

A QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS AGENTES FUNERÁRIOS.

*Carlos de Paula Martins*¹
*Dayanne Ferreira de Souza*²
*Leonardo Vinícius de Sousa*³
*Robson Candido da Silva*⁴
*Ricardo Borges Capelli*⁵

RESUMO: O presente artigo é o resultado de um estudo que tem por objetivo geral discorrer sobre a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários. O artigo explana inicialmente a evolução da área de Recursos Humanos, a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, tal como o setor funerário e evidencia sobre a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários. Demonstra-se que a área de Recursos Humanos evoluiu com a necessidade de recrutar, selecionar, ingressar e realizar o registro do trabalhador e a Qualidade de Vida no Trabalho somente tomou impulsos em 1960, por meio de iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes com o objetivo de procurar formas de organização do trabalho e no intuito de diminuir os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar do trabalhador. Para a efetivação da pesquisa utilizou-se o método de pesquisa bibliográfica por meio de doutrinas, artigos, projetos de pesquisas e leis para alcançar o objetivo proposto pelo trabalho. Evidencia-se que para a qualidade de vida dos agentes funerários dentro de uma organização é necessário que os ambientes de trabalho sejam humanizados, interativos, colocando o profissional próximo ao sentimento confortável para desenvolver as funções, ter acesso aos equipamentos de proteção individual, conhecimento do programa de cargos e salários da organização. Percebe-se que a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho é o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do agente funerário.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Ambiente de trabalho. Agentes funerários.

1 INTRODUÇÃO

Nota-se que os Recursos Humanos se desenvolveram gradativamente com as revoluções industriais que impulsionaram o crescimento comercial. Os profissionais dos

¹ Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Salgado de Oliveira e Especialista em Executivo em Gestão de Pessoas, pela Faculdade Alfredo Nasser. E-mail: carlosdepaulamartins@gmail.com.

² Graduada em Ciências Contábeis e Especialista em Executivo em Gestão de Pessoas, pela Faculdade Alfredo Nasser. E-mail: daya_souza1@hotmail.com.

³ Graduado em Administração de Recursos Humanos pela Universidade Paulista e Especialista em Executivo em Gestão de Pessoas, pela Faculdade Alfredo Nasser. E-mail: lvs.qualidade@gmail.com.

⁴ Graduado em Logística pela Universidade Anhanguera e Especialista em Executivo em Gestão de Pessoas, pela Faculdade Alfredo Nasser. E-mail: robsoncandido2020@gmail.com.

⁵ Possui graduação em Administração Pública pela ALFA (2005). Mestre em Administração pela FEAD/UFMG (2013). Professor na Faculdade Alfredo Nasser.

Recursos Humanos, vulgarmente conhecidos como Gestores de RH, atuam no intermédio da empresa com os trabalhadores, obedecendo aos dispositivos legais que disciplinam a relação trabalhista.

Observa-se que os profissionais da área dos Recursos Humanos são os responsáveis por selecionarem os profissionais qualificados para ocuparem os cargos na empresa e buscarem a objetivação das melhorias na qualidade de vida dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Neste sentido, aborda-se a problemática quanto à Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários.

Percebe-se que a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários é um diferencial que pode atrair e reter os profissionais. Logo, existem ocupações e profissões que parecem ser árduas ao ponto de impedir o bem-estar no trabalho. No intuito de compreender a possibilidade, busca-se estudar a ocupação dos agentes funerários com o objetivo de caracterizar os fatores que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho da categoria.

Diante de tal contexto, o presente artigo tem como objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários e os reflexos das atividades dos profissionais nas empresas que promovem a qualidade de vida dos trabalhadores.

A pesquisa justifica-se pela importância de atenta-se para fatores físicos, sociológicos e psicológicos que interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho, sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho, que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos trabalhadores.

Ressalta-se que para a efetivação da pesquisa utilizou-se o método de pesquisa bibliográfica por meio de doutrinas, artigos, projetos de pesquisas e leis. Sendo assim, observou-se que atualmente os empresários estão valorizando a Qualidade de Vida do Trabalhador como fator fundamental, uma vez que as rotinas de trabalho exaustivas e os riscos inerentes ao cargo necessitam de implantação de soluções imediatas para ter rendimento no desenvolvimento das atribuições.

