



Universidade Federal da Paraíba
 Centro de Ciências Aplicadas e Educação
 Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
 Coordenação do Curso de Secretariado Executivo
 Curso: Secretariado Executivo Bilingüe



**CERIMONIAL E PROTOCOLO FÚNEBRE:
 UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA PLAAF /UNIPLAN**

Funeral ceremonial and Protocol: A case Study at Plaaf/Uniplan company

Luzia Rodrigues Franco

Francisca Janete da Silva Adelino

Estudante: Luzia Rodrigues Franco - UFPB luzia223@hotmail.com

Orientadora: Francisca Janete da Silva Adelino - UFPB francisca@ccae.ufpb.br

Examinador: Joseilme Fernandes Gouveia - UFPB joseilme@dcx.ufpb.br

Examinador: Daniel César Franklin Chacon - UFPB, danielchaconadv@hotmail.com

RESUMO

O cerimonial fúnebre é marcado por protocolos e práticas que buscam respeitar a memória do falecido e apoiar emocionalmente os familiares, envolvendo uma série de elementos que variam desde a preparação do ambiente até os rituais próprios de cada cultura. Essas práticas não são uniformes e apresentam variações significativas em diferentes regiões, refletindo as particularidades culturais e as tradições locais que moldam a forma como cada comunidade lida com a perda e presta homenagens. Nesse contexto, o papel do profissional de secretariado é fundamental para garantir um atendimento acolhedor e organizado, especialmente em momentos de luto. Considerando este contexto, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar as práticas de cerimonial fúnebre na empresa Plaaf/Uniplan, investigando suas contribuições para a vivência do luto às famílias enlutadas. Para alcançá-lo, tem-se como objetivos específicos: identificar os principais elementos e rituais fúnebre oferecidos pela empresa Plaaf/Uniplan; avaliar a percepção dos funcionários sobre o impacto do atendimento e das práticas adotadas durante a cerimônia na experiência dos familiares enlutados e examinar as abordagens éticas e humanizadas no atendimento às famílias enlutadas pela equipe da Plaaf/Uniplan. A base teórica fundamenta-se nos autores Santos (2019), Moreira (2022), Oliveira (2022) e Neiva e D'elia (2005). Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, caracterizando-se pela realização de estudo de caso. Os resultados revelaram que os colaboradores da empresa consideram o cerimonial fúnebre de grande relevância no processo de despedida, dando ênfase de que os rituais possuem um papel importante no conforto emocional das famílias enlutadas e que o atendimento humanizado é quem faz toda diferença neste processo. A pesquisa revela também a necessidade de capacitação e treinamentos para os colaboradores já que os treinamentos são esporádicos. Os achados também indicaram que a formalização dos protocolos contribui para a organização das cerimônias e para o conforto emocional das famílias. Por fim, o trabalho evidenciou que o cerimonial e protocolo fúnebre não são apenas um conjunto de normas, mas

elementos fundamentais para garantir uma despedida respeitosa e humanizada.

Palavra-chave: Cerimonial fúnebre. Atendimento humanizado. Profissional de Secretariado.

ABSTRACT

Funeral ceremonies are marked by protocols and practices that aim to respect the memory of the deceased and provide emotional support to family members, involving a series of elements that range from the preparation of the environment to the specific rituals of each culture. These practices are not uniform and present significant variations in different regions, reflecting the cultural particularities and local traditions that shape how each community deals with loss and pays tribute. In this context, the role of the secretarial professional is fundamental to ensure a welcoming and organized service, especially in times of mourning. Considering this context, the general objective of this research is to analyze the funeral ceremony practices at the company Plaaf/Uniplan, investigating their contributions to the grieving process of bereaved families. To achieve this, the specific objectives are: to identify the main elements and funeral rituals offered by the company Plaaf/Uniplan; to assess the employees' perception of the impact of the service and the practices adopted during the ceremony on the experience of bereaved families; and to examine the ethical and humanized approaches in the service provided to grieving families by the Plaaf/Uniplan team. The theoretical foundation is based on the authors Santos (2019), Moreira (2022), Oliveira (2022), and Neiva and D'Elia (2005). This is a qualitative research, exploratory and descriptive in nature, characterized by a case study. The results revealed that the company's employees consider the funeral ceremony to be of great relevance in the farewell process, emphasizing that the rituals play an important role in the emotional comfort of bereaved families and that the humanized service makes all the difference in this process. The research also reveals the need for training and development for employees, as training sessions are sporadic. The findings also indicated that the formalization of protocols contributes to the organization of the ceremonies and to the emotional comfort of the families. Finally, the work showed that funeral ceremony and protocol are not just a set of rules, but fundamental elements to ensure a respectful and humanized farewell.

Key words: Funeral ceremony. Humanized service. Secretarial professional.

1 INTRODUÇÃO

O cerimonial fúnebre, é compreendido como um conjunto de práticas e rituais, desempenha um papel vital na elaboração do luto e na despedida de entes queridos. Este processo é intrinsecamente ligado à experiência humana, refletindo não apenas a dor da perda, mas também as maneiras pelas quais as comunidades e culturas interpretam e enfrentam a morte. Em diversas sociedades, a morte é um tema frequentemente evitado, gerando um estigma que pode dificultar o processo de luto.

