

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**TAYSE MONTENEGRO PADILHA**

**O PAPEL DAS EMPRESAS FUNERÁRIAS NA VIVÊNCIA DO LUTO: UM ESTUDO  
SOBRE A INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO PROCESSO DE  
ENFRENTAMENTO E SUPERAÇÃO DA PERDA**

**Porto Alegre**

**2024**

TAYSE MONTENEGRO PADILHA

**O PAPEL DAS EMPRESAS FUNERÁRIAS NA VIVÊNCIA DO LUTO: UM ESTUDO  
SOBRE A INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO PROCESSO DE  
ENFRENTAMENTO E SUPERAÇÃO DA PERDA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Dr. Lucas Casagrande

**Porto Alegre**

**2024**

## RESUMO

A indústria funerária, marcada por uma notável modernização ao longo dos anos, evoluiu de práticas simples para a oferta de serviços mais sofisticados e esteticamente modernos. Essa transformação abrange desde ataúdes luxuosos até serviços que preservam a memória do falecido, refletindo a compreensão ancestral de que rituais funerários desempenham um papel crucial no tratamento do luto. Este estudo visa preencher lacunas no entendimento de como as empresas funerárias impactam a vivência do luto, avaliando a influência de seus serviços nesse processo. Com a indústria funerária experimentando crescimento expressivo, impulsionado pelo aumento populacional e avanço tecnológico, a pesquisa busca responder ao problema: "Qual o papel das empresas funerárias na vivência do luto?" Este setor, muitas vezes considerado tabu, apresenta uma crescente relevância, evidenciada pelo aumento nos serviços funerários, incluindo sepultamentos particulares, cremações e enterros gratuitos, além do impacto da Covid-19 nas projeções de mercado. Apesar desse crescimento, a qualidade dos serviços nem sempre acompanhou essa expansão. Somente recentemente, com o avanço tecnológico e a necessidade de adaptação, o setor passou por um desenvolvimento significativo. Assim, analisou-se, através de registros históricos, a natureza emocional e ritualística deste processo de perda e enfrentamento do luto. Examinou-se a percepção de famílias que passaram pelo processo de contratação de funerárias decorrente da perda de seus familiares e a partir desta pesquisa, foram levantadas as principais características observadas em seus relatos, analisando sua influência no enfrentamento e superação da perda, com foco no bem-estar emocional e psicológico dos enlutados. Os objetivos específicos incluem revisar a literatura sobre luto, processo de enfrentamento e superação da perda, investigar a importância dos serviços funerários no apoio aos enlutados, identificar práticas adotadas pelas empresas no enfrentamento da perda, analisar a percepção dos familiares sobre a qualidade desses serviços e propor recomendações para aprimoramento. Verificou-se, então, que a influência dos serviços funerários, no processo de enfrentamento e superação da perda, está diretamente relacionada competência emocional e comunicação eficaz destas organizações. Profissionais capacitados devem possuir domínio sobre essas competências para estabelecer conexões com a família em processo de luto.

**Palavras-chave:** Indústria funerária. Luto. Serviços Funerários.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	4
2 O PAPEL DAS EMPRESAS FUNERÁRIAS NO PROCESSO DE LUTO .....	6
2.1 Conceituação de Luto.....	6
2.2 Análise Histórica dos Serviços Funerários .....	9
2.3 Impacto da Cultura na abordagem do Luto .....	11
3 INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO PROCESSO DE ENFRENTAMENTO E SUPERAÇÃO DA PERDA.....	13
3.1 Impacto psicológico e emocional acerca dos Serviços Funerários .....	13
3.2 O papel do Ritual e Cerimonial no alívio do Luto.....	15
3.3 A prestação de Serviços na Experiência do Luto .....	17
4 ANÁLISE DA PESQUISA REALIZADA .....	20
4.1 Análise dos Aspectos Gerais.....	21
4.2 Até que ponto há aptidão em lidar com a morte? .....	22
4.3 Em que momento inicia-se o processo do luto? .....	23
4.4 O luto alheio como representação da própria dor.....	24
4.5 Os serviços fúnebres como pura subjetividade .....	25
4.6 Padrões culturais na vivência do luto .....	27
4.7 A morte encarada como tabu .....	28
4.8 Detalhes .....	29
4.8.1 A relevância da última imagem do falecido para quem vivencia a perda.....	29
4.8.2 A relevância de um suporte pós funeral na vivência do luto .....	30
4.8.3 Considerações extras.....	32
4.9 Reflexões do processo da Pesquisa Realizada.....	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	40
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	43

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, a indústria funerária experimentou uma significativa modernização, passando de práticas singelas e retrógradas para a oferta de serviços mais elaborados e esteticamente modernos (Imber-Black; Roberts, 1998). Essa evolução inclui não apenas a elaboração de ataúdes mais luxuosos, mas também uma gama diversificada de serviços, desde atos fúnebres de despedida até a preservação da memória do falecido, como a produção de monumentos e cartas de condolências (Aries, 2003).

Essas transformações, impulsionadas pelo avanço tecnológico e o crescimento populacional, refletem não apenas a necessidade de adequação ao contexto contemporâneo, mas também a compreensão ancestral de que rituais funerários desempenham um papel crucial no tratamento do luto. Estudos indicam que tais rituais facilitam a expressão emocional e proporcionam uma sensação de encerramento para aqueles que vivenciam a perda (Kelly, Doubek, 2020).

Apesar do crescimento significativo da indústria funerária, ainda há lacunas no entendimento de como as empresas desse setor impactam a vivência do luto. Este estudo busca preencher essa lacuna, avaliando a influência dos serviços oferecidos pelas empresas funerárias no processo de enfrentamento do luto e superação da perda pelos enlutados.

Diante do exposto, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual é a influência dos serviços oferecidos pelas empresas funerárias no processo de enfrentamento do luto e superação da perda por parte dos enlutados?

O setor funerário, embora considerado um tabu em muitas culturas, tem experimentado um crescimento expressivo, evidenciado pelo aumento significativo no número de serviços funerários, como sepultamentos particulares, cremações e enterros gratuitos (Abredif, 2021). O impacto da Covid-19 também contribuiu para projeções de um aumento global de 9,63% no valor de mercado da indústria funerária (News, 2021).

Esse crescimento, entretanto, não foi sempre acompanhado pela preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos. Somente com o avanço tecnológico e a necessidade de adaptação a novos horizontes, o setor passou por um desenvolvimento significativo (Bússola, 2023).

Diante da relevância do luto na vida dos enlutados, compreende-se que as

empresas funerárias desempenham um papel crucial na resolução desse fenômeno.

A pesquisa visa investigar o papel dessas empresas no processo de luto, analisar sua influência no enfrentamento e superação da perda, contribuindo para o bem-estar emocional e psicológico dos enlutados.

A presente pesquisa tem como objetivo geral investigar o papel das empresas funerárias no processo de luto, analisando sua influência no enfrentamento e superação da perda.

Enquanto objetivos específicos, tem-se:

- a) Revisar a literatura sobre luto, processo de enfrentamento e superação da perda;
- b) Investigar a importância dos serviços funerários no apoio às pessoas enlutadas;
- c) Identificar práticas e serviços adotados pelas empresas funerárias no processo de enfrentamento da perda;
- d) Analisar a percepção dos familiares enlutados sobre a qualidade e influência dos serviços funerários no processo de luto; e
- e) Propor recomendações para aprimoramento dos serviços funerários no suporte ao enfrentamento e superação do luto.

Para tanto, utilizou-se na metodologia a revisão bibliográfica e estudo de campo, incluindo a aplicação de entrevistas com indivíduos que vivenciaram o luto e utilizaram serviços funerários. A análise qualitativa dos dados será realizada, buscando compreender padrões relacionados ao papel das empresas funerárias na vivência do luto.

Com o intuito de alcançar os objetivos acima citados, a pesquisa adotou a abordagem metodológica da *Grounded Theory*, também conhecida como teoria fundamentada nos dados. Essa abordagem permitiu a análise dos dados de maneira equilibrada entre sensibilidade e objetividade.

Ao final, espera-se contribuir para a compreensão do impacto dos serviços funerários no enfrentamento do luto, fornecendo subsídios para a melhoria desses serviços e o desenvolvimento de estratégias mais eficazes de apoio ao enlutado.

## **2 O PAPEL DAS EMPRESAS FUNERÁRIAS NO PROCESSO DE LUTO**

A presente seção visa explorar de maneira aprofundada o papel desempenhado pelas empresas funerárias no contexto do luto, abordando facetas cruciais para a compreensão dessa interação complexa. Inicialmente, será oferecida uma conceituação abrangente do luto, considerando as diversas dimensões emocionais, cognitivas e comportamentais que compõem esse processo.

Em seguida, propõe-se a realizar uma análise histórica dos serviços funerários, investigando a evolução desses serviços ao longo do tempo e como essa transformação impactou a maneira como a sociedade lida com a morte e o luto.

Por fim, será discutido o impacto da cultura na abordagem do luto, examinando como as crenças, valores e tradições culturais influenciam a forma como as empresas funerárias oferecem seus serviços e como os enlutados vivenciam e enfrentam o processo de luto. A análise conjunta desses elementos proporcionará uma visão abrangente do papel das empresas funerárias na vivência do luto, incorporando dimensões emocionais, históricas e culturais para uma compreensão mais completa e contextualizada.

### **2.1 Conceituação de Luto**

Quando uma família enfrenta o falecimento de um ente querido, as empresas funerárias desempenham um papel fundamental, oferecendo serviços e apoio durante o desconfortável processo de organização do velório, sepultamento ou cremação (Bússola, 2023).

Na perspectiva freudiana, o luto é concebido como um processo intrinsecamente saudável e indispensável para a adaptação a uma nova realidade, desprovida da presença do objeto perdido. Sob a influência das contribuições de Sigmund Freud, a compreensão do luto transcende a mera reação emocional, englobando complexas interações emocionais, cognitivas, físicas e comportamentais (Freud, 2017).

Freud (1917) destaca uma variedade de respostas emocionais e psicológicas que caracterizam o processo de luto. Essas respostas constituem aspectos comuns compartilhados por indivíduos que enfrentam a perda de algo ou alguém significativo.

Entre esses elementos, destacam-se:

- a) Dor e Tristeza: A dor emocional e a tristeza emergem como respostas primárias diante da percepção da ausência do objeto perdido. Essas emoções, muitas vezes avassaladoras, são componentes fundamentais do processo de luto;
- b) Choque e Negação: O choque inicial e a negação da realidade são estágios frequentemente observados no processo de luto. Indivíduos podem se deparar com dificuldades em aceitar a perda imediata, buscando resistir à mudança imposta pela ausência do objeto;
- c) Raiva e Culpa: A expressão de raiva, dirigida interna ou externamente, pode surgir como uma manifestação do processo de luto. Além disso, sentimento de culpa podem aflorar, contribuindo para a complexidade das respostas emocionais durante esse período; e
- d) Aceitação: A aceitação, embora represente o estágio final do luto, não é necessariamente linear. Ela reflete a gradual assimilação da nova realidade, proporcionando uma base para a reconstrução emocional e psicológica do indivíduo.