Percebe-se ser essencial que os proprietários das empresas do ramo funerário promovam a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho dos agentes funerários, na esperança de gerar um envolvimento e uma motivação no ambiente laboral, proporcionando o

aumento de produtividade, conseqüentemente, alcançando resultados satisfatórios para o trabalhador e para o empresário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A evolução dos Recursos Humanos

Segundo Michaelis (2002) a palavra evolução, significa progresso, transformação lenta e progressiva de uma ideia, fato, ação, etc. É importante destacar a evolução dos Recursos Humanos para os dias atuais, analisando a trajetória percorrida ao longo da década de 1930, até a década atual.

Para Mildeberger (2011), até a década de 1930 a área dos Recursos Humanos era conhecida como administração de pessoal, que tinha como funções básicas o recrutamento e a seleção, tendo o empregado ao ingressar na empresa um único registro que era o chamado Livro de Escrita Pessoal, sendo este facilmente fraudado, ou até mesmo descartado.

Percebe-se que a evolução da área de Recursos Humanos ou de administração de pessoal como era conhecida, iniciou-se na década de 1930 com a necessidade de recrutar, selecionar, ingressar e realizar o registro do trabalhador no Livro de Escrita Pessoal das empresas.

Na opinião de Mildeberger (2011), na década de 1930, foi o marco para área dos Recursos Humanos, pois surgiu a verdadeira legislação trabalhista com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, atualmente conhecido como Ministério do Trabalho e do Emprego. O departamento de pessoal era geralmente constituído pelos proprietários das empresas.

De acordo com informações obtidas junto ao endereço eletrônico do Ministério do Trabalho e do Emprego (2018), em 1º de maio de 1943, o Presidente Getúlio Vargas assinou o Decreto Lei nº 5.452, conhecido como a Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, consolidando as normas e regulamentando as relações individuais e coletivas de trabalho, conforme previsto no artigo 1º da CLT.

Milderberger (2011, apud ARAÚJO, 2006, p. 03), relata que os procedimentos de admissão eram conduzidos pela própria chefia de pessoal dada importância legal de que se revestia a contratação e o processo de desligamento. De tal modo que o controle legal-trabalhista exigia da chefia o conhecimento das leis trabalhistas, daí o fato que os Recursos

Humanos eram constituídos por advogados ou bacharéis em direito e assim foi até o final da década de 1970.

Avalia-se que para exercer o cargo de chefia de pessoal era necessário o amplo conhecimento das leis trabalhistas, pois realizava os procedimentos de contratação e de desligamento do trabalhador, conforme as normas contidas na Consolidação das Leis Trabalhistas e nos demais diplomas legais trabalhistas.

Wood Jr (2000), aborda que desde o fim da década de 1970, o cenário do mercado e as implicações para a organização do trabalho produziram novas funções para a área de Recursos Humanos, ligadas aos setores operacionais e voltadas diretamente para a gestão dos processos de mudança e para a melhoria dos níveis de *performance*⁶ e produtividade.

No entendimento de Mildeberger (2011), um ponto importante para a evolução da área de Recursos Humanos foi à abertura de cursos de Administração de Recursos Humanos com disciplinas diferenciadas, deixando de ser ocupado apenas por advogados e passando a ser procurado por psicólogos e Administradores de empresa, dando uma nova visão para a área.

No contexto atual empresarial, Milderberger (2011) entende que as empresas estão voltadas para o corpo funcional, ou seja, para as pessoas, que fazem parte da organização, contribuindo para a formação de um clima organizacional favorável que consequentemente alcançam os resultados pretendidos nos negócios. Logo, a evolução histórica da área dos Recursos Humanos obrigou as empresas do cenário atual a promover a formação de um ambiente de trabalho que promova a qualidade, objetivando resultados positivos nos negócios.

2.2 A qualidade de vida no trabalho

Segundo Massolla e Calderari (2011), o movimento de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT teve notoriedade na década de 1950, com o surgimento da abordagem sócio-técnica, e apenas na década de 1960 tomou impulsos, por intermédio de iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes que buscavam formas de organizar o trabalho e a minimização dos efeitos negativos do trabalho na saúde e no bem-estar do trabalhador.

⁶ *Performance*: é um substantivo feminino com origem na língua inglesa que significa realização, feito, façanha ou desempenho. Disponível em <<https://www.significados.com.br/performance/>>. Acesso em: 26 de nov. 2018.

França (1997, p. 80) conceitua o termo QVT como:

Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

Conforme França (1997), a QVT iniciou a partir do momento em que se olhava a empresa e as pessoas na totalidade, denominando o posicionamento biopsicossocial, que é um fator determinante para o desenvolvimento do trabalhador durante as atividades laborais nas empresas.

Massolla e Calderari (2011) informam que a QVT é o resultado da compreensão comprometida e abrangente das condições de vida no trabalho, incluindo os aspectos como bem-estar social, saúde, segurança e capacitação sendo uma poderosa arma de competitividade de mercado, evoluindo o desempenho, a produtividade, e a confiabilidade do cliente.