Esse tipo de cerimonial é marcado por protocolos e práticas que buscam respeitar a memória do falecido e apoiar emocionalmente os familiares, envolvendo uma série de

elementos que variam desde a preparação do ambiente até os rituais próprios de cada cultura. Essas práticas não são uniformes e apresentam variações significativas em diferentes regiões, refletindo as particularidades culturais e as tradições locais que moldam a forma como cada comunidade lida com a perda e presta homenagens.

Nesse contexto, o papel do profissional de secretariado é fundamental para garantir um atendimento acolhedor e organizado, especialmente em momentos de luto. Atuando na linha de frente, o profissional de secretariado não só gerencia informações e orienta os familiares, como também proporciona um atendimento humanizado que ajuda a suavizar um processo tão delicado. Dessa forma, o cerimonial fúnebre não se limita à execução de protocolos, mas se torna uma experiência de acolhimento e respeito, na qual o profissional de secretariado desempenha um papel essencial para que o atendimento às famílias enlutadas ocorra de maneira empática e eficiente.

Diante da importância desse tipo de cerimonial, decidimos pesquisá-lo por meio de um estudo na empresa Plaaf/Uniplan, atuante no setor de serviços funerários. Ao oferecer um atendimento humanizado, a Plaaf/Uniplan busca entender as especificidades de cada família, adaptando suas práticas cerimoniais de modo a proporcionar uma experiência significativa e reconfortante durante um dos momentos mais desafiadores da vida. Essa atenção às particularidades culturais e emocionais reflete uma compreensão mais ampla do que significa lidar com a morte, enfatizando a importância de oferecer apoio e conforto em meio ao luto.

Neste contexto, a presente investigação propõe um estudo sobre o cerimonial fúnebre adotado pela empresa. A investigação buscará identificar os elementos que compõem o cerimonial fúnebre, desde a escolha do local e a disposição do ambiente até os rituais específicos que são realizados. Além disso, será fundamental explorar como as ações da equipe da Plaaf contribuem para um atendimento empático e respeitoso, ajudando os familiares a encontrar significado e consolo durante esse período de dor.

Assim, ao abordar o cerimonial fúnebre de maneira integral, este estudo visa contribuir não apenas para o entendimento das práticas da Plaaf/Uniplan, mas também para o desenvolvimento de diretrizes que possam ser adotadas por outras empresas do setor, promovendo um atendimento cada vez mais humanizado e respeitoso nas cerimônias de despedida. Espera-se que a pesquisa auxilie na desmistificação do tema morte e na valorização das práticas que promovem o luto saudável, permitindo que as famílias encontrem formas de homenagear e lembrar seus entes queridos de maneira digna e significativa. Visando compreender de que maneira essas práticas influenciam a experiência de despedida e se atendem adequadamente às expectativas e necessidades das famílias em um momento tão

delicado, busca-se responder a seguinte: como as práticas de cerimonial fúnebre realizadas pela empresa Plaaf/Uniplan influenciam a vivência do luto às famílias enlutadas?

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as práticas de cerimonial fúnebre na empresa Plaaf/Uniplan, investigando suas contribuições para a vivência do luto às famílias enlutadas. Para alcançá-lo, tem-se como objetivos específicos: a) identificar os principais elementos e rituais fúnebre oferecidos pela empresa Plaaf/Uniplan; b) avaliar a percepção dos funcionários sobre o impacto do atendimento e das práticas adotadas durante a cerimônia na experiência dos familiares enlutados; c) examinar as abordagens éticas e humanizadas no atendimento às famílias enlutadas pela equipe da Plaaf/Uniplan.

Este estudo se justifica pela importância de aprimorar os serviços funerários, garantindo que eles sejam não apenas um conjunto de procedimentos, mas uma experiência humanizada que contribua para o conforto e a elaboração do luto pelos familiares. Ao analisar como a empresa se posiciona nesse cenário, espera-se também estimular reflexões sobre o papel do cerimonial fúnebre na sociedade contemporânea, desmistificando a morte e enfatizando a importância do luto como um processo natural e necessário.

Além desta item introdutório, este trabalho apresenta uma discussão sobre o cerimonial fúnebre e seus elementos: protocolos e práticas, diferenças regionais nos cerimoniais fúnebres, aborda-se o papel do profissional de Secretariado no atendimento a famílias enlutadas, discorre-se sobre os procedimentos metodológicos seguido pelos resultados obtidos e, o último, apresenta as considerações finais e as referências utilizadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este item destina-se à discussão da temática aqui apresentada. Assim, inicialmente, aborda-se o cerimonial fúnebre e seus elementos: protocolos e práticas, seguido das diferenças regionais nos cerimoniais fúnebres e aborda-se o papel do profissional de Secretariado no atendimento a famílias enlutadas.