A compreensão dessas dimensões do luto, conforme delineadas por Freud (1917), ressalta a multiplicidade de reações experimentadas pelos enlutados. Tais reações não são uniformes, variando de acordo com a natureza da perda, o contexto cultural e as características individuais. A consideração dessas nuances é essencial ao examinar como os serviços oferecidos pelas empresas funerárias podem impactar a vivência do luto.

No âmbito acadêmico e científico, esta abordagem teórica fundamenta a análise das interações entre os processos de luto e os serviços funerários, permitindo uma compreensão mais profunda das influências dessas práticas na saúde emocional e psicológica dos enlutados. Dessa maneira, a presente pesquisa se propõe a explorar como as empresas funerárias podem atuar como facilitadoras ou obstáculos no enfrentamento das complexidades do luto, considerando a riqueza teórica proporcionada por estudiosos como Freud (1917), (Imber-Black; Roberts, 1998), (Aries, 2003), (Kelly, Doubek, 2020) e (Leakey, 1997).

A morte, evento inescapável na experiência humana, é dotada de significados diversos, evocando tanto a percepção de um fim quanto a concepção de uma transição, continuidade ou até mesmo o prelúdio de uma nova existência (Neto, 2017).

Nessa complexidade de interpretações, é vital explorar não apenas as



dimensões subjetivas, mas também as implicações científicas e históricas que cercam o fenômeno da morte.

Segundo Leakey (1997), a morte desempenhou um papel crucial na evolução da espécie humana. Seu estudo revela a contribuição da morte para a seleção natural e a competição por recursos de sobrevivência. A frequência da ocorrência da morte foi condicionada por fatores como a busca por recursos, doenças e a competição na caça. Indivíduos mais robustos, velozes e adaptáveis tinham uma vantagem evolutiva, aumentando suas chances de sobrevivência e reprodução.

Nos primórdios da humanidade, os hominídeos primitivos enfrentavam a morte por meio de expressões elementares de sentimentos, tais como tristeza, choro e dor. Em um estágio inicial, não existiam rituais formalizados ou cerimônias específicas para honrar os mortos. O luto era manifestado de maneira intuitiva, refletindo a compreensão incipiente desse evento crucial (Leakey, 1997).

Ao longo dos séculos, a sociedade evoluiu na forma como lida com a morte. O entendimento desse fenômeno tornou-se mais elaborado, incorporando respeito e atenção à sua complexidade. A ausência inicial de rituais e formalidades foi gradualmente substituída por práticas mais significativas e simbólicas. A evolução cultural permitiu que a morte fosse compreendida não apenas como um evento biológico, mas como um marco significativo na experiência humana (Leakey, 1997).

Esta evolução permitiu uma compreensão mais abrangente da morte, ela passa a ser vista como um marco significativo na experiência humana. Reconhece-se, então, um olhar mais profundo, conduzindo ao entendimento de que a morte não é apenas um fim físico, mas também, um aspecto que faz parte da natureza humana, levando consigo elementos emocionais, culturais e simbólicos.

As dimensões emocionais destacadas por Freud (1917), como dor, choque, raiva e aceitação, ampliam nossa compreensão da complexidade do luto. Adicionalmente, a perspectiva evolutiva de Leakey revela a relevância da morte na seleção natural e na evolução da espécie humana, destacando como características adaptativas foram moldadas por fatores como competição por recursos e busca por sobrevivência.

Na área da psicologia, o luto é considerado uma resposta natural e previsível diante da perda de uma pessoa significativa, seja por falecimento ou distanciamento de um vínculo afetivo intenso, envolvendo conexões emocionais com entes queridos,

animais, objetos ou elementos imateriais, como o emprego. Essa vivência frequentemente acarreta a diminuição do interesse nas atividades do mundo exterior, a focalização nas lembranças afetivas perdidas e a dificuldade em restabelecer relações de maneira equitativa (Ramos, 2016).

Estudos indicam que o luto é caracterizado por fases distintas, embora sua sequência e intensidade não necessariamente sigam uma ordem fixa, pois o processo de luto é altamente individualizado. O modelo clássico proposto por Kübler-Ross identifica cinco estágios: negação, raiva, barganha, depressão e aceitação. Durante esse processo, é comum observar uma variedade de reações emocionais e psicológicas, incluindo tristeza, raiva, culpa, desespero, solidão, isolamento e confusão (Ramos, 2016).

Na perspectiva psicanalítica, o luto é contextualizado como um processo de reorganização e reconstrução frente à perda de um objeto, desencadeando uma desestruturação temporária naquele que experimenta a dor da perda. Esse processo é descrito como lento e doloroso, caracterizado por uma tristeza profunda e pelo distanciamento de atividades não relacionadas ao pensamento sobre o afeto perdido. A incapacidade de substituir esse afeto por outro objeto de amor é destacada (Freud, 1917).

O estado de luto representa uma fase crucial no processo de aceitação da morte, possibilitando a vivência da dor, a reconstrução de relações de maneira adaptativa e a prevenção de traumas e sequelas permanentes (Cavalcanti, 2013).

A análise das expressões primitivas do luto, conforme observado nos homínídeos iniciais, e a evolução das práticas culturais ao longo do tempo destacam a transformação na maneira como a sociedade lida com a morte. A compreensão aprimorada desse fenômeno não apenas como um evento biológico, mas como um componente intrínseco da experiência humana, destaca a importância de rituais e simbolismos na abordagem contemporânea da morte.

## 2.2 Análise Histórica dos Serviços Funerários

Registros históricos evidenciam que rituais fúnebres têm existido desde a pré-história, coincidindo com o surgimento da consciência, um marco crucial na evolução humana. Esse momento representou a tomada de consciência da própria mortalidade e da mortalidade de outros indivíduos, desencadeando uma preocupação com a

transitoriedade e a morte, resultando no desenvolvimento de rituais fúnebres (Imber-Black; Roberts, 1998).

Na Idade Média, a morte era percebida como um destino inevitável, com pouco sentimento de perda ou dor associados a ela. No entanto, na Idade Moderna, a morte passou a ser vista como uma ameaça, e as pessoas começaram a se preocupar mais com o que ocorria após a morte. Essa mudança de perspectiva levou a uma maior atenção ao sofrimento e ao luto, valorizando os rituais e cerimônias fúnebres como momentos de compartilhamento de sentimentos e conexão com os outros (Aries, 2003).

Do ponto de vista psicológico, os rituais desempenham um papel crucial na estabilização emocional durante o processo de luto, atuando como mecanismos de resiliência, adaptação e promoção da saúde mental. Acredita-se que os rituais sirvam como meio de conectar comunidades, criar memórias e preservar a cultura de uma civilização específica (Imber-Black; Roberts, 1998).

Souza (2019) conceitua rituais fúnebres como cerimônias realizadas após a morte de um indivíduo, com o propósito de celebrar e honrar a vida do falecido, além de auxiliar o enlutado a lidar com a dor da perda. Esses rituais representam uma forma de marcar a transição da vida para a morte e podem incluir práticas culturais, religiosas e sociais, como missas, velórios, entre outros.

Durante muitos séculos, as atividades funerárias eram simples, com sepultamentos realizados de maneira menos elaborada em cemitérios. Os atos fúnebres eram desprovidos das modernas cerimônias de despedida (Imber-Black; Roberts, 1998).

No século XIX, com o aumento populacional nas cidades, surgiram as casas funerárias, organizando e padronizando os serviços funerários. Essas casas funerárias contribuíram para a normatização das formas de despedida dos falecidos (Aries, 2003).

Embora a morte não seja mais um tabu na sociedade contemporânea, a discussão sobre a dor da perda, o sofrimento e o luto ainda não é plenamente integrada às conversas informais. Contrariamente, a morte é tratada como um produto de consumo, seguindo métodos de mercado, incluindo a competição por clientes e a maximização do lucro (Veras; Soares, 2016).

O setor funerário passou por transformações significativas devido às mudanças

na sociedade e nas preferências dos consumidores. Sua história é marcada por transformações cruciais ao longo dos anos, uma vez que a morte é uma constante desde o nascimento.

### 2.3 Impacto da Cultura na abordagem do Luto

Freud (1913) investiga a reação humana diante da morte. Ele observa que, mesmo para povos considerados primitivos, a morte de um indivíduo, mesmo que seja um inimigo, é cercada por restrições e práticas tabu. Essas práticas incluem o apaziguamento do inimigo assassinado, restrições impostas ao assassino, atos de expiação e purificação por parte dele, além de observâncias cerimoniais (Freud, 1913).

Freud (1913) destaca as características cerimoniais que acompanham o assassinato do inimigo, visando apaziguá-lo e pedir seu perdão para evitar perturbações causadas pelo espírito do morto na tribo do assassino. As práticas de luto, nesse contexto, assumem uma face ritualizada e obrigatória, envolvendo lamentos, prantos e severas restrições. O luto é necessário não apenas para apaziguar o morto, mas também para expiar a culpa e purificar o assassino.

Freud argumenta que a ambivalência emocional em relação ao inimigo é a origem das observâncias de apaziguamento, restrição, expiação e purificação. Essas práticas refletem não apenas sentimentos hostis, mas também a ordem de afetos ligados aos ideais culturais e às leis que regem a comunidade (Freud, 1913).

O estudo do tabu em relação aos enlutados, conforme apresentado por Freud, sugere que há um controle cultural das tendências agressivas em prol da manutenção das relações humanas. Freud ressalta que as práticas-tabu se aplicam tanto ao contato físico quanto ao contato "metafórico" com os mortos. O contato "metafórico" é entendido como uma ligação afetiva que mantém os enlutados vinculados ao morto. As restrições e proibições aplicadas aos enlutados refletem a repressão do desejo sexual e as demandas culturais relacionadas às tendências sexuais e agressivas (Freud, 1913).

Nesse contexto, o medo e a reverência aos mortos emergem como elementos cruciais nas práticas tabus e no processo de luto.

A partir da análise realizada, evidenciamos que o fenômeno do luto não se manifesta exclusivamente na esfera íntima da realidade psíquica do enlutado, como

inicialmente poderia ser conjecturado. Ao examinar as concepções sobre o luto presentes em "Totem e Tabu" (Freud, 1913), constrói-se um contexto de ideias que nos permitiu desenvolver uma compreensão do luto como um elemento crucial na relação entre o ser humano, os mortos e a própria morte.