Para Fernandes (1996) a QVT é uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos que conseqüentemente afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

No ambiente de trabalho ocorreram inúmeras mudanças, não somente no processo de produção das empresas, devido às inovações tecnológicas, mas no impacto causado na saúde do trabalhador, tanto fisicamente como psicologicamente. (FERNANDES, ROCHA, VENDRAME *et al.*, 2009).

Massolla e Calderari (2011) apontam que na medida em que as organizações avançam com o passar do tempo, as mesmas são conduzidas a proporcionarem um ambiente de trabalho que atenda uma série de princípios básicos para se obter êxito nas atividades.

Ainda segundo os autores acima, para as empresas obterem o sucesso, os gestores precisam saber lidar com um fator decisivo e complexo, o ser humano, uma vez que cada indivíduo possui uma forma de pensar, agir e reagir, tornando o desafio complexo para obter êxitos nas atividades desenvolvidas.

A qualidade de vida é um fator em ascensão no âmbito organizacional. Os programas de qualidade de vida são de suma importância para o desenvolvimento pessoal e profissional

do trabalhador, bem como o desenvolvimento eficaz das empresas. (MASSOLLA e CALDERARI, 2011).

De acordo com Massola e Calderari (2011) o sucesso da empresa está no cuidado em que os gestores elaboram e realizam o planejamento da qualidade de vida no ambiente de trabalho. De tal modo, que a qualidade seja associada positivamente com a vida pessoal do trabalhador, promovendo o desenvolvimento e a produtividade no ambiente de trabalho e pessoal.

Os autores acima apontam que as empresas exigem do trabalhador elevados níveis de produtividades e eficiência em determinado tempo, no entanto, em condições inadequadas de trabalho, com problemas no ambiente e nos equipamentos. As situações críticas somadas às condições inadequadas de trabalho ocasionam queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho.

Segundo Massola e Calderari (2011) as empresas atualmente visam a QVT, na esperança de promover um envolvimento e motivação do ambiente de trabalho e proporcionar a produtividade. Ainda segundo o autor, as empresas e o trabalhador produzindo em conjunto para promover o bem-estar físico e mental das atitudes positivas, a QVT passa a se tornar um bem-comum.

2.3 O setor funerário

Para Machado (2009), o segmento funerário, que, mesmo rodeado de medo, preconceitos, receios, credences e superstições, sofreu transformações importantes e contínuas no desenvolvimento e conseguiu evoluir significativamente nos últimos 30 (trinta) anos.

Por atividades funerárias, compreende-se [...] todo ato relacionado com a prestação de serviços funerários, homenagens póstumas, comercialização de planos funerários, traslado, embalsamamento (tanatopraxia) e providências administrativas para registro do óbito. Por tanto o setor funerário envolve as mais diversas funções relacionadas à morte. (PEREIRA; CHRISTINO; ZIVIANI et al. 2014, p. 6).

Vivendo (2012) comenta que nos anos de 1990, o setor funerário não se preocupava com a qualidade dos serviços prestados, não havia tecnologia e informação necessária, e era um setor pouco valorizado. No entanto, com as transformações ocorridas devido o avanço da tecnologia, o setor funerário necessitou buscar novos caminhos para se manter competitivo no mercado.

De acordo com informações obtidas junto ao endereço eletrônico do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE (2018), as empresas funerárias passaram por uma evolução histórica, realizando um trabalho completo, que se inicia no ato da contratação dos serviços por meio da assinatura de contato com os familiares e finaliza com a entrega dos corpos nos cemitérios. Realizam ainda, serviços auxiliares como o fornecimento de aparelhos de ozona, urnas e providências administrativas junto aos Cartórios de Registro Civil.

Ainda segundo informações retiradas do mesmo *site*, atualmente o processo das atividades funerárias está descentralizando e divide-se em 03 (três) atividades diferentes e interdependentes, que podem ser realizadas por empresas distintas. A funerária é a responsável pela venda das urnas e pelo traslado feito do necrotério até a clínica, e do encaminhamento do corpo até ao cemitério. As clínicas médicas especializadas são responsáveis pelo tratamento do corpo, embalsamento, formalização e ornamentação do corpo. Já a administração do cemitério, é responsável pela venda da cova, espaço para velório e enterro do caixão.

Observa-se que a venda de urnas funerárias e traslados se tornaram a atividade principal de uma empresa funerária. Conforme disponibilizado no *site* do SEBRAE (2018), o empreendedor pode oferecer serviços de ornamentação diferenciada para agregar valor e comodidade para os clientes, sem que haja a descaracterização da atividade principal da empresa funerária.