2.1 O CERIMONIAL FÚNEBRE E SEUS ELEMENTOS: PROTOCOLOS E PRÁTICAS

O cerimonial fúnebre, embora tenha características universais, assume diferentes significados e práticas dependendo do contexto cultural e histórico. Esses rituais são compostos por diversos elementos que incluem a preparação do corpo, a realização de velórios, cerimônias religiosas ou civis, e o sepultamento ou cremação. Cada etapa tem sua

função simbólica e social, ajudando a consolar os enlutados e proporcionar uma despedida digna.

No Brasil, os serviços funerários têm uma história que remonta ao período colonial, quando as primeiras práticas formais de sepultamento foram influenciadas por tradições católicas. Para Santos (2019, p. 31) “A presença de uma forte mediação religiosa no processo de organização social imprimiu os seus postulados no processo de caracterização da morte e nos rituais funerários”. Com o tempo, esses serviços evoluíram e passaram a ser regulamentados, especialmente com o aumento da urbanização e a necessidade de estabelecer normas para a organização e manutenção dos cemitérios.

Atualmente, o setor funerário no Brasil é caracterizado por uma grande diversidade, tanto em termos de infraestrutura quanto nas abordagens para lidar com o luto. O papel das empresas funerárias é crucial não só na execução dos rituais, mas também no apoio emocional oferecido aos familiares durante esse momento delicado. Além disso, as diferenças regionais no país influenciam significativamente os cerimoniais fúnebres.

O cerimonial fúnebre é um conjunto de práticas, rituais e comportamentos que se desenvolvem em torno da morte, desempenhando um papel significativo na forma como as pessoas e as comunidades lidam com a perda de entes queridos. Essa prática não se restringe apenas ao ato de sepultar ou cremar, mas envolve uma série de tradições, rituais e interações sociais que têm profundas implicações culturais, emocionais e psicológicas (Moreira, 2022).

Entende-se que o cerimonial fúnebre serve como uma estrutura que organiza a despedida de um indivíduo falecido, integrando aspectos espirituais, sociais e emocionais. Ele proporciona um meio de transição para os que ficam, permitindo que a comunidade se reúna para prestar homenagem, expressar o luto e oferecer apoio mútuo. Além disso, essas cerimônias funcionam como um ritual de passagem, simbolizando a transição do falecido de um estado de vida para um de morte e facilitando o processo de aceitação da perda pelos enlutados (Oliveira, 2022).

As práticas funerárias são fortemente influenciadas pela cultura, religião e tradições locais, refletindo crenças sobre a vida após a morte, a relação entre os vivos e os mortos e as normas sociais sobre o luto.

Em algumas tradições ocidentais, o embalsamamento é comum, enquanto em outras, como a tradição islâmica, o corpo é lavado e envolto em um pano simples antes do sepultamento. As cerimônias religiosas, por sua vez, desempenham um papel central em muitos rituais fúnebres. Para Souza e Souza (2019, p. 3) “As cerimônias são, por conseguinte, como as etapas de um ciclo que desejamos marcar e revelar, uma espécie de moldura que

determina, circunscreve e torna consciente” (...). No cristianismo, é comum a realização de missas e serviços de oração, enquanto no hinduísmo, o rito de cremação é preferido, com o objetivo de libertar a alma do ciclo de reencarnações. Ademais, os rituais de luto variam significativamente entre culturas; em algumas sociedades africanas, por exemplo, o luto pode envolver a utilização de roupas específicas, como tecidos de cores escuras, e a realização de danças e cânticos em homenagem ao falecido. Já no ocidente, a prática de enviar flores e cartões de condolências é comum (Oliveira, 2022).

O cerimonial fúnebre também é uma atividade comunitária, onde familiares, amigos e membros da comunidade se reúnem para apoiar os enlutados. Essa interação social é fundamental para o processo de luto, pois permite que os enlutados compartilhem suas emoções, memórias e histórias sobre o falecido, ajudando a mitigar a sensação de isolamento que muitas vezes acompanha a dor da perda. Os rituais oferecem uma estrutura para expressar o luto, facilitando o processo de cura emocional. Segundo Souza e Souza (2019, p. 3) “os rituais, portanto, vão além da ação e são repletos de símbolos”. Os quais ajudam a estruturar a experiência do luto e a apoiar a cura emocional.

“Esses símbolos podem ter vários significados e possibilitam descrever o que não conseguimos expressar em palavras” (Souza; Souza, 2019, p. 3).

A morte de um ente querido pode desencadear uma série de reações emocionais complexas, incluindo tristeza, raiva, culpa e até mesmo alívio. Assim, o cerimonial fúnebre pode ajudar a regular essas emoções, proporcionando um espaço seguro para a expressão do luto. O cerimonial fúnebre é um elemento facilitador que ajuda os indivíduos a navegar por essas etapas (Salgado; Cassemiro; Rodrigues, 2022).

