem o melhor atendimento.(Suj 16 Masc. 82 anos).*

*Sim, porque a empresa pesquisa o mercado, sendo, assim podem ver o que são seus defeitos e qualidade.(Suj 18 Masc. 20 anos).*

*Claro, pois através desta pesquisa a Assistente Social vai saber como seus funcionários trabalham.(Suj 23 Masc. 32 anos).*

Foi possível evidenciar que a pesquisa é muito proveitosa, pois através dela detecta a importância e o bom desempenho dos funcionários da Organização Funerária Terra Branca de Bauru.

Pautada na ideia de que o Serviço Social é uma profissão interventiva, e que trabalha as expressões da questão social, consequências que levam às vezes a morte, como desemprego, violência, miséria, etc; no ramo funerário essas expressões perpassam num contexto sócio político neoliberal, como por exemplo à questão do sucateamento da saúde pública deixando de atender as necessidades básicas da sociedade civil, limitando as seqüelas destas expressões levando em muitos casos a perda de entes queridos, que, por questões culturais, é sempre negada pela sociedade, como se tal fato nunca fosse ocorrer em nossas famílias ou até conosco.

A Organização Terra Branca acredita que respeitar seus clientes e associados é acima de tudo, o mais importante a ser feito, desta forma os pesquisados pontuaram e justificaram o Serviço Social da Funerária Terra Branca de Bauru:

*Nota – 09, a Assistente Social da funerária ela nos escuta e leva nosso problema para a dona da empresa.(Suj 2 Fem. 43 anos).*

*Nota – 10, pois estão atualizados e preparados para esclarecer qualquer dúvida.(Suj 5 Fem. 35 anos).*

*Nota – 8, o Serviço Social está sempre pronto para atender seja em vida ou pós-vida.(Suj 3 Fem. 70 anos).*

*Nota – 10, pela homenagem que eles fazem na hora do sepultamento.(Suj 24 Masc. 47 anos).*

Sendo assim, fica claro que o Serviço Social da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, está apto a lidar com qualquer situação, seja em vida ou pós- vida.

A atuação do Assistente Social e os subsídios para realizar a prática profissional: o conhecimento das políticas sociais para a consolidação da cidadania, acesso aos direitos sociais como resistência à realidade de exclusão e desigualdades e de que forma o conhecimento sobre as transformações societárias repercutem no cotidiano profissional.

Constata-se que políticas sociais tornam-se importantes instrumentos para o atendimento de demandas sociais produzidas em consequência da exclusão Social decorrente do processo de globalização econômica, visto que a atuação do Assistente Social volta-se para emancipação do usuário.

As Políticas Sociais carregam em si perspectiva histórica e abrangente, representam um espaço a ser conquistado e apropriado pelos Assistentes Sociais como uma prática que estimula e medeia o exercício da cidadania junto aos usuários. humanização do serviço funerário e a preocupação com a situação emocional da família que sofre com a perda, fazem parte da filosofia de trabalho do grupo Terra Branca.

No serviço funerário estão as raízes da Funerária Terra Branca de Bauru e acolher as famílias que perdem os seus entes queridos é uma missão que a empresa vem cumprindo com muita dignidade ao longo de mais de duas décadas.

Muitas foram as contribuições obtidas com a presença do assistente social no ramo funerário. Desde sua implantação em 1996, as iniciativas têm se tornado cada vez mais diversificadas e as atividades desenvolvidas têm tomado uma proporção bastante significativa entre os usuários.

Atualmente os profissionais do Serviço Social Funerário são extremamente atuantes nas empresas onde trabalham, muitas vezes assessoram diretamente o diretor na resolução das problemáticas que concernem tanto ao colaborador interno como aos usuários assistidos, administram os benefícios, dedicam-se à elaboração de projetos e implantam atividades diferentes, criativas, que vencem o preconceito que muitos têm com relação à empresa funerária.

Juntamente este profissional procura realizar atividades de conscientização, de

esclarecimento, de engajamento social, que condicionam o seu usuário a uma vida mais plena, saudável e humana. O Serviço Social Funerário providencia o funeral e o profissional terá importantes funções a desempenhar, sendo a principal o acolhimento à família, foi questionado que além do Assistente Social, qual outro profissional o usuário acha importante atuar no Centro Velatório e a justificativa:

*Sim, uma enfermeira pois na minha família teve gente que caiu a pressão.(Suj 6 Fem. 52 anos).*

*Psicóloga e enfermeira, pois cada pessoa reage diferente com a morte, passam mal e o emocional se descontrola.(Suj 7 Fem. 21 anos).*

*Não, a profissional desempenha tudo com perfeição.(Suj 8 Fem. 25 anos).*

*Sim, Um psicólogo para atender as crianças e demais pessoas que precisarem do profissional.(Suj 19 Masc. 36 anos).*

Diante desta situação analisou-se a importância de uma equipe multidisciplinar para atender qualquer intercorrência que se verifique durante o velório.