No entanto, essa construção respeita os limites impostos pelas construções que, por um lado, seguem uma perspectiva histórica das relações humanas e, por outro, extrapolam as particularidades de contextos culturais específicos, utilizando determinados exemplos como ilustrações para uma visão mais abrangente. Esta abordagem é considerada necessária para o autor que busca raízes na civilização como indicadores adicionais para a compreensão do adoecer neurótico.

A teorização de Freud, de certa forma, nos direciona a compreender as neuroses como ponto de partida para uma análise dos aspectos históricos, sociais e culturais que cercam o tema. A ênfase recai sobre a natureza da relação entre diferentes formas de neurose e instituições culturais, destacando como o estudo da psicologia das neuroses é essencial para compreender o desenvolvimento da civilização e da cultura, e vice-versa.

As elaborações freudianas sugerem que o luto, enquanto fenômeno humano, pode ser concebido como uma manifestação cultural, ritualizada em diversos aspectos, com significado e atuação socialmente compartilhados. Não se propõe, no entanto, uma dicotomia completa entre duas concepções independentes de luto, uma focada no afeto e trabalho psicológico, e outra na manifestação cultural. Pelo contrário, o entendimento freudiano atribui ao luto o status de fenômeno psicológico e cultural, representando um elemento crucial para compreender as relações e atitudes humanas diante da morte.

Dentro da perspectiva freudiana, o trabalho de luto implica uma integração entre a realidade material e sociocultural, envolvendo a morte do objeto, e a realidade psíquica em que o objeto continua a existir. Essa integração desencadeia transformações no universo intrapsíquico do enlutado, com o reconhecimento progressivo da morte do objeto, e no universo social, com a reorganização gradual para garantir um novo lugar para o falecido e permitir a construção de novas relações de amor. Portanto, a concepção freudiana de luto está intrinsecamente ligada à inserção do enlutado no contexto social, demandando o reconhecimento da perda e a continuidade da vida.

### **3 INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO PROCESSO DE ENFRENTAMENTO E SUPERAÇÃO DA PERDA**

Este capítulo se propõe a examinar minuciosamente a influência dos serviços funerários no processo de enfrentamento e superação da perda, explorando dimensões psicológicas e emocionais.

Inicialmente, será abordado o Impacto Psicológico e Emocional Acerca dos Serviços Funerários, analisando como os serviços prestados pelas empresas funerárias impactam o bem-estar emocional e psicológico dos enlutados.

Em seguida, será explorado o Papel do Ritual e Cerimonial no Alívio do Luto, investigando de que maneira rituais e cerimônias funerárias podem fornecer suporte emocional, conforto e um contexto significativo para a expressão do luto.

Por fim, serão discutidas as Consequências da Inadequação dos Serviços na Experiência do Luto, considerando como falhas ou inadequações nos serviços funerários podem impactar negativamente o processo de luto, gerando complicações emocionais e psicológicas adicionais.

A análise integral desses aspectos permitirá uma compreensão mais abrangente do papel dos serviços funerários no enfrentamento da perda e na jornada de superação do luto por parte dos enlutados.

#### **3.1 Impacto psicológico e emocional acerca dos Serviços Funerários**

Uma empresa funerária tem como principal objetivo oferecer serviços relacionados à organização e realização de rituais funerários, abrangendo a venda de caixões, flores, preparação do cadáver, transporte, velório, sepultamento, cremação, entre outros. Além disso, ela é incumbida de realizar atividades burocráticas, como documentação, registro de óbito, liberação hospitalar e cumprimento de regulamentações municipais ou estaduais. Essas empresas possuem a capacidade de influenciar a forma como o luto é experimentado e expresso (Veras; Soares, 2016).

As variadas abordagens na prestação de serviços funerários podem impactar a maneira como os indivíduos lidam com o luto, desde a postura dos profissionais

diante das famílias até a despedida final, quando o caixão é cerrado e o corpo é sepultado. Um ambiente acolhedor, uma recepção empática e diversas estratégias exercem uma influência direta no processo de luto, seja de maneira positiva ou negativa (Kovács, 2014).

O entendimento social da morte é moldado por um processo histórico que reflete diferentes contextos sociais e econômicos, além de costumes e culturas que envolvem crenças e religiões, influenciando como os indivíduos enfrentam o luto. Diante desses contextos, os profissionais envolvidos no processo necessitam de amplo conhecimento para fornecer suporte adequado que atenda às necessidades das famílias enlutadas, independentemente de suas crenças ou culturas.

A condução desse doloroso processo pode ter um impacto significativo na saúde mental do indivíduo. Estratégias psicológicas e terapêuticas são consideradas essenciais na oferta de serviços pelas empresas funerárias, buscando estabelecer conexões com pessoas em estado de luto (Hayasida, 2014).

Durante muito tempo, a responsabilidade pelo cuidado dos corpos sem vida recaía sobre as famílias, que planejavam os rituais fúnebres com base em práticas religiosas, incluindo orações, danças, manifestações de respeito aos mortos e encomendas para a eternidade. Com o surgimento das empresas funerárias, parte dessas responsabilidades foi transferida para essas entidades, que passaram a estabelecer valores para a execução dessas atividades, inaugurando assim a industrialização do processo de morte (Reis, 1991).

Ao longo do tempo, as empresas funerárias transformaram a abordagem das pessoas em relação à morte, sensibilizando-as emocionalmente. Essas empresas especializaram-se nos cuidados com os enlutados, desenvolvendo estratégias cada vez mais sofisticadas para expandir seus negócios (Reis, 1991).

A evolução das empresas funerárias desempenhou um papel significativo na transformação da abordagem cultural e social em relação à morte. Ao longo do tempo, essas entidades assumiram responsabilidades que antes eram atribuídas às famílias, instituindo práticas mais padronizadas e, por vezes, industrializadas para lidar com o processo de luto. A influência dessas empresas vai além da prestação de serviços funerários, estendendo-se ao modo como as pessoas vivenciam e expressam o luto.

O contexto histórico, marcado por mudanças sociais, econômicas e culturais, moldou a percepção da sociedade em relação à morte. A industrialização do processo

de morte, iniciada com o surgimento das empresas funerárias, trouxe consigo uma sensibilização emocional, com as organizações especializando-se cada vez mais nos cuidados com os enlutados e desenvolvendo estratégias mais complexas para atender às demandas do cenário contemporâneo.

Diante desse panorama, é cristalino que as empresas funerárias não apenas desempenham um papel funcional na execução de rituais e procedimentos associados à morte, mas também exercem uma influência direta na forma como as pessoas enfrentam o luto. Compreender esse contexto é crucial para os profissionais envolvidos nesse setor, uma vez que a abordagem sensível e as estratégias psicológicas desempenham um papel fundamental na promoção da saúde mental dos enlutados. Portanto, a análise dessa evolução destaca a importância de considerar não apenas os aspectos práticos, mas também os impactos emocionais e culturais associados aos serviços funerários na sociedade contemporânea.

### 3.2 O papel do Ritual e Cerimonial no alívio do Luto

A indústria funerária apresenta uma variedade de serviços destinados a facilitar o processo de superação da perda de um ente querido, visando proporcionar conforto e tranquilidade às famílias durante esse período de vulnerabilidade. Além disso, a competência emocional, comunicação eficaz, liderança e posicionamento estratégico são elementos essenciais para o desempenho efetivo das organizações nesse ramo.

Profissionais capacitados devem possuir habilidades para estabelecer conexões significativas, demonstrar empatia, e compreender o intrincado processo de luto. Conhecimentos técnicos sobre o luto são indispensáveis para orientar as pessoas em todas as dimensões relacionadas aos serviços funerários (Kastenbaum, 2018).

Conforme sugere Kastenbaum (2018), a competência emocional dos profissionais funerários é crucial para estabelecer uma conexão emocional efetiva com aqueles enlutados, proporcionando conforto e segurança no momento em que os serviços da funerária são contratados. O suporte emocional oferecido representa uma estratégia fundamental, influenciando diretamente o processo de cura e contribuindo para a fidelização do cliente.



Nesse contexto, a habilidade de proporcionar não apenas serviços práticos, mas também apoio emocional, destaca-se como um diferencial importante na prestação de serviços funerários de qualidade.

A participação em rituais fúnebres constitui um elemento complexo no processo de enfrentamento do luto, podendo desempenhar um papel crucial na atenuação da dor e na ressignificação da perda para alguns indivíduos. Esses rituais oferecem mais do que simples formalidades; eles proporcionam um contexto simbólico que contribui para a construção de um sentido de comunidade, conforto emocional e apoio durante o período de luto.

Para muitos enlutados, os rituais fúnebres se revelam como uma oportunidade para lidar de maneira mais suave com o luto. A ressignificação da perda ocorre por meio da participação em cerimônias que simbolizam não apenas a despedida, mas também a celebração da vida e da memória do falecido. Essa experiência coletiva cria um ambiente que favorece a expressão das emoções, proporciona consolo e estabelece uma rede de apoio emocional, impedindo o surgimento de traumas duradouros (Freud, 1917).

Contudo, é crucial reconhecer a heterogeneidade de experiências diante dos rituais fúnebres. A visão proposta por Freud (1917) destaca a subjetividade na abordagem do luto, indicando que tais rituais podem não ser universalmente benéficos. Algumas pessoas percebem os rituais como opressivos, talvez devido à inadequação cultural, divergência nas crenças pessoais ou simplesmente pela falta de alinhamento com suas necessidades específicas de luto.

A perspectiva de Freud (1917) sobre o luto fornece um arcabouço teórico valioso para a compreensão dessas divergentes percepções. Ao considerar os estágios emocionais, cognitivos e comportamentais do luto, percebemos que a eficácia dos rituais fúnebres está intrinsecamente ligada à maneira como esses estágios são vivenciados individualmente.

No contexto da presente pesquisa, a análise crítica dessas divergências na percepção dos rituais fúnebres torna-se essencial. A compreensão das nuances psicológicas associadas à participação em cerimônias fúnebres permitirá uma avaliação mais holística da influência desses rituais no processo de luto. Desse modo, a investigação busca abordar não apenas os benefícios coletivos dessas práticas, mas também as nuances individuais que moldam a eficácia dos rituais fúnebres na

mitigação do luto e na promoção do bem-estar emocional dos enlutados.

### 3.3 A prestação de Serviços na Experiência do Luto

Para os profissionais que atuam em contextos relacionados a perdas e morte, é vital possuir conhecimento aprofundado acerca da definição de luto e das reações típicas desencadeadas por esse fenômeno, uma vez que esse evento pode desencadear diversas alterações comportamentais tanto dos familiares quanto do próprio indivíduo em processo de luto.