2.2 DIFERENÇAS REGIONAIS NOS CERIMONIAIS FÚNEBRES

Nos últimos anos, muitas empresas de serviços funerários têm buscado inovar suas práticas, oferecendo cerimônias que refletem as necessidades e desejos dos enlutados. Essa inovação inclui a personalização das cerimônias fúnebres, com a inclusão de elementos que reflitam a vida e as paixões do falecido, como música, vídeos e decoração que capturem a essência da pessoa homenageada.

Além disso, algumas empresas têm adotado abordagens menos tradicionais, como cerimônias ao ar livre e celebrações da vida em vez de luto estrito, assim como a utilização de tecnologia, como transmissões ao vivo para aqueles que não podem comparecer fisicamente. “(...) a inovação e o uso de tecnologias são cada vez mais presentes no setor, a fim de

justificar o trabalho funerário como especializado” (Santos, 2019, p. 86). A crescente preocupação com questões ambientais levou também ao surgimento de práticas de sepultamento ecológico, onde são utilizados materiais biodegradáveis e métodos que minimizam o impacto ambiental (Salgado; Cassemiro; Rodrigues, 2022).

Assim, a organização de um cerimonial fúnebre envolve considerações éticas significativas. É fundamental que os profissionais que atuam nesse campo respeitem as crenças e os desejos dos enlutados. O atendimento humanizado, que prioriza a empatia, o respeito e a sensibilidade, é crucial para garantir que as famílias se sintam apoiadas e valorizadas durante um momento tão delicado.

Portanto, o cerimonial fúnebre é uma prática rica e multifacetada, que serve como um pilar na experiência do luto. Ao integrar aspectos culturais, sociais e psicológicos, as cerimônias fúnebres desempenham um papel fundamental no apoio aos enlutados e na promoção da saúde emocional. Desta forma, para Souza e Souza (2019, p. 5) “é importante garantir um tributo digno ao falecido em uma cerimônia para marcar este momento, estabelecendo uma reintegração do defunto em outro lugar, que é o da memória”. A evolução das práticas funerárias, aliada a uma maior conscientização sobre a importância da humanização e do respeito às tradições, permite que esse campo continue a se desenvolver, oferecendo conforto e dignidade às famílias em momentos de perda (Pereira, 2023).

2.3 O PAPEL DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO NO ATENDIMENTO A FAMÍLIAS ENLUTADAS

O atendimento adequado às pessoas é uma habilidade essencial para o desenvolvimento de qualquer organização. Para isso, é fundamental que os profissionais estejam qualificados e tenham o conhecimento necessário para tornar o atendimento ao cliente uma experiência acolhedora e respeitosa. No contexto funerário, a importância do profissional de secretariado executivo se intensifica, pois esse profissional muitas vezes representa o primeiro contato com as famílias enlutadas, assumindo a função de recepcioná-las com sensibilidade e empatia.

O profissional de secretariado, ao atuar na linha de frente, busca garantir não apenas a satisfação, mas também o conforto emocional dos familiares em um momento de extrema fragilidade. Essa responsabilidade exige um conhecimento específico em técnicas de atendimento e uma bagagem que abranja habilidades de comunicação e acolhimento. Como destaca Neiva e D’elia (2005, p. 126) “o sucesso da organização dependerá, com certeza, da

qualidade dos profissionais de linha de frente. Portanto, o sucesso dela está também em suas mãos, secretária"! O sucesso de uma organização está, sem dúvida, diretamente ligado à qualidade dos profissionais que atuam na linha de frente, que desempenham um papel crucial ao estabelecer um atendimento cortês, eficiente e humanizado.

Para Neiva e D'elia (2005, p. 126):

No público a ser atendido haverá pessoas cultas, incultas, de fácil e difícil relacionamento etc. Contudo, por mais difícil que seja o nosso público, ele espera da empresa um atendimento cortês, rápido e eficiente. Hoje, a expectativa é de "encantamento". Só o "encantamento" fideliza o cliente. Paciência, tolerância, atenção e comunicação (simpatia e empatia) serão importantíssimas no atendimento.

Em situações tão delicadas, o "encantamento" mencionado por Neiva e D'Elia (2005) se traduz na capacidade do profissional de secretariado de acolher cada pessoa com paciência, tolerância e atenção, características indispensáveis para um atendimento que transcenda o convencional. A comunicação empática e a capacidade de ouvir e compreender são habilidades fundamentais para que o atendimento não se limite a uma interação burocrática, mas ofereça apoio genuíno e respeito às famílias que atravessam o processo de luto.

Os pré-requisitos para um bom atendimento, segundo Neiva e D'Elia (2005, p. 126) são:

1-Tratamento da informação, 2-Cumprimento sempre os que chegam ou saem, 3-Se for o caso de espera de atendimento, ofereça acomodação adequada, além da sua atenção especial e personalizada...4-Se estiver atendendo a uma ligação, cumprimente o visitante/executivo/colega com um movimento de cabeça ou aceno para que ele saiba que foi notado. 5- Seja amável sem entrar em intimidades. 6-Demostre interesse(não só à pessoa mas ao assunto que está sendo tratado. 7-No caso de ter de anotar recados para as pessoas ausentes, procure fazê-lo imediatamente...8-Esteja atenta à emoção que transmite por meio da voz e das palavras que escolhe.