Nesse sentido, a experiência do luto deve ser compreendida dentro do contexto Familiar, levando-se sempre em consideração que o associado de uma Agência Funerária é a Família, independente de quem procura o serviço.

#### 4 CONCLUSÃO

O presente estudo buscou desvelar as ações do Serviço Social junto às famílias dos associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, no momento da perda de um familiar.

O Serviço Social nas empresas funerárias vem conquistando seu espaço no mercado de



trabalho graças ao seu conhecimento técnico, ético e político, vale ressaltar que o Assistente Social do setor funerário pode se especializar em atividades diferenciadas e implantar novos projetos conforme a realidade que vivencia, mediante a troca de experiência. Existe um aprofundamento constante do conhecimento através da participação em palestras com temas diversos, além de que o contato entre empresas torna-se mais estreito e percebe-se um maior entrosamento nas idéias.

Após a pesquisa, que foi aplicada em 25 associados da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, constatou-se que os sujeitos tem entre 36 e 50 anos, cursaram o ensino médio, são casados, possuem casa própria, com renda mensal de 3 a 5 salários mínimos.

Foi possível notar o grau de satisfação dos associados referente às ações que o Serviço Social vem desempenhando com as famílias no momento da perda de um familiar, é possível ampliar a visão em relação aos profissionais que atuam na área do setor funerário, verificamos que o leque de atividades do Serviço Social no setor funerário é muito extenso e que a sua intervenção junto à empresa vem sendo cada vez mais valorizada e reconhecida pelos diretores funerários e a população como um todo.

Neste contexto, é importante destacar que o profissional que exerce suas atividades dentro de uma empresa funerária, trabalha diretamente com a questão da morte, respeitando a forma como cada um a concebe.

Desta forma, através da análise da pesquisa o cerimonial oferecido foi de satisfação geral, pois proporciona aos associados e amigos nessa ocasião de profundo pesar a solidariedade, a comodidade e o conforto na expectativa de amenizar a dor da perda.

Assistir à família, principalmente após o sepultamento de um ente querido, é um dos itens necessários para saber o retorno do serviço oferecido pela funerária, pois através deste estudo foi possível verificar que o profissional de serviço social está realmente preparado para lidar com o luto e com o acolhimento das famílias.

A pesquisa foi de fundamental importância, pois evidenciou que a acolhida do Serviço Social no luto familiar tem grande significado ao usuário, pois o impacto psicológico dessa situação de perda causa reações de revolta ou desnorreamento, nas quais, por vezes, chegando a ser necessária a contenção física.

O Serviço Social tem como finalidade um atendimento visando o bem estar das famílias, informação e acompanhamento dos mesmos em vida e pós-vida. Uma das ações do Serviço Social é o Cerimonial realizado na Organização Funerária Terra Branca de Bauru que procura atender as famílias no momento do falecimento de seu ente querido,

proporcionando aos associados e amigos nessa ocasião de profundo pesar a solidariedade, a comodidade, conforto na expectativa de amenizar a dor da perda.

O objetivo é a melhoria do atendimento no setor funerário, através de um trabalho técnico, competente e comprometido com as necessidades dos usuários.

Além disso, o profissional encarrega-se de identificar o familiar com condições de encaminhar os trâmites legais para o sepultamento e para a realização da parte burocrática do óbito.

Através da pesquisa realizada evidenciou-se que o Serviço Social na Organização Funerária foi implantado há quase 13 anos, neste contexto foi perguntado aos associados da Organização Terra Branca de Bauru se os mesmos conhecem o trabalho do Serviço Social na Organização, os 25 sujeitos responderam que sim. Como apontado, o trabalho do Assistente Social é reconhecido na Organização Funerária Terra Branca de Bauru, pois é uma profissão que se adequou criticamente às exigências do seu tempo, com compromisso à qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Em relação ao profissionais de Serviço Social, os sujeitos relataram que o Serviço Social garante a prestação de serviço com qualidade.

O Serviço Social Funerário providencia o funeral e o profissional terá importantes funções a desempenhar, quando questionados que além do Assistente Social, qual outro profissional o usuário acha importante atuar no centro velatório, relataram a importância de uma psicóloga e uma enfermeira para atender qualquer intercorrência que se verifique durante o velório.