Bromberg (2000) conceitua o luto como um conjunto de respostas a uma perda significativa, destacando que cada luto é único, uma vez que não existem relações significativas completamente idênticas.

Engel *apud* Worden (1998), compara a perda de um ente querido a um trauma psicológico, assim como sofrer uma queimadura grave é um trauma fisiológico. Ele sugere que o luto representa uma saída do estado de saúde e bem-estar, sendo necessário um período para que o enlutado retorne a um estado de equilíbrio semelhante.

Worden (1998) identifica categorias no processo de luto normal, abrangendo sentimentos, sensações físicas, cognições e comportamentos. Entre os sintomas físicos e psíquicos, destaca-se a importância de diagnosticar cuidadosamente a depressão na pessoa enlutada, ressaltando que a tristeza não equivale à depressão. A depressão reativa é esperada, mas sua intensidade e duração exacerbadas podem indicar patologia, sendo necessário cautela com o uso de medicamentos que possam interferir no processo natural de luto.

Com propósitos didáticos, apresentam-se as fases do luto delineadas por Bromberg (2000), enfatizando que o conhecimento dessas fases proporciona uma base para lidar de maneira produtiva com os recursos disponíveis, respeitando as defesas necessárias em cada etapa. É crucial salientar que as fases não seguem uma ordem estrita e não constituem uma regra invariável no processo de luto, dada a individualidade e subjetividade do enlutado.

As fases propostas por Bromberg (2000) incluem o entorpecimento, caracterizado por choque e descrença, seguido pelo anseio e protesto, marcado por emoções intensas e agitação física. A fase de desespero evidencia o reconhecimento da irreversibilidade da perda, com possíveis manifestações de apatia e depressão.

Por fim, a recuperação e restituição representam a superação gradual, com a aceitação das mudanças e o retorno a sentimentos mais positivos.

Essa descrição das fases permite a identificação de alterações não adaptativas no processo de luto, conhecido como luto complicado. Nesses casos, é essencial encaminhar o enlutado a profissionais especializados para acompanhamento médico e psicológico. Ressalta-se mais uma vez que o luto é um processo individual e subjetivo, não seguindo uma rigidez nas fases e no enfrentamento.

Ross (2005) também apresenta suas abordagens sobre as fases do luto, destacando a importância de reconhecer a singularidade de cada processo para a prestação de um serviço de qualidade.

Worden (1998) enfatiza a necessidade de considerar o luto como um processo, observando-o em termos de estágio, embora nem todos os enlutados passem por estágios sequenciais. O autor alerta para o risco de ignorar as particularidades individuais e adverte contra interpretações literais, especialmente por profissionais menos experientes.

Walsh (2005) destaca que o campo da saúde mental ainda se concentra predominantemente na atenção individual nos processos de luto, subestimando o impacto da perda na dinâmica familiar como um sistema interacional. Contudo, compreende-se que para obter um prognóstico favorável no enfrentamento individual, é imperativo considerar os processos familiares que acompanham os efeitos imediatos e a longo prazo da morte, incluindo as cadeias transgeracionais.

Os estudos de Walsh (2005) apontam que a morte de um membro da família pode aumentar a vulnerabilidade à doença e resultar em morte prematura de membros sobreviventes.

Diante da complexidade envolvida nos processos de luto, a prestação de serviços de qualidade por profissionais que lidam com perdas e morte torna-se crucial. O entendimento aprofundado, conforme delineado por Bromberg (2000), Engel, Worden (1998), Ross (2005) e Walsh (2005), destaca a singularidade de cada experiência de luto, sublinhando a importância de abordagens sensíveis e personalizadas.

A compreensão das fases do luto, suas manifestações e a possível ocorrência do chamado luto complicado oferecem um substrato essencial para lidar com as nuances desse processo. Ademais, a ênfase na atenção individual, conforme alertado

por Worden (1998) e Walsh (2005), deve ser complementada pela consideração dos aspectos familiares e transgeracionais, reconhecendo o impacto da perda não apenas no indivíduo, mas também na dinâmica familiar.

Portanto, ao oferecer suporte em situações de luto, a qualidade na prestação de serviços transcende a mera aplicação de protocolos, exigindo sensibilidade, flexibilidade e uma compreensão holística das necessidades dos enlutados e suas famílias.

#### 4 ANÁLISE DA PESQUISA REALIZADA

Trata-se de um estudo exploratório e inédito. Para levantamento de dados, realizou-se entrevistas semiestruturadas com pessoas que já perderam familiares ou amigos e que necessariamente tenham sido responsáveis pelos trâmites fúnebres – constante no Apêndice A.

Com o intuito de alcançar os objetivos da presente pesquisa, adotou-se a abordagem metodológica da *Grounded Theory*, também conhecida como teoria fundamentada nos dados. Essa abordagem permitiu a análise dos dados de maneira equilibrada entre sensibilidade, objetividade e subjetividade.

Uma teoria geralmente transcende a mera apresentação de resultados, proporcionando uma explicação abrangente dos fenômenos. Conforme destacado por Strauss e Corbin (2008), as teorias possuem diversas propriedades e podem ser categorizadas ao longo de certas dimensões e ordenadas conceitualmente durante a análise. Diferentes teorias apresentam níveis variados de abstração, alcance de aplicabilidade e natureza substancial ou formal.

As teorias mais formais tendem a ser menos específicas em relação a um grupo ou local específico. No entanto, na abordagem da *Grounded Theory*, é fundamental compreender que todas as teorias são construídas, variando em sua natureza e sendo únicas, independentemente de sua construção. A teorização, enfatizando a ação de construir, é o processo pelo qual se desenvolve um esquema explicativo a partir dos dados, integrando sistematicamente diversos conceitos por meio de declarações de relações (Strauss; Corbin, 2008).

Segundo Strauss e Corbin (2008), uma teoria vai além de simplesmente gerar entendimento ou fornecer uma representação vívida; ela capacita os usuários a explicar e prever fatos, oferecendo diretrizes para a ação. Portanto, uma teoria substantiva busca integrar de maneira explanatória conceitos por meio de declarações de relações em uma área de estudo específica dentro de um contexto determinado, superando a simples descrição e ordenamento conceitual, etapas essas que constituem o processo de construção teórica.

Aqui tem-se a análise voltada para a atuação das empresas funerárias frente aos serviços prestados no processo de enfrentamento e superação da perda. Os

dados coletados, embora não tratem de uma teoria formal, a *Grounded Theory* aplicada nesse contexto fornece embasamento relevante para servir como referencial para a análise da atuação e melhoria destes prestadores de serviços.

Conforme destacado por Bandeira-de-Mello e Cunha (2004), o poder explicativo de uma teoria substantiva decorre da capacidade de abstração, sem ultrapassar os limites da área estudada, e da sistematização da variabilidade nos dados, não dependendo necessariamente da quantidade de casos investigados. A flexibilidade da teoria substantiva é crucial, mantendo-se aberta a novas descobertas e sujeita a aprimoramentos à medida que novos dados são incorporados, sem ser simplesmente rejeitada diante de divergências.

Assim, ao buscar gerar uma teoria substantiva, este estudo assume relevância prática, organizacional e acadêmica. Além disso, sua importância se estende ao âmbito metodológico, ao oferecer uma perspectiva alternativa para compreender e apresentar mudanças por meio da teorização, utilizando a abordagem da *Grounded Theory*.

#### 4.1 Análise dos Aspectos Gerais

Em uma breve análise das respostas – antes de discuti-las – tem-se o tempo desde a perda variando entre 1 ano e 5 meses até 14 anos. Entre os relacionamentos encontram-se netos, filhos, esposas, irmãos, tios e sobrinhos. Entre as causas de morte, estas variam, incluindo câncer, acidente, problemas de saúde crônicos, homicídio, latrocínio, suicídio e COVID-19.

Quanto ao perfil dos familiares responsáveis pelos atos fúnebres estão, homens e mulheres entre 32 a 50 anos, todos ativos na área profissional.

Descrição	Proximidade com o falecido	idade	gênero	profissão
Entrevistado 1	Neta	42 anos	Feminino	Empresária
Entrevistado 2	Filho	48 anos	Masculino	Consultor de vendas
Entrevistado	Esposa	49	Feminino	Autônoma

3		anos		
Entrevistado 4	Sobrinho neto	39 anos	Masculino	Consultor de vendas de uma casa de festas
Entrevistado 5	Filho	43 anos	Masculino	Administrador
Entrevistado 6	Filha/Esposa	49	Feminino	Professora
Entrevistado 7	Filha	44	Feminino	Administradora
Entrevistado 8	Irmão	45	Masculino	Auxiliar de vendas
Entrevistado 9	Neta	41	Feminino	Gestora de planos funerários
Entrevistado 10	Tia	50	Feminino	Auxiliar de serviços gerais
Entrevistado 11	Filho	37 anos	Masculino	Consultor de vendas funerárias
Entrevistado 12	Nora	42 anos	Feminino	Setor administrativo
Entrevistado 13	Filho/Sobrinho	37 anos	Masculino	Administrador
Entrevistado 14	Filha	32 anos	Feminino	Gerente de contas

Fonte: Dados da pesquisa

#### 4.2. Até que ponto há aptidão em lidar com a morte?

Entre os motivos que levaram os entrevistados a serem porta-voz dos trâmites funerários encontram-se a proximidade emocional, e por isso, não havia outra escolha, como por exemplo, o caso da entrevistada 3 que informa ser a esposa do falecido e única responsável.

Os entrevistados 2, 5, 9 e 11, identificaram-se como aptos a cuidar dos procedimentos fúnebres devido seu forte vínculo com o ramo funerário, o que em um

primeiro momento entende-se que facilitaria o processo, mas nem sempre foi o que ocorreu. O entrevistado 2 diz: *“Eu achava que era de uma forma, que seria tudo tranquilo, que eu iria resolver, mas chegou na hora e foi bem difícil, principalmente nos primeiros atendimentos depois da morte dele”*. O entrevistado mencionado anteriormente relata que, embora lidasse com famílias enlutadas todos os dias imaginou que seria mais fácil de enfrentar a perda de um ente seu, mas que percebeu ao longo do processo que tudo ocorreu de forma diferente. Ele expressa o quão foi difícil quando, após a morte do seu pai, voltando ao trabalho e iniciando os primeiros atendimentos aos familiares enlutados, foi difícil de encarar a realidade. A presença de conhecimento prévio sobre funerária em alguns casos não garantiu uma experiência mais fácil ao lidar com a perda.