Essas práticas, somadas à atenção genuína e ao respeito pelo momento vivido pelo cliente, são fundamentais para um atendimento de excelência, especialmente em situações delicadas, como o contato com famílias enlutadas. O profissional que adota esses cuidados se torna um importante apoio para quem busca não apenas um serviço, mas acolhimento e compreensão em um momento de vulnerabilidade. Dessa forma, o atendimento qualificado e humanizado transcende o simples ato de servir, passando a representar uma forma de cuidado e empatia essenciais para uma experiência significativa e respeitosa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, busca

entender a essência de um fenômeno, as suas causas, contextos e significados, em vez de apenas medir a sua frequência e magnitude. Dessa forma, busca-se não apenas identificar padrões e tendências nas respostas dos participantes, mas também compreender suas percepções e experiências no contexto do cerimonial e protocolo fúnebre. Em relação aos objetivos, classifica-se como uma pesquisa exploratória, dado que esse tipo de pesquisa visa “[...] fazer a primeira aproximação de um tema e [...] criar maior familiaridade em relação a um fato, fenômeno ou processo” (Santos, 2006, p. 26).

Adota-se o método de estudo de caso, uma vez que, conforme Gil (2002), essa modalidade permite investigar um fenômeno dentro de seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O estudo de caso na empresa PLAAF/Uniplan, situada na região de Mamanguape-PB, possibilitará a análise detalhada dos procedimentos adotados no cerimonial fúnebre e das percepções dos envolvidos, oferecendo uma compreensão aprofundada do tema.

Na coleta de dados, para a obtenção das informações necessárias à pesquisa, utilizou-se como instrumento um questionário estruturado, elaborado de acordo com os objetivos do estudo. Os participantes da pesquisa foram funcionários da empresa PLAAF/Uniplan, que atuam diretamente ou indiretamente na organização e condução dos cerimoniais fúnebres, sendo que participaram da pesquisa apenas 9 funcionários, 5 não responderam, ao total são 14 colaboradores. O questionário continha 8 perguntas de múltipla escolha, e 2 abertas. Essa abordagem permitiu captar tanto aspectos quantitativos, relacionados à frequência e distribuição das respostas, quanto qualitativos, que refletem as percepções individuais dos participantes sobre as práticas de cerimonial fúnebre. O questionário foi distribuído de forma online, através da plataforma Google Forms, assegurando o anonimato dos participantes. O período de coleta de dados ocorreu entre 5 de março de 2025 e 7 de março de 2025. A amostra foi composta por atendentes, assistentes administrativos e agentes funerários, contemplando diferentes perspectivas e experiências dentro da instituição. O critério de seleção baseou-se na experiência desses profissionais na realização dos cerimoniais e na interação com as famílias enlutadas, garantindo um panorama abrangente sobre o tema investigado.

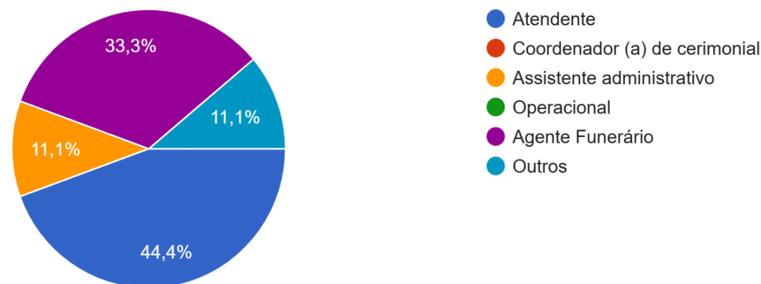
Os dados coletados foram analisados a partir de uma abordagem descritiva e interpretativa, seguindo as diretrizes da análise de conteúdo proposta por Bardin (1977). As perguntas fechadas foram organizadas em gráficos e tabelas para facilitar a visualização das informações e a identificação de padrões. Já as respostas abertas foram categorizadas conforme seus principais temas, permitindo uma interpretação detalhada das sugestões e

percepções compartilhadas pelos participantes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com os dados do gráfico 1 a equipe da PLAAF/Uniplan é composta por profissionais de diferentes funções.

Gráfico 1– Função na empresa

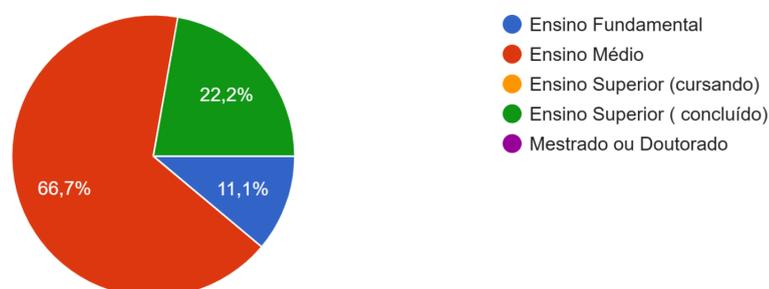


Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Observa-se que a equipe da PLAAF/Uniplan é formada por atendentes que representam 44,4%, agentes funerários 33,3%, assistentes administrativos e demais funções representam 11,1%. Os dados revelam a diversidade de funções necessárias para o funcionamento da empresa.