Sobre os benefícios que o Serviço Social proporciona as famílias após a perda dos familiares, sobre isso se manifestaram os sujeitos que o profissional de Serviço Social vem ampliando sua atuação nas empresas funerárias, devido ao seu trabalho competente.

Quando questionados como o Serviço Social colaborou com a família no momento da perda, informaram a grande importância do profissional pois existe um compromisso com a qualidade dos serviços prestados aos associados.

Em situações de cotidiano e emergência com relação ao atendimento do Serviço Social os usuários se posicionaram que o Assistente Social da Organização Funerária Terra Branca de Bauru desempenha junto aos associados um papel importante assegurando informações e serviços ferecidos pela funerária.

Os associados relataram sobre a importância do Serviço Social na Organização Terra Branca de Bauru, que o trabalho do Assistente Social junto às famílias enlutadas não é fácil,

principalmente após o sepultamento de um ente querido, é um dos itens necessários para saber o retorno do serviço oferecido pela Funerária.

Os usuários consideram importante a pesquisa sobre o atendimento oferecido pelos funcionários da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, assim relataram que foi possível evidenciar que a pesquisa foi muito proveitosa, pois através dela detecta a importância e o bom desempenho dos funcionários.

Notou-se que a hipótese foi confirmada, que as famílias atendidas até o momento pela Funerária Terra Branca de Bauru, têm se sentido acolhidas pelo Serviço Social da empresa. Diariamente no centro velatório as famílias tem agradecido o bom trabalho realizado pelo Serviço Social, e é de extrema importância que hoje a empresa, de uma forma geral, vem buscando a melhoria

do seu atendimento aos seus clientes, como também as suas satisfações, compartilhada pelo desempenho funcional e a capacidade de empreendedorismo.

## **BIBLIOGRAFIA**

BEAUVOIR, S. Uma morte muito suave. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1984.

BECKER, Ernest – A negação da morte. Uma abordagem psicológica sobre a finitude humana, 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

BOEMER, M. A morte e o morrer. Rio de Janeiro: Cortez, 1989.

BROMBERG, Maria Helena P.F. A psicoterapia em situação de perdas e luto. São Paulo, Editorial Psy II, 1994.

CHIAVENATO, Júlio José (1939-); A morte, uma abordagem sócio cultural; Moderna (Coleção Polêmica); 1988; ISBN 89-16-01863-6

D ASSUMPÇÃO, E. A Grupo de suporte ao luto. São Paulo: Paulinhas, 2003.

FREUD, Sigmund. &ldquoLuto e Melancolia&rdquo. Edição Standard Brasileira das Obras Completas de Sigmund Freud, vol. XIV, Rio de Janeiro: Imago 1914- 1916.

FREUD, Sigmund. Reflexões para os Tempos de Guerra e Morte. Standard - Sonhos com Mortos. Edição Standard Brasileira das Obras. Pvol. IV e V. Rio de Janeiro: Imago 1987 sicológicas Completas de Sigmund Freud. Brasileira das Obras Completas de Sigmund Freud, vol. XIV, Rio de Janeiro: Imago 1914-1916.

KASTENBAUM, R. e AISENBERG, R. Psicologia da morte. São Paulo: Editora da USP, 1983.

KOVÁCS, Maria Julia. Morte e Desenvolvimento Humano. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998.

KUBLER-ROSS, Elizabeth. Sobre a morte e o morrer. 8. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

MANNONI, Maud. O nomeável e o inominável. Rio de Janeiro: Jorge Zaliar Editor, 1995.

MIRCEA, Eliade. The Encyclopedia of Religion. Cliver Macmillan, New York, 1987.

MORIN, E. O homem e a morte. Rio de Janeiro: Imago, 2003.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.11, n. 20, p. 01-46, jul/dez.2007.  
SOUZA, Francine Aparecida Dias de; BALAMINUT, Gislaine de Almeida; CALOBRIZI; Maria Dvanil D'ávila. A acolhida do Serviço Social no luto familiar

PARKES, C.M. LUTO, estudo sobre a perda na vida adulta. São Paulo: Summus Editorial, 1998.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.11, n. 20, p. 01-46, jul/dez.2007.  
SOUZA, Francine Aparecida Dias de; BALAMINUT, Gislaine de Almeida; CALOBRIZI; Maria Dvanil D'ávila. A acolhida do Serviço Social no luto familiar

SCOTT, Peck M. Questões da Morte e do Significado. In: Prosseguindo na Trilha Menos Percorrida. Rio de Janeiro: Imago, 1993.

TORRES , W.C. A psicologia e a morte. Rio de Janeiro: Ed. Da Fundação Getúlio Vargas, 1983.