Em outros casos, como os entrevistados 4, 10 e 13, pela ausência de condições psicológicas dos demais, consideraram-se emocionalmente aptos a lidar com os tramites, porém, nenhum deles tratava-se de um parente afetivamente próximo. Percebe-se que pessoas que se consideravam psicologicamente aptos para cuidar dos tramites fúnebres, não possuíam vínculo tão próximo com o falecido, enquanto familiares com laços mais estreitos tendem a pensar que teria sido mais benéfico para o seu processo de luto se outra pessoa, que não um familiar, fosse responsável pelos cuidados fúnebres. A entrevistada 7, por exemplo, expressou: *“Foi um pouco complicado, porque tu tens que lidar com uma burocracia em um momento que tu estás vivendo uma dor muito grande, então, ter alguém tomando a frente disso sem ser alguém da família, seria bem melhor”*.

Muitos dos entrevistados entendem a sua perda como um fato já esperado devido à idade avançada de seu ente, tornando sua dor mais branda. Frases como: “ela já era muito idosa”, “ela já tinha muita idade” são recorrentes nas entrevistas.

#### 4.3. Em que momento se inicia o processo do luto?

Quanto ao processo de luto, a reação é diversificada. Nota-se um longo período de luto por parte de alguns entrevistados, e é importante destacar que, estes, possuíam um vínculo forte com o falecido. Alguns contam que ainda choram a sua perda e demonstram nas entrevistas profunda dor e melancolia. A entrevistada 14 diz que até hoje, oito anos após a sua perda, faz terapia para superação e aceitação.



Identificou-se que, embora o velório seja um rito muito importante para muitas pessoas, e onde oficialmente se iniciaria o processo de luto, ele pode ser vivenciado antes mesmo que ocorra o óbito. Alguns entrevistados relatam que sua vivência dentro do hospital além de “abrandar” sua perda, foi onde se iniciou o processo de despedida. O entrevistado 13 usa a seguinte fala: *“na última semana de vida dela nós sabíamos que ela iria morrer, já estávamos nos despedindo em vida.”* O entrevistado 11 diz: *“meu pai nos preparou, pois estava no hospital, não foi uma perda repentina.”* Cada entrevistado teve uma experiência única e pessoal com a perda, mostrando a complexidade do luto.

Em contrapartida, observou-se algumas experiências com perdas impactantes como, morte por homicídio e decorrente de latrocínio. Algumas semelhanças foram percebidas em seu processo de luto, tais como revolta, impotência e uma dor prolongada e torturante devido às investigações policiais devido ao crime. A entrevistada 10 diz: *“a polícia chamava para fazer entrevista, éramos obrigados a ir para dar depoimento, quando queríamos esquecer, vinha alguém e voltava tudo de novo.”* Enquanto o entrevistado 13 relata: *vivemos um luto com a investigação da polícia, eu fiquei auxiliando eles com relatos, fotos, levei minha mãe para dar depoimento, fiquei bem envolvido.*

Segundo Freud (1917), a perda de algo ou alguém influencia a maneira como o luto será vivenciado, demonstrando diversas formas de experimentar o luto. O luto pode ser vivido de maneira incomum, se alterando conforme a natureza da perda e a relação afetiva que o sujeito tinha com aquilo que foi perdido (Souza; Pontes, 2016).

#### 4.4 O luto alheio como representação da própria dor

Um aspecto importante observado foi a dor do luto alheio vivenciado como a própria dor. Alguns entrevistados chamam atenção para o fato de terem sofrido mais por testemunhar a dor do seu familiar, que sofria devido seu vínculo mais próximo, do que por si mesmo. O entrevistado 13 diz: *“me afetou muito por estar abalando muito a minha mãe”.* Conhecido como luto vicário, trata-se da dor sentida quando há uma conexão e identificação com o sofrimento alheio decorrente de uma perda, ainda que não tenha sido diretamente afetado, ela também sente a dor e o luto (Glossário de Psicologia, 2023).

Em uma experiência vivida por mim, autora da pesquisa, pude observar durante o processo de início dos trâmites fúnebres de minha sogra, e até mesmo durante o luto vivido pelos filhos dela que, embora meu vínculo afetivo com ela não fosse tão grande, ao ver o sofrimento de seus filhos, os quais eu era cunhada e esposa, me trouxe profunda tristeza, eu me conectava emocionalmente com o sofrimento deles, chorava ao vê-los chorar, e sentia que queria ela viva para que aquela dor passasse e eu não os visse sofrendo. É um sentimento de impotência, por não poder fazer nada para ajudar aqueles que amava.

A entrevistada 9 relata sua dor de ver sua mãe sofrendo a perda de sua avó, ela diz: *Como ela era minha avó, acredito que tenha sido mais difícil pela minha mãe, sofri por ver o sofrimento da mãe, para ela foi difícil esse luto, ela queria estar diariamente no cemitério.* A vivência da perda pode moldar a experiência do luto do sujeito, impactando o processo do luto, não apenas em sua intensidade e duração, mas a forma como se relaciona consigo e com o mundo em seu entorno (Souza; Pontes, 2016).

#### 4.5. Os serviços fúnebres como pura subjetividade

É possível observar uma grande facilidade, por parte dos entrevistados leigos sobre o ramo funerário, em elogiar as empresas funerárias utilizadas, mesmo sem ter nenhum conhecimento prévio de como uma funerária deve se portar ao realizar seus atendimentos.

Casos com diferenças nas ações das funerárias são observados: a entrevistada 14 que, embora tenha citado muitos elogios a empresa que contratou, relata não ter tido nenhuma assessoria para realização de procedimentos como idas ao cartório, para casa para buscar as roupas do falecido, entre outros, enquanto o entrevistado 13 relata não terem tido a necessidade nem de pensar em algo, pois a funerária o auxiliou em tudo. o entrevistado 11 diz: *“ a funerária me acompanhou todo o tempo”*. O 13 diz: *“Eu não precisava pensar em nada, eles me diziam tudo que eu precisava saber, me levaram em todos os lugares, me buscaram em casa”*. Uma empresa funerária tem como principal objetivo oferecer serviços relacionados à organização e realização de rituais funerários, abrangendo a venda de caixões, flores, preparação do cadáver, transporte, velório, sepultamento, cremação, entre outros. Além disso, ela é incumbida de realizar atividades burocráticas, como documentação,

registro de óbito, liberação hospitalar e cumprimento de regulamentações municipais ou estaduais (Veras; Soares, 2016).

A entrevistada 9 afirma que o cuidado que a funerária teve com seu momento difícil foi de grande importância e lhe trouxe muito conforto, ela diz: “*Ele foi bem atencioso, bem cordial, falava bem tranquilo*”. Em conversa com a entrevistada 7, em outro momento que não durante a entrevista, a mesma afirma que não se importava com nada, nem o tipo de caixão, nem as flores que seriam usadas, mas o fato de a funerária ter a empatia de entender o momento, o preparo dos funcionários para lidar com aquele momento, não tinha preço. Ela ainda menciona que até mesmo o toque, com carinho, dos funcionários do cemitério lhe trouxe uma boa memória da sua experiência com a empresa.

As variadas abordagens na prestação de serviços funerários podem impactar a maneira como os indivíduos lidam com o luto, desde a postura dos profissionais diante das famílias até a despedida final, quando o caixão é cerrado e o corpo é sepultado. Um ambiente acolhedor, uma recepção empática e diversas estratégias exercem uma influência direta no processo de luto, seja de maneira positiva ou negativa (Kovács, 2014).

Conforme sugere Kastenbaum (2018), a competência emocional dos profissionais funerários é crucial para estabelecer uma conexão emocional efetiva com aqueles enlutados, proporcionando conforto e segurança no momento em que os serviços da funerária são contratados. O suporte emocional oferecido representa uma estratégia fundamental, influenciando diretamente o processo de cura e contribuindo para a fidelização do cliente.

Tais relatos nos levam para uma perspectiva subjetiva dos participantes, que demonstram que o protocolo de praxe dos atos funerários nem sempre são os mais importantes e que ficam em suas memórias. Na perspectiva da psicologia histórico-cultural, a subjetividade trata-se de um fenômeno que surge das relações sociais sendo influenciada pelo contexto social e histórico em que o sujeito está inserido. Ela não pode ser analisada de forma isolada, mas sim com a sua interação com o meio social (Aita; Facci, 2011).

Um ponto importante a se destacar está na proximidade de muitos dos entrevistados com as empresas funerárias. Alguns dos participantes relataram terem sido responsáveis pelos cuidados fúnebres devido seu conhecimento com o ramo,

todos caracterizam sua vivencia com as funerárias como uma excelente experiência. Em contrapartida, aqueles que contrataram uma funerária por instinto, embora tenham bons conceitos, não possuem conhecimento prévio de como uma funerária deve se comportar ou agir diante da vivencia do luto alheio.

O entrevistado 5 demonstrou grande satisfação pela honestidade, empatia e transparência pela funerária contratada, entretanto, o mesmo já possuía conhecimento prévio sobre os atos fúnebres, ele conta que conhecia o proprietário da empresa e era amigo dos funcionários. Por outro lado, a entrevistada 14 informou estar muito abalada no dia, e por ser leiga não se “atinou” conforme expresso por ela, em questionar valores, logo, acabou tendo um custo muito alto, devido à falta de experiência e desconhecimento dos preços. A discussão sobre a dor da perda, o sofrimento e o luto ainda não são plenamente integradas às conversas informais. Contrariamente, a morte é tratada como um produto de consumo, seguindo métodos de mercado, incluindo a competição por clientes e a maximização do lucro (Veras; Soares, 2016).

A entrevistada 12, embora não tenha conhecimento algum sobre o ramo funerário, informou ao funcionário, desde o início, a falta de condições financeiras, levando o atendente a direcioná-la para itens mais baratos, e portanto, entende a condução do seu atendimento como uma experiência boa e honesta.

É possível observar uma discrepância na condução, por parte da funerária, do atendimento com os entrevistados leigos, emocionalmente mais abalados e os que possuem familiaridade com o ramo. Seria interessante, em futuras pesquisas, uma análise, apenas com pessoas sem nenhum vínculo com empresas funerárias, a fim de verificar pontos como, honestidade e condução dos procedimentos padrões.

#### 4.6 Padrões culturais na vivência do luto

A duração do velório também foi discutida com alguns entrevistados, questionando a necessidade de prolongá-lo. Embora muitos entrevistados acreditem não ser necessário um grande número de horas para o velório, e tal aspecto foi notado por entrevistados que realizaram um velório longo, sua decisão em prolongar o ato, se deu devido a experiências anteriores, onde foram velados familiares e amigos por longas horas, e, portanto, procedeu da forma que estava acostumado a vivenciar.

Essas observações sugerem a existência de padrões culturais arraigados que podem não ser benéficos para o processo de luto. Em destaque, a entrevistada 13 diz: “*sendo bem sincera, para mim, nem precisaria existir velório, foi algo muito sofrido.*” Acredito ser relevante, por parte da funerária, a percepção das necessidades do cliente enquanto alguém que esta vivenciando a dor do luto. Até que ponto a família está se comportando de forma automática e com padrões culturais ou de fato tomando decisões racionais.