No que se refere a escolaridade, conforme ilustrado no gráfico 2 a seguir 66,7% representa o ensino médio, 22,2% ensino superior concluído e 11,1% o ensino fundamental.

Gráfico 2 – Escolaridade



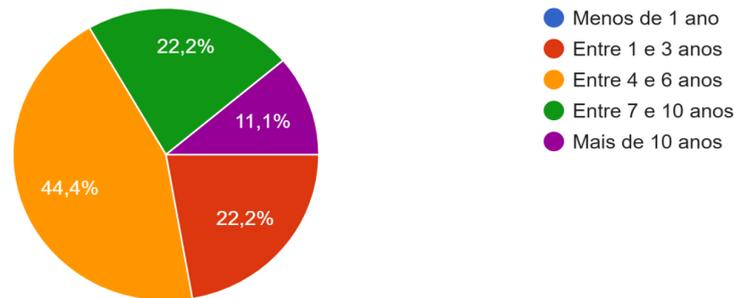
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Além disso, os dados mostram que há um equilíbrio entre profissionais com diferentes níveis de escolaridade e tempo de experiência na empresa, o que impacta diretamente a

execução e a percepção sobre os protocolos adotados nos cerimoniais.

No gráfico 3, aborda a questão do tempo de serviço dos colaboradores da empresa.

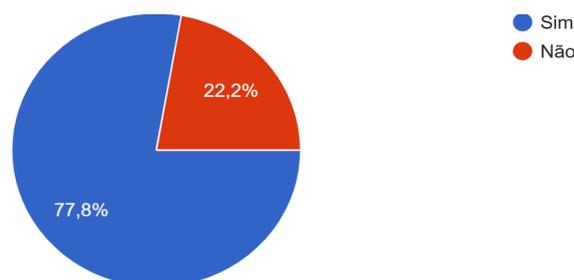
Gráfico 3 – Tempo de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Representando 44,4% funcionários entre 4 e 6 anos, 22,2% entre 7 e 10 anos, esse mesmo percentual entre 1 e 3 anos de empresa e 11,1% mais de 10 anos. Observa-se que a maioria dos funcionários possui entre 4 e 6 anos de experiência indicando a presença de profissionais experientes que podem atuar como mentores para os mais novos, promovendo a transferência de conhecimento e a manutenção da cultura organizacional.

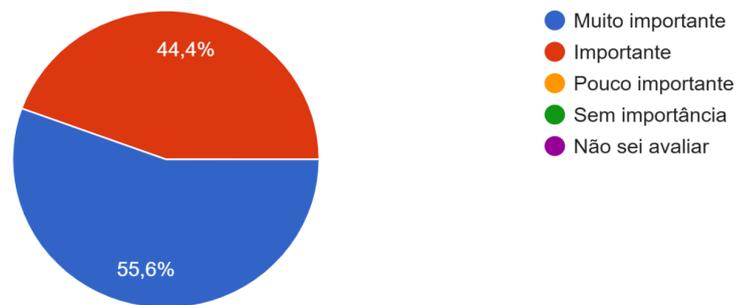
Gráfico 4 – Participação da Organização de um Cerimonial



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

No que se refere ao questionamento sobre a participação na equipe de organização de um cerimonial, observa-se que 77,8% responderam que sim, já participaram e 22,2% responderam que não. Portanto, os dados da pesquisa mostram que a maioria dos colaboradores participaram de realização de cerimônias fúnebres.

Gráfico 5 – Importância do cerimonial fúnebre



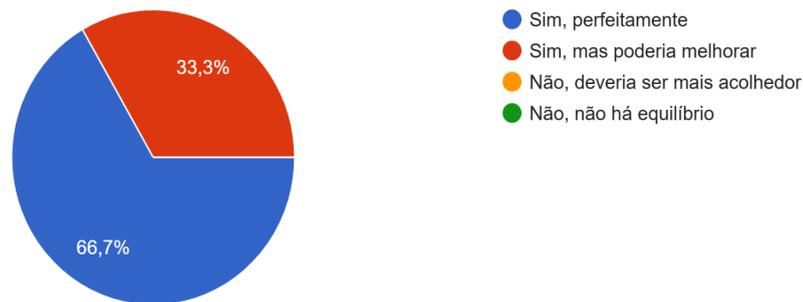
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

No que se refere a importância do cerimonial fúnebre gráfico 5, 55,6% dos respondentes da pesquisa considera muito importante e 44,4% importante. Isso destaca a consciência dos funcionários sobre o impacto emocional deste rito para as famílias enlutadas e a relevância de um serviço bem executado.

A equipe considera o cerimonial fúnebre uma parte essencial no processo de despedida, reforçando a ideia de que os rituais possuem um papel significativo no conforto emocional das famílias.