Pereira, Christino e Ziviani *et. al.* (2014), alegam que o setor funerário se modificou ao longo do tempo. As mudanças ocorreram por meio de medidas legais, como as normatizações, e por meio social. Sendo necessário que as organizações do setor funerário elaborem formas criativas para melhorias nos serviços prestados.

Acompanhando o raciocínio, Adissi (2010, apud Pereira, Chtistino e Ziviani *et al.* 2014, p. 06) destaca que, na prestação de serviços funerários, existe uma necessidade de agilidade e inovação, ou seja, humanizar, ter afetividade no atendimento, usar a tecnologia e a psicologia para a criação de laços afetivos objetivando a formação de um relacionamento. Assim, com as mudanças ocorridas na prestação de serviços o mercado se abriu para as empresas funerárias e criou uma quantidade diversificada de serviços que vai além da morte.

Segundo Pereira, Chtistino e Ziviani (2014), com o avanço contínuo da tecnologia os gestores das empresas funerárias esperam que este segmento continue mudando de maneira

progressiva, utilizando a *internet* como aliada para encontrar novos meios de obter lucros, formas tecnológicas de sepultamento, vídeo transmissão de cerimônias fúnebres e vendas *online* e até sepultamentos de *pets*.

2.4 As empresas funerárias

Câmara (2011, p. 83), informa que “as concepções e atitudes diante da morte acompanharam as mudanças sociais, culturais e tecnológicas da humanidade [...], tais práticas ocasionaram o surgimento de “novas” profissões e locais de “cuidado””. Para Prado (2013), as empresas funerárias são organizações especializadas e qualificadas para a execução dos cerimoniais funerários.

Segundo Câmara (2011), na antiga Mesopotâmia, onde atualmente se localiza o Iraque, a invenção do tijolo possibilitou construções civis elaboradas, sendo os povos que habitavam na região entre os Rios Tigre e Eufrates os primeiros a erguerem construções para abrigarem os mortos. Eram depositados objetos pessoais dos falecidos, com a ideia de que os objetos acompanhariam na vida após a morte.

Conforme Prado (2013), os antigos Hebreus costumavam a demarcar os túmulos com pilhas de pedras. No Egito, os faraós consideravam as construções funerárias como a obra mais importante que realizariam na vida. Na América, os povos Maias, Astecas e Incas praticavam rituais e construções similares aos egípcios.

Com a promulgação da Constituição Federal, no Brasil em 1988, o segmento funerário tornou-se atividade de livre iniciativa privada. Onde Aguillar (2010), relata que os serviços funerários abordados pelas Constituições de 1891 e 1934, eram de responsabilidades dos municípios e somente após a promulgação da Carta Magna de 1988, os empresários iniciaram os processos de aberturas de empresas funerárias.

Para Pereira, Christino e Ziviani *et. al.* (2014) os planos funerários começaram a ser lançados, e o setor passou a pensar em formas de atrair o público. Geralmente, as empresas funerárias são empresas familiares, que passam de geração em geração.

Ainda de acordo com Pereira, Christino e Ziviani *et. al.* (2014), com o avanço da tecnologia as empresas funerárias começaram a investir em atrativos para se destacarem neste segmento, com o intuito de atender a população que necessita do serviço. Na opinião de Zambretti (2009), os planos funerários são os que mais atraem o público, pois satisfazem

tanto a classe baixa que busca os benefícios obtidos com a contratação do plano, quanto à classe média e alta, que busca um atendimento eficaz e personalizado na ocorrência do óbito.

Prado (2013) entende que os Estados brasileiros possuem sindicatos que defendem os direitos das empresas funerárias. No Estado de Goiás, o responsável por tal segmento é o Sindicato das Empresas Funerárias Cemitério e Crematórios de Goiânia e Região Metropolitana - SEFECC. Atualmente há aproximadamente 15 (quinze) empresas funerárias filiadas ao referido sindicato, realizando os serviços funerários da capital do Estado e da Região Metropolitana.

Pereira, Christino e Ziviani *et. al.* (2014) apontam que as empresas funerárias dispõem de serviços e produtos próprios, que dizem respeito à organização de funerais, preparação de cadáver a partir de técnicas especializadas como a tanatopraxia, traslado e remoção de corpos, auxílio em relação à documentação necessária para certificação de óbito, cerimonial, maquiagem facial e cremação.