A visão proposta por Freud (1917) destaca a subjetividade na abordagem do luto, indicando que tais rituais podem não ser universalmente benéficos. Algumas pessoas percebem os rituais como opressivos, talvez devido à inadequação cultural, divergência nas crenças pessoais ou simplesmente pela falta de alinhamento com suas necessidades específicas de luto.

Souza (2019) conceitua rituais fúnebres como cerimônias realizadas após a morte de um indivíduo, com o propósito de celebrar e honrar a vida do falecido, além de auxiliar o enlutado a lidar com a dor da perda. Esses rituais representam uma forma de marcar a transição da vida para a morte e podem incluir práticas culturais, religiosas e sociais, como missas, velórios, entre outros.

#### 4.7 A morte encarada como tabu

Alguns entrevistados apontaram para o fato de se sentirem estranhos dentro da funerária ao se verem tendo que escolher um caixão para seu familiar, a entrevistada 9 diz: “*era difícil olhar para um caixão e saber que a vó iria para dentro de um caixão*”. Tal afirmação demonstra que o tema da morte ainda é um tabu – Proibição ou controle social que restringe o uso de uma linguagem, de um gesto, comportamento. A entrevistada 14 relata: “*É muito estranho, é como se tivesse em uma loja escolhendo em um catalogo de coisas, é muito estranha a sensação, porque tu tens que escolher um caixão, foi muito estranho*”. A influência do estado emocional no momento da escolha da funerária é evidente em algumas entrevistas.

A morte trata-se de um assunto muitas vezes evitado em conversas do cotidiano, muitas pessoas se sentem desconfortáveis em abordar tal assunto, no entanto, evita-lo não irá impedir que a realidade mude. Planejar e abordar tal tema em momentos da vida é de extrema importância para que essa experiência se torne a

menos traumática possível.

#### 4.8 Detalhes que fazem a diferença

A análise das entrevistas revelou a importância de serviços adicionais oferecidos pelas funerárias. Homenagens com cerimonial, por exemplo, foram destacados como momentos importantes de despedida ao falecido, trazendo conforto e nostalgia aos familiares, sugerindo que este tipo de celebração possui êxito em criar uma atmosfera de lembranças e apoio emocional para aqueles que perderam um familiar ou amigo. Rituais funerários desempenham um papel crucial no tratamento do luto. Estudos indicam que tais rituais facilitam a expressão emocional e proporcionam uma sensação de encerramento para aqueles que vivenciam a perda (Kelly, Doubek, 2020). Este serviço cumpre seu propósito em realizar uma última despedida trazendo suporte emocional as famílias. O entrevistado 13 cita que o cemitério ofereceu um pastor luterano para realizar uma cerimônia final, ele relembra do momento com muito carinho e diz: *“a escolha do religioso nos acolheu muito bem, o cara foi certeiro nas palavras”*. Embora não tenha sido um serviço realizado pela funerária, trata-se de um fato que impactou a vivência do luto deste entrevistado. A entrevistada 7 também menciona o quão linda foi a cerimônia realizada no velório do seu pai.

Entre as iniciativas positivas, destacam-se transporte para velório em outra cidade: A entrevistada 1 mencionou positivamente a oferta de transporte para familiares participarem do velório em outra cidade, demonstrando sensibilidade e suporte logístico.

##### 4.8.1 A relevância da última imagem do falecido para quem vivencia a perda

A percepção sobre as empresas funerárias foi geralmente positiva, embora haja variações nas experiências individuais, sugerindo a necessidade de personalização dos serviços oferecidos. Tivemos alguns entrevistados que manifestaram grande impacto negativo ao relatar a última imagem de seu familiar no caixão, informa ter presenciado uma diferença notável no aspecto de seu ente na apresentação do corpo em comparação com a sua aparência habitual, a entrevistada 7 relata: *“o pai estava totalmente diferente do que ele era normalmente, ele vasava*

*pelos olhos, o cabelo penteado para o lado errado, a gente não gostou*". Este ocorrido afetou suas lembranças e até mesmo sua vivência com o luto. O entrevistado 11 também descreve uma experiência semelhante ao dizer: "Meu pai usava bigode, e o mais chocante é que ele estava sem bigode no momento do velório". Ele informa que embora tenha sido um procedimento realizado pelo hospital devido a intubação, o ocorrido foi bastante significativo para família. Em contrapartida, a entrevista 12 relata a satisfação na preocupação da funerária em deixar o corpo o mais apresentável possível, ela fala sobre seu sogro e diz: "*Achei que ele estava bem arrumado, ele era uma pessoa bem magra, e com a doença, ele emagreceu muito, e o funcionário disse que colocou algumas coisas embaixo para deixar ele mais ajeitado, achei interessante ele ter esse cuidado*". A entrevista 1 diz: ficamos mais confortáveis de ver ela ali arrumadinha, foi colocado as coisinhas dela, brinco, perfume". Esses relatos destacam a importância de uma preparação cuidadosa e sensível por parte das funerárias, sugerindo uma oportunidade de melhoria nesse aspecto.

Profissionais capacitados devem possuir habilidades para estabelecer conexões significativas, demonstrar empatia, e compreender o intrincado processo de luto. Conhecimentos técnicos sobre o luto são indispensáveis para orientar as pessoas em todas as dimensões relacionadas aos serviços funerários (Kastenbaum, 2018).

#### 4.8.2 A relevância de um suporte pós funeral na vivência do luto

A análise das respostas referentes ao suporte pós-funeral destaca aspectos relacionados ao apoio emocional e jurídico oferecido pelas empresas funerárias após a realização dos serviços fúnebres. As experiências variaram, e os entrevistados compartilharam suas percepções sobre a disponibilidade e a utilidade desses serviços.

Dentre os entrevistados, alguns mencionaram que as empresas funerárias ofereciam suporte psicológico, disponibilizando consultas gratuitas com profissionais especializados. No entanto, muitos entrevistados optaram por não utilizar esse recurso, indicando que, apesar da oferta, não sentiram a necessidade ou preferiram buscar apoio emocional por outros meios.

Apesar do familiar julgar não necessário o uso do suporte psicológico que

pudesse ser oferecido pela funerária, alguns entrevistados relataram que foi difícil a superação, A entrevistada 14 diz: “*Eu costumava falar com meu pai todo dia por telefone, e após a perda eu ligava para o celular dele*”. Demonstrando reações psíquicas preocupantes. A entrevistada 7 também relatou este comportamento. A condução desse doloroso processo pode ter um impacto significativo na saúde mental do indivíduo. Estratégias psicológicas e terapêuticas são consideradas essenciais na oferta de serviços pelas empresas funerárias, buscando estabelecer conexões com pessoas em estado de luto (Hayasida, 2014).

A entrevistada 9 relata que sua mãe, após a perda de sua vó, queria estar diariamente no cemitério, ela diz: “*foi muito sofrido*”. O entrevistado 11 diz que seria interessante se a funerária oferecesse algum tipo de acompanhamento coletivo com os familiares, para que assim, pudesse compartilhar e se confortar com a experiência do outro. A compreensão dessas dimensões do luto, conforme delineadas por Freud (1917), ressalta a multiplicidade de reações experimentadas pelos enlutados. Tais reações não são uniformes, variando de acordo com a natureza da perda, o contexto cultural e as características individuais.

A oferta de suporte jurídico foi outro aspecto mencionado. Algumas funerárias disponibilizaram consultas com advogados para orientar os familiares em questões legais, como inventários e procedimentos após o falecimento, contudo, assim como no suporte psicológico, nem todos os entrevistados utilizaram ou sentiram a necessidade de recorrer a esse tipo de assistência.

A oferta de suporte pós-funeral, abrangendo aspectos emocionais e jurídicos, destaca a sensibilidade das empresas em reconhecer as diversas necessidades das famílias enlutadas. A disponibilidade desses serviços demonstra uma abordagem abrangente no auxílio às famílias durante o difícil processo de luto.

Nos casos em que os entrevistados relataram que a empresa funerária não ofereceu nenhum tipo de suporte pós-funeral, pode refletir nas práticas padrão da empresa ou na falta de percepção da necessidade por parte dos profissionais funerários.

Algumas sugestões foram levantadas pelos entrevistados, como a possibilidade de promover eventos online com psicólogos para discutir o luto e oferecer suporte emocional de maneira mais ampla. Essas propostas destacam a importância de inovações e práticas que visem atender às demandas específicas das



famílias enlutadas, indo além dos serviços tradicionais.

A preferência por não utilizar os serviços de suporte oferecidos por algumas famílias pode ser interpretada como uma indicação da variabilidade nas formas como as pessoas lidam com o luto. Isso sugere que o suporte pós-funeral deve ser oferecido de maneira flexível, respeitando as escolhas individuais das famílias durante esse período sensível.

Em síntese, a análise dos serviços oferecidos pelas empresas funerárias evidencia a importância de um atendimento sensível, transparente e personalizado, capaz de proporcionar conforto às famílias enlutadas.

#### 4.8.3 Considerações extras

As respostas revelam aspectos marcantes na experiência dos entrevistados durante o atendimento funerário. Diferentes iniciativas, tanto positivas quanto negativas, foram destacadas, proporcionando uma visão abrangente sobre os serviços oferecidos pelas funerárias.

A presença e solidariedade da equipe da funerária foram mencionadas por um entrevistado como aspectos extremamente positivos, destacando a importância do apoio emocional durante o processo; um relato enfatizou a qualidade da preparação do corpo, destacando a habilidade da funerária em proporcionar uma aparência condizente com a pessoa falecida, o que trouxe conforto aos familiares; a oferta de um serviço cerimonial com a criação de um texto marcante foi mencionada como uma iniciativa positiva, proporcionando um momento mais significativo e personalizado durante o velório; a empatia, a atenção e o carinho recebidos ao longo de todo o processo foram apontados como fatores positivos, contribuindo para uma experiência mais humanizada; e o suporte de amparo e a não pressão para adquirir serviços adicionais foram destacados como elementos positivos, demonstrando respeito às escolhas e às necessidades dos familiares.

Quanto aos aspectos negativos, observou-se a falta de comunicação da funerária sobre as preferências do falecido em termos de vestimenta e aparência, considerando isso como uma falha significativa que impactou negativamente a experiência.