De acordo com Salgado; Casemiro; Rodrigues, (2022, p. 11) “[...] os rituais e cerimoniais que marcam a despedida de um ente querido são importantes para o trabalho do luto, pois são momentos propícios para que o enlutado possa expressar, de diferentes formas, o seu sofrimento [...]”. Esse resultado corrobora estudos que destacam a importância dos rituais fúnebres na elaboração do luto, oferecendo um momento de despedida respeitoso e simbólico. Para Pereira (2023, p. 68), “Os rituais fúnebres possuem funções e finalidades muito semelhantes nas culturas ao redor do mundo, quais sejam, de auxiliar na abordagem e condução do luto da perda de uma pessoa querida”.

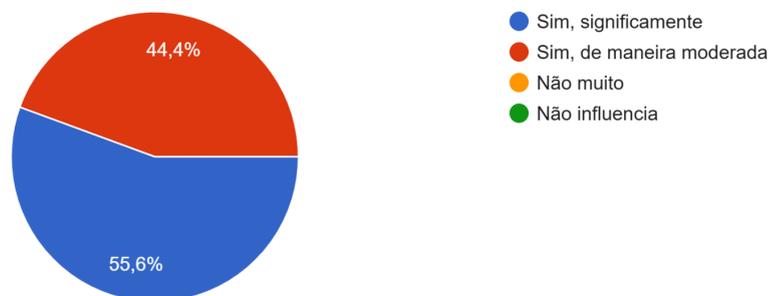
Gráfico 6 – Equilíbrio entre Protocolo e Acolhimento Emocional



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Quando questionados sobre o equilíbrio entre os protocolos cerimoniais e o acolhimento emocional, conforme o gráfico 6, constata-se que 66,7% dos respondentes considera que sim, perfeitamente e 33,3% responderam que sim, mas poderia melhorar. A maioria dos participantes acredita que a empresa consegue alinhar esses dois aspectos. No entanto, alguns indicam que há espaço para melhorias, especialmente no que diz respeito à personalização dos serviços e à humanização do atendimento.

Gráfico 7 – Impacto no atendimento Humanizado



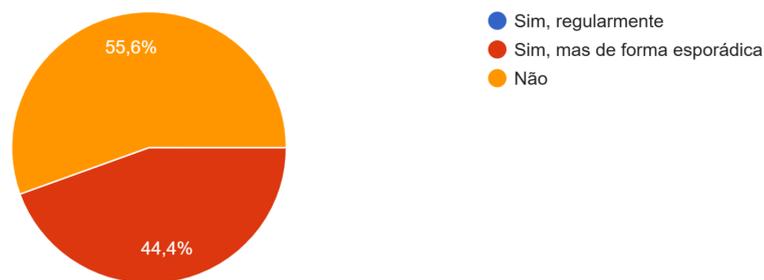
Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

No gráfico 7 foi abordado a opinião dos funcionários sobre o atendimento oferecido pela empresa influencia positivamente o processo de luto dos familiares. Observa-se que 55,6% responderam que sim, significativamente e 44,4% responderam que sim, de maneira moderada. A maioria dos participantes acredita que um acolhimento mais sensível e respeitoso contribui para um luto menos traumático, reforçando a necessidade de capacitações contínuas para os colaboradores.

Os resultados da pesquisa mostram também que os funcionários percebem o atendimento humanizado como um fator determinante na experiência das famílias enlutadas.

Conforme afirma Domenciano (2023), ressalta que “O atendimento humanizado é muito mais que pensar nas necessidades do cliente. Nesse tipo de serviço, a prioridade é oferecer ao cliente e seus familiares conforto, acolhimento e segurança”. Entende-se, portanto, que valorizar a singularidade do ser humano, contribuirá para uma experiência de luto mais acolhedora, humanizada e significativa.

Gráfico 8 – Capacitação e Treinamento



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Quanto ao questionamento sobre capacitação e treinamento, observou-se que 56,6% responderam que não receberam treinamento e 44,4% responderam que sim, receberam treinamentos mas de forma esporádica. Percebe-se que um ponto crítico identificado na pesquisa é a falta de treinamentos formais sobre cerimonial e protocolo fúnebre. Conforme pode ser visto, a maioria dos funcionários afirma que nunca receberam capacitação específica ou que os treinamentos são esporádicos. Esse dado sugere a necessidade de investimentos em qualificação, garantindo que os profissionais estejam preparados para lidar com situações delicadas com empatia e profissionalismo.

As respostas abertas trouxeram sugestões valiosas para o aprimoramento dos cerimoniais fúnebres na PLAAF/Uniplan. Entre as recomendações mais frequentes, destacam-se: Maior investimento em capacitação para os funcionários, incluindo treinamentos específicos com mestres de cerimônia. Melhorias na infraestrutura, como salas climatizadas e veículos em bom estado. Acompanhamento mais próximo das famílias durante o velório, proporcionando um suporte mais acolhedor.