Na opinião de Câmara (2011), a cultura funerária está relacionada aos ritos e cerimoniais fúnebres, que sofreram mudanças, se tornando complexos e caros. Novos serviços e produtos passaram a ser oferecidos, acompanhando os avanços tecnológicos e industriais de uma cultura orientada pelo consumo. Atualmente, os velórios podem ser acompanhados à distância por meio da *internet*.

2.5 Os agentes funerários

Santos (2012) comenta que o agente funerário assume uma dupla funcionalidade, sendo a primeira se destinando aos falecidos, mediante ao tratamento do corpo, depósito, velório e funeral. Já a segunda funcionalidade, coexiste a função de apoiar e minimizar o sofrimento dos vivos que contratam os serviços e participam no ritual fúnebre. O agente funerário não se depara apenas com as dificuldades na recepção e preparação do corpo, mas com as reações dos clientes, as quais são imprevisíveis.

De acordo com Flores e Moura (2018), o agente funerário costuma ser alvo de piadas e preconceitos. A relação com os clientes pode se tornar tensa em inúmeras situações, uma vez que o trabalhador é rotulado como um profissional que ganham dinheiro à custa do sofrimento alheio.

Conforme os autores acima, o agente funerário é o responsável pela preparação do corpo, ornamentação da urna, a confecção de arranjos e coroas de flores, assistência à família no velório nas salas ou capelas disponíveis nos cemitérios, ou na sede da funerária ou até mesmo na residência da família do morto.

O Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2018) dispõe no *site* que é função do agente funerário realizar tarefas referentes à organização de funerais, providenciando registros de óbitos e os documentos necessários, providenciar liberação, remoção e traslado de cadáveres, executar preparativos para velórios, sepultamentos, conduzir o cortejo fúnebre, preparar cadáveres em urnas e as ornamentar, executar a conservação de cadáveres por meio de técnicas de tanatopraxia ou embalsamamento, substituindo fluídos naturais por líquidos conservantes, embelezar cadáveres aplicando cosméticos específicos.

O agente funerário tem a competência pessoal de transmitir confiança para a família, dar provas de paciência, saber ouvir, agir com discrição, identificar a pessoa adequada para conversar, evitar preconceitos, controlar emocionalmente, trabalhar com ética, manter postura profissional, se manter atualizado, fazer a gestão do estresse, demonstrar conhecimentos técnicos e legais e manter sigilo (MTE, 2018).

Destaca-se que o trabalho do agente funerário começa na remoção do corpo e somente se finda no sepultamento do mesmo. Sabe-se que a morte ainda é imprevisível. O ser humano está sujeito à morte pelo simples fato de estar vivo, seja por doenças que a medicina não consegue evitar, por acidentes e ou execução.

Segundo Câmara (2011), a figura do agente funerário é de suma importância, uma vez que os familiares buscam informações sobre as formas de sepultamento, a preparação do corpo, as técnicas para embalsamamento ou tanatopraxia e os procedimentos a serem realizados nos cartórios. Devido o momento de fragilidade o agente funerário se torna um amigo e um ponto de apoio para os que sofrem com a morte de um ente querido, disposto a cuidar das famílias que os procuram para oferecer-lhes uma despedida humanizada e digna diante da morte.

Na concepção de Câmara (2011, p. 87):

O agente funerário é uma profissão que existe há muito tempo, porém, com nome e formas diferentes. Nos séculos XVII a XIX, o trabalho realizado por esses profissionais era realizado pelas irmandades e ordens terceiras, ligadas a Igreja Católica e as organizações sociais.

De acordo com Artiaga (2017), para trabalhar como agente funerário é necessário ter carteira de habilitação, possuir ensino médio completo e cursos na área de tanatopraxia, que é o processo de preparação do corpo para o velório ou funeral. Além das qualificações é necessário que o agente funerário tenha empatia, respeito, ética, paciência, disposição, agilidade, discrição, profissionalismo, conhecimentos técnicos e etc., com as pessoas que o procuram no momento mais difícil da vida, que é a morte de um ente querido.

2.6 A qualidade de vida no trabalho dos agentes funerários

Massolla e Calderari (2011) descrevem que atualmente os empresários estão investindo na qualidade de vida do trabalhador como fator fundamental, pois a rotina de trabalho exaustiva e os riscos inerentes ao cargo podem ocasionar prejuízos na saúde física e psicológica do trabalhador.

Na opinião de Boemer (1998), de Câmara e Souza (2011), os agentes funerários, na qual, manejam diretamente o corpo morto e tratam os sofrimentos dos familiares e reações, tendem a elevar os níveis de estresse pela sobrecarga de trabalho e a desvalorização da atividade exercida.