A análise dessas respostas revela que a qualidade do atendimento funerário

vai além dos serviços técnicos, incluindo aspectos emocionais e humanizados. As iniciativas positivas podem fortalecer a conexão entre a funerária e os familiares enlutados, proporcionando conforto e apoio essenciais durante um período delicado. Por outro lado, falhas na comunicação podem impactar negativamente a experiência geral. Esses dados podem orientar melhorias contínuas nos serviços funerários. Diante da complexidade envolvida nos processos de luto, a prestação de serviços de qualidade por profissionais que lidam com perdas e morte torna-se crucial. O entendimento aprofundado, conforme delineado por Bromberg (2000), Engel, Worden (1998), Ross (2005) e Walsh (2005), destaca a singularidade de cada experiência de luto, sublinhando a importância de abordagens sensíveis e personalizadas.

#### 4.9 Reflexões do processo da Pesquisa Realizada

A compreensão alcançada possibilita o enriquecimento teórico para o avanço das práticas de apoio às famílias enlutadas. O estudo do atendimento a essas famílias destaca os rituais fúnebres como elementos cruciais para investigação no contexto do luto. A metodologia adotada, a *Grounded Theory*, busca compreender e descrever fenômenos a partir das perspectivas dos participantes, permitindo a exploração de temas pouco abordados e contribuindo para a geração de novos conhecimentos orientadores de futuras pesquisas. As etapas metodológicas são delineadas, incluindo exemplos de trechos de entrevistas, visando identificar a influência dos serviços funerários no processo de enfrentamento da perda.

As entrevistas iniciaram de forma estruturada, porém, devido às limitações percebidas, aprendeu-se que a informalidade torna a entrevista mais fluida, gerando naturalidade durante a conversa, permitindo que o entrevistado se sinta mais confortável em expressar suas experiências. Assim, o método foi alterado para uma abordagem semiestruturada, permitindo maior fluidez e espontaneidade, possibilitando aos entrevistados de se expressarem de forma mais aberta. Desta forma, seguiu-se um roteiro e foram realizadas perguntas principais, porém, com flexibilidade para realizar novos questionamentos, afim de obter mais informações do entrevistado. Ao longo da entrevista o entrevistado e o entrevistador estão gerando significados, e é de extrema importância evitar impor a definição e a delimitação do problema do pesquisador sobre os sujeitos da pesquisa. (Jacobsson; Akerstrom,

2012).

Conforme as autoras citadas, pesquisadores construtivistas sociais consideram entrevistas como conversas informais e, portanto, veem o que convencionalmente pode ser visto como 'perguntas orientadoras' como parte natural da interação da entrevista. A entrevista é descrita como um local de construção, de conhecimento compartilhado e de produção de significados. Tal entrevista implica incluir a participação do entrevistador na análise. Mas e se o entrevistador falhar em estabelecer "... o padrão geral para respostas, constringendo e provocando respostas que são pertinentes ao interesse do pesquisador"? E se os interlocutores não parecerem concordar com o que constroem? Esta pesquisa lida com uma entrevistada que se abstém de responder às perguntas do entrevistador de forma reflexiva, ponderada, ou de maneira "pró e contra", como outros entrevistados fizeram na mesma entrevista. Em vez disso, esta entrevistada parece ter um cronograma próprio (Jacobsson; Akerstrom, 2012).

Inicialmente foram conduzidas 10 entrevistas, porém, percebeu-se a necessidade de ampliar a amostragem teórica para incluir mais experiências, totalizando 14 entrevistados. O encerramento das entrevistas foi motivado pela repetição de informações após um certo número de entrevistas. Durante as análises, emergiram novos questionamentos, ampliando e aprofundando a percepção dos participantes em relação às experiências vivenciadas durante o luto e o uso dos serviços funerários. A necessidade de uma abordagem mais informal e sensível nas entrevistas foi destacada, considerando a complexidade e sensibilidade do tema.

A evolução do estudo revelou desafios e aprendizados significativos, destacando a importância de identificar as necessidades e demandas dos objetivos da pesquisa. Durante uma conversa informal com a entrevistada 7, ela menciona que, embora tenha tido a chocante e marcante decepção com a forma como foi penteado os cabelos de seu falecido pai, vivenciou sensações incríveis com o cerimonial realizado pelo cemitério, tal informação não foi expressa durante a entrevista, o que pode sugerir uma falta de fluidez durante a entrevista. A sensibilidade necessária ao lidar com temas delicados, como o luto, ressalta a importância de criar um ambiente propício que não cause desconforto aos entrevistados, o que se mostra desafiador diante do contexto investigado.

No desenvolver da pesquisa foram surgindo novas necessidades, e a cada

entrevista realizada surgiam novas experiências que em entrevistas anteriores não foram expressas. O método como se lidou com o luto foi mencionado apenas nas últimas entrevistas, quando foi abordado a questão da busca por ajuda psicológica. Em conversas informais, após a entrevista, identificou-se mais entrevistados que realizaram terapia após o funeral. Percebe-se então, a dificuldade em ampliar a percepção por parte do entrevistador no início do processo de pesquisa e análise.

Um dos desafios mais comuns identificados em pesquisas qualitativas está no reconhecimento da assimetria de poder que pode surgir entre entrevistador e entrevistado, desafiando a noção tradicional de que o entrevistador tem o controle da situação (Jacobsson; Akerstrom, 2012).

Questionamentos como período de velório e preparação do corpo para o velório, não estavam no cronograma, porém, foram entendidas como necessárias e importantes somente após as primeiras entrevistas, quando passo a conduzir estas de modo mais natural, pois ao longo da pesquisa e até mesmo por começar a identificar padrões repetidos, o extinto de curiosidade, conhecimento e domínio do assunto aumentaram. Um grande desafio encontrado nas pesquisas qualitativas é observar como a fala dos entrevistados pode informar o tópico da entrevista, levando a descobertas inesperadas que complementam e enriquecem o estudo (Jacobsson; Akerstrom, 2012).

Essa consideração ressalta a complexidade envolvida na condução de entrevistas em contextos sensíveis, como o luto, onde os participantes podem estar emocionalmente vulneráveis. Criar um ambiente propício requer não apenas habilidades técnicas de entrevista, mas também uma compreensão profunda da sensibilidade do tema e das necessidades dos entrevistados. No contexto específico do estudo sobre serviços funerários e enfrentamento do luto, é crucial reconhecer que os participantes podem estar lidando com experiências dolorosas e traumáticas.

Uma entrevistada, posteriormente à entrevista, cita que vivenciou muitos momentos bons durante o velório e seu processo de luto, porém, como não sabia se era relevante para pesquisa, preferiu não detalhar tanto. Notou-se que ao convidar o entrevistado a participar de uma pesquisa acadêmica, pode gerar atitudes e respostas manipuladas pelo seu pensamento, respostas estas que em seu ponto de vista são relevantes para o estudo.

Em suma, a reflexão sobre a metodologia que se iniciou de forma estruturada

demonstrou a importância da informalidade nas entrevistas, levando a transição para uma abordagem semiestruturada, demonstrando o impacto da influência da interação entre entrevistados e entrevistador na captação de informações de maior qualidade. Isso exigiu uma abordagem cuidadosa na formulação de perguntas e na condução das entrevistas, garantindo que os participantes se sentissem seguros e confortáveis para compartilhar suas experiências.

É importante estar aberto a respostas inesperadas e resistentes durante as entrevistas, pois tratam-se de informações que podem revelar preocupações culturais profundas e nos mostrar novos apontamentos de pesquisa (Jacobsson; Akerstrom, 2012).

A evolução do estudo revelou muitos desafios e principalmente, muitos aprendizados, demonstrando o quão importante é identificar as necessidades e demandas dos objetivos da pesquisa. Ressalto ainda a dificuldade de lidar com temas sensíveis, como a vivência do luto, sendo de extrema importância uma abordagem natural e sensível nas pesquisas qualitativas. As experiências dos entrevistados são cruciais para a construção de uma compreensão mais eficaz sobre o enfrentamento do luto no contexto dos serviços funerários, entretanto, criar condições e um ambiente propício para não causar desconforto ao entrevistado torna-se bastante desafiador frente ao tema da pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou explorar o papel dos atos fúnebres, ritual e cerimonial no alívio do luto, assim como a prestação de serviços na experiência do luto, considerando as teorias apresentadas por Kastenbaum (2018), Freud (1917), Bromberg (2000), Worden (1998), Ross (2005), e Walsh (2005). Ao longo deste estudo foi possível observar as diversas percepções de indivíduos que vivenciaram o processo do luto e, obrigatoriamente, necessitaram da utilização de serviços funerários. Diante deste contexto a abordagem da *Grounded Theory* possibilitou a observação de elementos minuciosos que demonstraram o quão impactante pode ser os procedimentos fúnebres na vivência do luto.

A presente pesquisa abordou fatores como, a relevância do tipo de morte para o processo de luto, em que momento se inicia o luto, a subjetividade dos serviços fúnebres para aqueles que o utilizam, entre outros pontos. As respostas dos participantes demonstraram experiências tanto negativas como positivas. Informações como a aparência do cadáver no velório até a forma de expressão com carinho dos funcionários das empresas foram citas pelos entrevistados. A empatia, a atenção e o carinho recebidos ao longo de todo o processo foram apontados como fatores positivos, contribuindo para uma experiência mais humanizada; o suporte de amparo e a não pressão para adquirir serviços adicionais foram destacados como elementos positivos, demonstrando respeito às escolhas e às necessidades dos familiares.

Quanto aos aspectos negativos, observou-se a falta de comunicação da funerária sobre as preferências do falecido em termos de vestimenta e aparência, considerando isso como uma falha significativa que impactou negativamente a experiência. Entretanto, outros participantes realizaram apontamentos com o mesmo aspecto, porém, de maneira positiva, relatando o quão importante foi o cuidado com o corpo, lhes dando satisfação e conforto.

Segundo Kastenbaum (2018), a competência emocional é fundamental para estabelecer uma conexão efetiva com os enlutados, influenciando diretamente o processo de cura. A participação em rituais fúnebres foi analisada como uma oportunidade de ressignificação da perda. Os rituais oferecem um contexto simbólico que contribui para a construção de um sentido de comunidade e proporciona consolo

emocional. Contudo, a heterogeneidade de experiências diante dos rituais fúnebres, conforme proposto por Freud (1917), destaca a importância de compreender as nuances psicológicas associadas à participação nessas cerimônias.

O luto, enquanto condição psicológica, pode proporcionar diversas percepções adversas ao momento vivido, a sensibilidade levou os participantes a perceberem detalhes que, em condições normais, podem ser vistas como banais, mas que trazem grande impacto em sua vivência, como uma barba feita no falecido ou o lado que o cabelo do falecido, esta.

Período dos velórios também tiveram destaque durante as entrevistas, observou-se que, em sua grande maioria, pessoas em estado de luto, não precisam de longas horas de homenagem, pois, aquele momento é descrito como triste e doloroso. Embora seja importante o ritual, muitos foram guiados por tradições culturais, destacando a importância da quebra de paradigmas na sociedade.