Ao compartilhar suas experiências, os funcionários destacaram que o cerimonial fúnebre da empresa busca oferecer um ambiente digno e respeitoso para a despedida. No entanto, algumas respostas apontam para a necessidade de um acolhimento mais estruturado, além da retomada de práticas cerimoniais que foram descontinuadas.

Outro ponto levantado foi a necessidade de maior valorização dos profissionais envolvidos nos cerimoniais, garantindo melhores condições de trabalho para que possam desempenhar suas funções com mais qualidade e dedicação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou analisar as práticas do cerimonial fúnebre na empresa Plaaf / Uniplan, investigando suas contribuições para a vivência do luto às famílias enlutadas. Diante dos resultados obtidos, a maioria dos colaboradores considera o cerimonial fúnebre de grande relevância no processo de despedida, pois os rituais possuem um papel importante no conforto emocional das famílias enlutadas e que o atendimento humanizado é quem faz toda a diferença neste processo. No que se refere ao perfil dos funcionários, percebe-se que estes apresentam diferentes níveis de escolaridade e tempo de serviço.

Sobre o primeiro objetivo específico, que foi identificar os principais elementos e rituais do cerimonial fúnebre oferecidos pela empresa, verificou-se que a empresa segue princípios e protocolos, garantindo organização e respeito durante as cerimônias. A respeito do segundo que foi avaliar a percepção dos funcionários sobre o impacto do atendimento e das práticas adotadas durante a cerimônia na experiência dos familiares enlutados, a pesquisa revelou que os funcionários reconhecem a relevância de um atendimento humanizado, abordando que a forma como a cerimônia é realizada impacta no conforto emocional dos familiares. O terceiro objetivo específico foi examinar as abordagens éticas e humanizadas no atendimento à famílias enlutadas pela empresa, percebeu-se que os funcionários adotam a prática da humanização dos serviços funerários e reconhecem que tal prática tem ganhado destaque nas discussões contemporâneas sobre luto e despedida, pois, busca oferecer um atendimento mais simpático, ético e personalizado às famílias enlutadas, respeitando as particularidades culturais e emocionais de cada indivíduo.

Dessa forma, abordando o objetivo central desta pesquisa, evidencia que os funcionários que fizeram parte deste estudo reconhecem que o cerimonial e o protocolo fúnebre são de grande importância para uma despedida respeitosa e humanizada, possibilitando conforto aos familiares e valorização dos profissionais que atuam nesse contexto. Mas, constatou-se que há a necessidade de melhorias em relação a personalização dos serviços, capacitação dos funcionários incluindo treinamentos específicos com mestres de cerimônias, já que tiveram apenas uma capacitação esporádica, para assim oferecer um atendimento de qualidade com empatia e respeito para as famílias enlutadas.

Algumas limitações foram identificadas, como a necessidade de uma amostra maior de participantes para apresentar a diversidade de percepções sobre o tema estudado. Dessa forma, sugere-se ampliar o escopo do estudo, analisando a percepção das famílias atendidas, com o objetivo de compreender mais especificamente o impacto do cerimonial fúnebre na vivência do luto.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 70. ed. Portugal: Ltda, 1977.

DOMENCIANO, Rafael. **O atendimento humanizado no setor funerário - Por Rafael Domenciano - CEO Parque Memorial de Goiânia**. AFFAF, 2023. Disponível em: <https://affaf.com.br/o-atendimento-humanizado-no-setor-funerario-por-rafael-domenciano-ceo-parque-memorial-de-goiania>. Acesso em: 30 mar. 2025.

GIL, Antonio Carlos *et al.* **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **Secretária Executiva**. 1. ed. São Paulo: IOB-Thomson, 2005.

MOREIRA, Inês Vasconcelos. **Cremação: Ritual, Lugar Arquitetura Uma Reflexão Sobre o Equipamento Que Ninguém Sabe o Que é**. 2022. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto.

OLIVEIRA, Alan Santos de. **Organização de eventos, protocolo e cerimonial: do público ao corporativo, do presencial ao digital**. São Paulo: Editora Intersaberes, 2022.

PEREIRA, Dalva Chaves. O canto que não cala: biossegurança e o direito à ritualização dos mortos. **Repositório Unicap**, 2023.

SANTOS, A.R. Metodologia Científica: a Construção do Conhecimento. 6.ed. Rio de Janeiro: DP&A editora,2006.

SALGADO, Jéssika Barbosa; CASSEMIRO, Rafaela Vieira; RODRIGUES, Thais Cerqueira Menezes. O luto e seus rituais de despedida na visão da psicanálise. **Doctum**, 2022.

SANTOS, Sidnei Ferreira dos. **A construção Social do mercado funerário no Brasil: agentes, instituições e estratégias de negócios**. 2019. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Ciências e Letras.

SOUZA, Christiane Pantoja de; SOUZA, Airle Miranda de. Rituais fúnebres no processo de luto: Significados e Funções. **Psicologia: Teoria de Pesquisa**, Belém, v. 35, n. 35411, p. 1-7, 2019.