Segundo Boemer (1998), os agentes funerários são desvalorizados socialmente e carregados de preconceitos, além da sobrecarga psíquica que sofrem. Os profissionais são lembrados apenas quando se precisa da prestação dos serviços e são vistos pela sociedade sob um olhar de desprezo por remeterem a morte de um ente querido.

Conforme Câmara (2011), a naturalização do contato com corpo morto, fluídos e odores, aliados ao objetivo de entregar aos familiares/cliente um corpo embelezado para a despedida final, gera uma rotina estressante para o agente funerário.

Rosa (2013) esclarece que os agentes funerários são submetidos a rotinas estressantes, uma vez que lidam com sofrimentos, dores, dificuldades e com os familiares enlutados. O fato do agente funerário não gostar do trabalho já é um fator estressante, as situações vividas na funerária, como a tristeza dos familiares, podem gerar possíveis doenças ao profissional.

Ainda de acordo com a autora supramencionada, o agente funerário quando inicia a carreira precisa primeiramente aprender a lidar com as emoções, reprimir os sentimentos. A emoção sentida pelos agentes funerários no ambiente de trabalho e mesmo fora, quando estão nos velórios, precisa ser contida para finalização da tarefa. Logo, as emoções sentidas de

maneiras persistentes afetam o desenvolvimento da atividade, que demonstra falta de controle sobre eventos da vida, impedindo o envolvimento com o trabalho.

Na execução de das atividades laborais é necessário que o agente funerário tenha empatia, para entender o sofrimento do próximo. Segundo Rosa (2013, p. 26) “o trabalhador penderá a envolver-se mais com o seu trabalho, pois entende que o momento para o outro é delicado e dessa forma tende a fazê-lo com mais engajamento, a fim de amenizar o sofrimento da família”.

Ainda de acordo com a autora acima, a necessidade principal para uma qualidade de vida dos agentes funerários dentro de uma organização saudável é que os ambientes de trabalho sejam humanizados, interativos, colocando o profissional próximo ao sentimento confortável para desenvolver funções, ter acesso aos equipamentos de proteção individuais pertinentes à função, conhecimento do programa de cargos e salários da organização, onde o profissional saiba qual caminho deve percorrer para crescer profissionalmente na empresa.

3 METODOLOGIA CIENTÍFICA

3.1 Metodologia Aplicada

Para a elaboração do presente trabalho utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica, onde na opinião de Amaral (2007, p. 1), “a pesquisa bibliográfica é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influencia todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseia o trabalho”.

De acordo Lakatos e Marconi (2001, p. 183), a pesquisa bibliográfica:

[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. [...] e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...].

Conforme Vergara (2000), a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já desenvolvido, composto de livros e artigos científicos e é essencial para a verificação de informações básicas sobre os aspectos direta e indiretamente ligados ao tema dissertado.

Em suma, por meio do método de pesquisa bibliográfico foi possível levantar informações fiéis que tratam quanto à evolução dos recursos humanos, a qualidade de vida no ambiente de trabalho, o setor funerário, as empresas funerárias, os agentes funerários e a

qualidade de vida no trabalho dos agentes funerários, possibilitando um conjunto de informações sólidas e robustas para o alcance do objetivo proposto pela pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

4.1. Análise da pesquisa realizada

Conforme o conceito de Massolla e Calderari (2011) a Qualidade de Vida no Trabalho é o resultado da compreensão comprometida e abrangente das condições de vida no trabalho, incluindo os aspectos como bem-estar social, saúde, segurança e capacitação sendo uma poderosa arma de competitividade de mercado, evoluindo o desempenho, a produtividade, e a confiabilidade do cliente.

Ainda de acordo com Massolla e Calderari (2011) as empresas atualmente buscam a Qualidade de Vida no Trabalho, na esperança de promover um envolvimento e motivação do ambiente de trabalho, proporcionando assim a produtividade.

Em comparação ao conceito de Massolla e Calderari (2011), Rosa (2013), entende que a necessidade principal para uma qualidade de vida dos agentes funerários dentro de uma organização saudável é que os ambientes de trabalho sejam humanizados, interativos, colocando o profissional próximo ao sentimento confortável para desenvolver funções, ter acesso aos equipamentos de proteção individuais pertinentes à função, conhecimento do programa de cargos e salários da organização, onde o profissional saiba qual caminho deve percorrer para crescer profissionalmente nas empresas.

Avalia-se que a Qualidade de Vida no Trabalho deve ser um compromisso da empresa para com o agente funerário e que ambos podem se favorecidos com os possíveis resultados, desde que as empresas funerárias entendam que trabalhadores motivados podem contribuir para o aumento produtividade.