A análise das entrevistas revelou a importância de serviços adicionais oferecidos pelas funerárias. Homenagens com cerimonial, por exemplo, foram destacados como momentos importantes de despedida ao falecido, trazendo conforto e nostalgia aos familiares, sugerindo que este tipo de celebração possui êxito em criar uma atmosfera de lembranças e apoio emocional para aqueles que perderam um familiar ou amigo.

Os gêneros das mortes também trouxeram grande relevância nas experiências vivenciadas pelos entrevistados. Mortes como homicídio e latrocínio, demonstram maior inconformidade no processo de luto, o que pode ser analisado em futuras pesquisas. Por outro lado, mortes por idade, que seguiram a ordem natural da vida, demonstraram desenvolver um luto mais tranquilo e com maior aceitação.

Profissionais que lidam com perdas e morte devem possuir um conhecimento aprofundado sobre o luto, reconhecendo a singularidade de cada processo, conforme proposto por Bromberg (2000) e Worden (1998). A identificação de alterações não adaptativas no processo de luto, conhecido como luto complicado, é essencial para encaminhar o enlutado a profissionais especializados. A abordagem sensível e personalizada, destacada por Ross (2005), é crucial para lidar com as nuances do processo de luto. A consideração dos aspectos familiares e transgeracionais, conforme ressaltado por Walsh (2005), reconhece o impacto da perda não apenas no indivíduo, mas também na dinâmica familiar.

Em resumo, entende-se que o ato fúnebre impacta diretamente na memória do enlutado e em sua vivência, demonstrando o quão importante pode ser a escolha de uma funerária neste momento tão desafiador que é a perda. A prestação de serviços na experiência do luto vai além da aplicação de protocolos, exigindo sensibilidade, flexibilidade e uma compreensão holística das necessidades dos enlutados e suas famílias.

A excelência nos atendimentos por parte dos funcionários de uma empresa funerária, a valorização dos rituais como ferramentas de ressignificação, a empatia, o carinho e a compreensão aprofundada do luto são elementos fundamentais observados nas entrevistas, que contribuem positivamente para o enfrentamento do luto e o bem-estar emocional dos enlutados. O tema não é comum nas conversas do cotidiano, o que pode nos levar a ter experiências não tão agradáveis durante o processo, ou até mesmo, deixar de ter experiências melhores, pela falta do conhecimento. É preciso tornar presente um assunto tão pouco falado, mas que possui um grande significado no decorrer da sua vida. É preciso deixar de temer a morte, pois, o medo trata-se apenas da ausência do conhecimento daquele objeto, que quando compreendido, nos possibilita um domínio maior sobre as experiências que serão vividas.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREDIF – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS E DIRETORES FUNERÁRIOS. **Porto Alegre tem aumento de 39% do número de serviços funerários**. 2021. Disponível em: <<https://funerarianet.com.br/noticias/porto-alegre-tem-aumento-de-39-no-numero-de-servicos-funerarios/>>. Acesso em: 20 jul. 2023.

AITA, Elis Bertozzi; FACCI, Marilda Gonçalves Dias. Subjetividade: uma análise pautada na Psicologia histórico-cultural. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 32-47, abr. 2011.

ARIES, P. **História da morte no ocidente**: da Idade Média aos dias atuais. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003

BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; CUNHA, Cristiano José Castro de Almeida. Administrando o risco: uma teoria substantiva da adaptação estratégica de pequenas empresas a ambientes turbulentos e com forte influência governamental. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8 (Edição Especial), 2004.

BURRELL, Alexandre; SELMAN, Lucy. E. *How do Funeral Practices Impact Bereaved Relatives' Mental Health, Grief and Bereavement? A Mixed Methods Review with Implications for COVID-19*. **OMEGA – Journal of Death and Dying (2022)**. Vol. 85(2) 345–383.

BÚSSOLA – COLUNA REVISTA EXAME. **Como a tecnologia e a inovação podem contribuir para o momento do luto**. 2023. Disponível em: <<https://exame.com/bussola/como-a-tecnologia-e-a-inovacao-podem-contribuir-para-o-momento-de-luto/>>. Acesso em: 20 jul. 2023.

BROMBERG, M. H. P. F. **A psicoterapia em situações de perdas e luto**. Campinas: Editorial Psy II, 2000

FREUD, S. Luto e melancolia. In: **FREUD, S. Edição standart brasileira das obras completas de Sigmund Freud**. v. XIV. Rio de Janeiro: Imago, 1996.

FREUD, S. (1913). Totem e tabu. In: **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud** – ESB. Rio de Janeiro: Imago, 1996. v. XIII

**Glossário de Psicologia**. Disponível em: <<https://glossario.psicologosemteresina.com.br/glossario/o-que-e-luto-vicario-e-vivencia-de-luto-ao-testemunhar-a-perda-de-outra-pessoa/>>. Acesso em: 14 fev. 24.

HAYASIDA, Nazaré Maria de Albuquerque *et al.* **Morte e luto**: competências dos profissionais. *Rev. bras. ter. cogn.*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, dez. 2014.

HILL, Jane E. *et al.* *Perceptions of Grief Education in Accredited Counseling*

*Programs: Recommendations for Counselor Education. Journal of Social, Behavioral, and Health Sciences.* Volume 12, Issue 1. 2018.

IMBER-BLACK, E., ROBERTS, J. *Rituals for Our Times: Celebrating, Healing, and Changing our lives and our relationships.* Porto Alegre: Artmed, 1998.

KASTENBAUM, Robert. *Death, society and human experience.* New York: Ed. Routledge, 2018.

KOVÁCS, M. J; VAICIUNAS, N.; ALVES, E. G. R. Profissionais do serviço funerário e a questão da morte. *Psicologia: Ciência e profissão*, V. 34, n.4, out. 2014.

KELLY, Mary Louise. DOUBEK, James. *Psychologist On Why Funerals Are Fundamental To Processing Grief.* 2020. Disponível em: <<https://www.npr.org/sections/coronavirus-live-updates/2020/12/14/946402101/psychologist-on-why-funerals-are-fundamental-to-processing-grief>>. Acesso em: 19 jul. 2023.

LEAKEY, R. *A origem da espécie humana.* Rio de Janeiro: Rocco, 1994

NETO, A. C. *A morte na visão do espiritismo.* Rio de Janeiro: Sextante, 2017

NEWS, Word Funeral. *Market analysis by types of funerals.* 2021. Disponível em: <<https://news.wfuneralnet.com/en/market-analysis-by-types-offunerals/>>. Acesso em: 20 jul. 2023.

RAMOS, Vera Alexandra Barbosa. *O processo do luto.* 2016. Disponível em: <[www.psicologia.pt](http://www.psicologia.pt)>. Acesso em: 20 jul. 2023.

REIS, João José. *A morte é uma festa: ritos fúnebres e revolta popular no Brasil do século XIX.* São Paulo: Ed. Companhia das Letras, 1991.

ROSS, E. K. *Sobre a morte e o morrer.* 8. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

SOUZA, Andressa Mayara Silva; PONTES, Suely Aires. *As diversas faces da perda: o luto para a psicanálise.* Analytica, São João del-Rei, v. 5, n. 9, p. 69-85, jul./dez. 2016.

STRAUSS, Anselm; CORBIN, Juliet. *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada.* Porto Alegre: Artmed, 2.ed. 2008. Disponível em: <<https://pagotto.files.wordpress.com/2018/09/pesquisa-qualitativa-tecnicas-e-procedimentos.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 24.

VERAS, Lana. SOARES, Jorge Coelho. *Aqui se jaz, aqui se paga: a mercantilização da morte.* Psicologia & Sociedade. 2016.

WALSH, F. *Fortalecendo a resiliência familiar.* São Paulo: Roca, 2005.

WORDEN, W. W. **Terapia do luto**: um manual para o profissional de saúde mental. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

## APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC LEVANTAMENTO DE DADOS POR MEIO DE ENTREVISTA

Olá, meu nome é **Tayse Montenegro Padilha**, sou acadêmica do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em Porto Alegre e estou fazendo uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC sob a orientação do Prof. Dr. Lucas Casagrande.

A pesquisa tem como objeto/tema: “O papel das empresas funerárias na vivência do luto: um estudo sobre a influência dos serviços funerários no processo de enfrentamento e superação da perda”.

O levantamento de dados por meio de entrevistas pretende identificar a realidade da atuação funerária neste momento de luto.

Sua participação nesta entrevista consistirá em responder as perguntas realizadas para você da forma que julgar mais adequado, justificando sua resposta, sempre que possível. A entrevista será gravada e somente o autor do trabalho e o orientador responsável terão acesso a ela.

O entrevistado deve ficar ciente de que algumas perguntas podem trazer eventuais incômodos, podendo se negar a responder qualquer uma delas a qualquer momento sem a necessidade de justificativa.

A participação nesse estudo é voluntária, mas, mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente, você contribuirá para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

A entrevista nunca citará nominalmente os entrevistados, mantendo os participantes em anônimo. O mesmo poderá retirar seu consentimento de utilização das informações a qualquer momento sem precisar fornecer qualquer justificativa.

Suas respostas serão indicadas no Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, por isso, **ao participar da pesquisa você autoriza a divulgação dos resultados.**

Agradeço muito sua participação e contribuição com a pesquisa!

Obrigada!

## **PERGUNTAS DA ENTREVISTA**

### EXPERIÊNCIA COM A PERDA:

- 1). Qual seu nível de proximidade com o ente que você perdeu? Faz tempo que o fato aconteceu?
- 2). Teve algum motivo específico de ter sido você o porta voz dos tramites? Como foi lidar com isso?
- 3). Você poderia nos contar como se deu a morte do seu ente querido?
- 4). Como foi seu processo de luto, como você enfrentou a perda?

### IMPRESSÕES DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS UTILIZADOS:

- 5). Como foi sua experiência com a empresa funerária utilizada e os seus serviços? (*Organização do funeral, organização da empresa, ação positiva/negativa que tenha impactado no processo do luto, etc.*).
- 6). Como foi sua experiência com o velório? Como foi sua vivencia com o luto?

### SUPORTE PÓS-FUNERAL

- 7). A empresa funerária contratada deu algum tipo de suporte após o funeral? (Psicológico, jurídico ou de alguma outra forma)? Como foi?

### ASPECTOS GERAIS:

- 8). Quando ocorreu o atendimento, alguma iniciativa da funerária marcou sua experiência? Se sim, qual? De forma positiva ou negativa?
- 9). Ao fim do processo fúnebre, você diria que os serviços funerários proporcionaram conforto ou ajuda para enfrentar o luto?

### INFORMAÇÕES DE PERFIL:

- 10). Quantos anos você tem?
- 11). Qual sua profissão?