Percebe-se que a Qualidade de Vida no Trabalho está vinculada ao conjunto de ações que uma empresa aplica para promover melhorias de condições do trabalho, desenvolvimento humano, relacionamentos interpessoais e bem-estar dentro e fora do ambiente de trabalho.

Constata-se que as empresas funerárias encontram dificuldades ao oferecer a Qualidade de Vida no Trabalho aos trabalhadores, visto que mesmo a entidade implementando mudanças para contribuir que a Qualidade Vida no Trabalho melhore, se os

agentes funerários ou o resto da equipe não estiverem focada, não terão resultados satisfatórios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se que o movimento de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT apenas tomou impulsos na década de 1960, por meio de iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes na procura de formas de organizar o trabalho e no intuito de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar do trabalhador.

Nota-se que as empresas são feitas por pessoas, deste modo às instituições que têm trabalhadores motivados, dedicados e felizes apresentam resultados positivos. E para que resultados aconteçam é necessário que o ambiente de trabalho seja satisfatório. As relações interpessoais precisam contribuir para que não haja um ambiente de competitividade e conflitos entre os trabalhadores.

Percebe-se que área de Recursos Humanos e liderança são as principais interessadas e responsáveis por selecionar trabalhadores, acompanhar e desenvolver as condições necessárias para que possa haver um ambiente de trabalho adequado e satisfatório para o trabalhador.

Avalia-se que as empresas atualmente buscam a Qualidade de Vida no Trabalho na esperança de promover um envolvimento e uma motivação no ambiente laboral proporcionando conseqüentemente, o aumento de produtividade. Compreende-se que a QVT não está atrelada apenas a área profissional ou é apenas de importância das empresas.

Nota-se que é necessário entender que a força propulsora de uma empresa independente do ramo é o capital humano e que pessoas pensam e agem de maneira diferente e, sendo assim às instituições devem investir no desenvolvimento dos trabalhadores, a fim de conquistar os resultados positivos.

Ressalta-se que para implantar a Qualidade de Vida no ambiente de Trabalho, as mudanças devem partir das empresas e dos trabalhadores, sendo necessário que o trabalhador esteja disposto a contribuir positivamente para o ambiente laboral, conseqüentemente as empresas podem alcançar os resultados estabelecidos como metas.

Nota-se que a profissão do agente funerário é desvalorizada e vítima de preconceitos. A classe trabalhadora é vista com desprezo por tratarem da morte de um ente querido, os

profissionais são lembrados apenas quando precisa da prestação de serviço. Constatou-se que os agentes funerários são submetidos a diversas situações estressantes durante a rotina de trabalho, visto que lidam com sofrimentos, dores, dificuldades e com os familiares enlutados.

Entende-se que a necessidade principal para uma qualidade de vida dos agentes funerários dentro de uma organização saudável é que os ambientes de trabalho sejam humanizados, interativos, colocando o profissional próximo ao sentimento confortável para desenvolver as funções.

Percebe-se que para ampliar a Qualidade de Vida no ambiente de Trabalho dos agentes funerários é necessário que haja um equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, a saúde física e emocional e o bem-estar coletivo e individual, pois são as chaves determinantes para o desenvolvimento, produtividade, satisfação e o sucesso no ambiente de trabalho dos agentes funerários.

REFERÊNCIAS

ADISSI, Jayme. **Quem quer comprar um túmulo? As lições de negócios do mais destacado empresário do segmento funerário no Brasil**. São Paulo: Urbana, 2010.

AGUILLAR. Fernando H. **Serviços funerários são serviços públicos?** Disponível em:<<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16MI108545,11049,Sevicos+funerarios+sao+servicos+publicos>> Acesso em: 12 de ago. 2018.

AMARAL. João J.F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica?** Disponível em:<<http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>> Acesso em: 26 de nov. 2018.

ARTIAGA. Larissa. **Agentes funerários estão entre os profissionais mais requisitados pelo mercado**. Disponível em:< <https://sagresonline.com.br/noticias/economia/76729-agentes-funerarios-estao-entre-os-profissionais-mais-requisitados-pelo-mercado>> Acesso em: 12 ago. De 2018.

BLOG DO GRUPO CORTEL. Disponível em: <<http://www.cortel.com.br/blog/>>. Acesso em: 30 de agosto de 2018.

BOEMER. Magali Roseira. **A morte e o morrer**. 3 ed. Ribeirão Preto: Holos, 1998.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: <<http://www.mtebo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf> > . Acesso em: 20 de mai. 2018.

CALDERARI, Pátricia e MASSOLLA Milena Ferraz; **Qualidade de Vida no Trabalho** – UNISALESIANO, Lins, 2011. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0059.pdf>>. Acesso em: 12 de ago. 2018.

CÂMARA, Claudia Millena Coutinho da; **Os Agentes Funerários e a Morte: o cuidado presente diante da vida ausente**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011. Disponível em: <http://www.repositorio.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/123456789/17485/1/ClaudiaMCC_DISSERT.pdf>. Acesso em: 30 de mai. 2018.

CHRISTINO, Juliana Maria Magalhães e PEREIRA Letícia Marchió e OLIVEIRA Josmária Lima Ribeiro de e ZIVIANI Fabrício. Composto de marketing de serviços adotados por grupos empresariais do setor funerário – **Revista Administração em Diálogo** – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/viewFile/14882/17297>>. Acesso em: 13 de ago. 2018.

COACHING, Sociedade Brasileira de; **Qualidade de Vida no Trabalho: o que é e como conquistar definitivamente**, 2017. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/atinja-objetivos/qualidade-de-vida-no-trabalho-o-que-e-e-como-conquistar-definitivamente/>>. Acesso em: 28 de ago. de 2018.

SEBRAE - Serviços Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Funerárias**, 2012. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-funeraria,37b87a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em: 30 de mai. 2018.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. BA.

FERNANDES, C H; ROCHA, S S; VENDRAME, F C; SARRACENI, J M; VENDRAME, M C R. 2009. Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC27924656898.pdf>. Acessado em 30 de junho de 2018.

FLORES. Veronica Dalla Costa; MOURA. Eliana Perez Gonçalves de. Significados de trabalho, prazer e sofrimento no ofício de agentes funerários. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v18n1/v18n1a07.pdf>> Acesso em: 30 de ago. de 2018.

FRANÇA, A. C. L. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista brasileira de medicina psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-80, abr.-mai.-jun.1997.

MACHADO, C. Setor funerário fatura R\$ 7 bi por ano e inova na prestação de serviços. **Revista Prática - Categoria economia especial**. Disponível em: <[http://www.viradapaulista.com.br/facul/2009/12/21/setor-funerário-fatura-r-7-bi-por-ano-e-nova-na-prestacao-de-servicos](http://www.viradapaulista.com.br/facul/2009/12/21/setor-funerario-fatura-r-7-bi-por-ano-e-nova-na-prestacao-de-servicos)> Acesso em: 30 de ago. de 2018.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V.. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MICHAELIS. **Dicionário escolar de língua portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2002.

MILDEBERGER, Daiana. **A Evolução da Área de Recursos Humanos frente ao Ambiente de Mudanças Organizacionais**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais/53514/>> Acesso em: 13 de ago. 2018.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica: um manual para realização de pesquisas em administração**. Disponível em: <https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf>. Acesso em: 23 de nov. 2018.

PRADO, Nathalia Nunes do. **Desvendando as estratégias comunicacionais no segmento funerário: O Grupo Mathias** – Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/88865/000912836.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 12 de ago. 2018.

PIZZANI, Luciana e SILVA Rosemary Cristina da; BELLO Suzelei Faria e HAYASHI Maria Cristina Piumbato Innocentini; **A arte da Pesquisa Bibliográfica na busca do conhecimento – Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação** – Campinas, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/viewFile/1896/pdf_28>. Acesso em: 26 de nov. 2018.

ROSA, Michele Rovaris Henrique da. **Bem-estar no trabalho com a morte: uma relação possível? Relatos de Agentes Funerários do município de Palhoça**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Psicologia, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2013. Disponível em: <<https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3062/ROSA%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 28 de mai. 2018.

SANTOS, Joana Jarrais dos. **Trabalhar com a morte e gerir o trabalho em família – Estudo de caso numa Agência Funerária**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/15686/1/DM%20JOANA%20JARRAIS%20SANTOS.pdf>>. Acesso em: 30 de mai. 2018.

SOUZA, Kátia Cristina Caparroz de; BOEMER, Magali Roseira. **O significado do trabalho em funerárias sob a perspectiva do trabalhador.** Disponível em: < <https://www.scielo.org/pdf/sausoc/1998.v7n1/27-52> >. Acesso em: 01 de jun. 2018.

WOOD Jr, T. (coord.). **Mudança organizacional: aprofundando temas atuais em administração de empresas.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ZAMBRETTI, Michelle. **Caracterização da Empresa.** Disponível em: < www.cneccapivari.br/libdig/index.php?option=com_rubberdoc&view=doc...52 >. Acesso em: 23 de nov. 2018.