

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

JULLY APARECIDA CAMPELO FONSECA

HOSPITALIDADE EM SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA COVID-19:
um estudo de caso no Grupo Pax União - Jardim da Paz de São Luís (MA)

São Luís
2021

JULLY APARECIDA CAMPELO FONSECA

HOSPITALIDADE EM SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA COVID-19:

um estudo de caso no Grupo Pax União - Jardim da Paz de São Luís (MA)

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, para a obtenção do título de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof.^o Me. Ruan Tavares Ribeiro.

São Luís
2021

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Fonseca, Jully Aparecida Campelo.
HOSPITALIDADE EM SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA
COVID-19: um estudo de caso no Grupo Pax União - Jardim da Paz
de São Luís MA / Jully Aparecida Campelo Fonseca. - 2021.
105 f.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro. Monografia (Graduação) -
Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021.

1. Hospitalidade. 2. Pandemia. 3. Serviços Funerários. I.
Tavares Ribeiro, Ruan. II. Título.

JULLY APARECIDA CAMPELO FONSECA

HOSPITALIDADE EM SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA COVID-19:

um estudo de caso no Grupo Pax União - Jardim da Paz de São Luís (MA)

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão como requisito final para a obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Aprovada em: 23/09/2021

BANCA EXAMINADORA

Prof. °. Me. Ruan Tavares Ribeiro (Orientador)
Mestre em Hospitalidade
Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Dr.^a. Klautenys Dellene Cutrim
Doutora em Linguística
Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Dr.^a. Luciana Brandão
Doutora Administração da Organizações
Universidade Federal do Maranhão

Dedico aos meus pais, por me apoiarem
durante meu percurso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente à Deus e a todos os meus santos que me deram forças para que continuasse e nunca desistisse, apesar dos momentos difíceis pelos quais passei durante esses quatro anos de muito estudo, esforço e dedicação, finalmente cheguei neste momento da minha vida acadêmica.

Agradeço ao meu pai Jafer por me apoiar nos meus estudos, mas em especial a minha mãe Dione por sempre acreditar em mim, e nunca ter permitido que eu desistisse.

Aos meus amigos não discentes do curso, Valdo Neto, César Paixão, Davi Spindola e Beatriz Pompeu por todos os momentos e apoio que tive ao longo dessa trajetória, e sou imensamente grata ao curso de Hotelaria ofertado pela Universidade Federal do Maranhão pois foi através deste que fiz amizades maravilhosas com, Alexia Lopes, Andressa Lemos, Kellen Pinheiro, Yasmin Silva, Juliana Pinto, Elisangela Arroche, Leonardo, Yasmin Lima, Kelly, Edisney, Yandra Santana, Dorymarie e em especial a Camila Gusmão por ter me incentivado e me ajudado a escrever sobre esse tema.

Além dos discente do meu curso de Hotelaria, agradeço as amizades que fiz com as discentes do curso de Serviço Social, Jackeline, Dayse, Vitória Lago, e principalmente minha grande amiga, Alana Rayza que me acompanha a mais de 10 anos, obrigada por estar do meu lado em todas as crises de ansiedade.

A todos os docentes que tive contato ao longo da minha trajetória na Universidade Federal do Maranhão, pois todos vocês me ensinaram coisas das quais levarei para sempre, em especial os professores Jonilson Costa, Anderson Miranda, Cairo Cesar, Conceição Belfort, Kláutenys Cutrim, Davi Andrade, David Bouças, Nilma Lima e Marco Aurélio, e uso esse espaço para agradecer a professora Poliana do curso de Contabilidade e ao Fabio da coordenação de hotelaria por sua dedicação e carinho com todos os discentes. Em especial ao professor Ruan Tavares meus sinceros obrigada, por ser um profissional excelente e por ter aceitado o pedido para ser meu orientador.

Por fim, a eu, por ter superado os meus piores dias e as minhas piores crises para chegar aqui.

RESUMO

As ações de hospitalidade diante da prestação dos serviços funerários são essenciais para a satisfação do cliente. O estudo em questão busca analisar de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos setores funerários/cemitérios. Para essa pesquisa foi elaborado um estudo de casos únicos de caráter exploratório e que teve como base as entrevistas semiestruturadas com o diretor administrativo da empresa Pax União - Jardim da Paz. Os dados foram coletados e organizados a partir de uma categorização previamente analisada e elaborada através do método da análise de conteúdo. Com esse estudo de pretende identificar os principais serviços oferecidos pelos setor funerários/cemitérios; perceber o entendimento dos gestores sobre a hospitalidade; analisar as possíveis ações de hospitalidade no setor funerário, sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter; identificar possíveis mudanças na prestação dos serviços funerários com o advento da pandemia da covid-19 e ações de hospitalidade diante deste cenário adverso. Considerando os dados obtidos, se sanou todos os objetivos propostos pelo estudo. Dessa forma, foi possível comprovar que as ações de hospitalidade voltados aos serviços funerários são necessárias e influenciam na prestação e qualidade dos serviços em especial nesse momento pandêmico, visto que a empresa busca proporcionar conforto, segurança e bem-estar aos consumidores.

Palavras-chave: Hospitalidade; Serviços; Pandemia; Serviços Funerários.

ABSTRACT

Hospitality actions in funeral services are essential for customer satisfaction. The study in question sought to analyze how hospitality is present in the services offered by the funeral/cemetery sectors. For this research, a study of single cases with an exploratory character was developed, which was based on semi-structured interviews with the administrative directors of the companies Pax União and Jardim da Paz. Data were collected and organized using a previously analyzed categorization which was elaborated through of the content analysis method. With this study, it was intended to identify the main services offered by the funeral/cemetery sectors; to understand the manager's knowledge of hospitality; to analyze the possible hospitality actions in the funeral sector, from the perspective of welcoming, hosting, feeding and entertaining; to identify possible changes in the provision of funeral services with the advent of the covid-19 pandemic and hospitality actions during this adverse scenario. Considering the data obtained, all the objectives proposed by the study were achieved. Thus, it was possible to prove that hospitality actions applied at funeral services are necessary, and they also influence the service and its quality, especially in this pandemic moment, as he company seeks to provide comfort, safety and well-being to consumers.

Key-words: Hospitality; Services; Pandemic; Funeral Services.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Dados do número de óbitos por sexo	59
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Monumento dos mortos situado no cemitério Père Lachaise.....	50
Figura 2 - Vitrais de Thomas no cementério de La Recoleta.....	51
Figura 3 - Monumento a Montanaro no cemitério de Staglieno	51
Figura 4 - Dados do número de casos confirmados, ativos óbitos e recuperados no Maranhão	57
Figura 5 - Central de velórios em Ribamar.....	62
Figura 6 - Central de velório em São Luís	62
Figura 7 - Crematório localizado em São José de Ribamar	63
Figura 8 - Cemitério localizado na Estrada de Ribamar	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Os eixos espaços e tempos da hospitalidade humana	21
Quadro 2 - As dimensões da hospitalidade	25
Quadro 3 - Aspectos da hospitalidade	25
Quadro 4 - Pacote de serviços	27
Quadro 5 - Características do serviço	30
Quadro 6 - as dimensões da qualidade em serviços	33
Quadro 7 - Expectativa de vida limitada	35
Quadro 8 - Estágios do processo de morrer.....	38
Quadro 9 - processo para a realização do velório/sepultamento	40
Quadro 10 - instituições legais para se obter o atestado de óbito	41
Quadro 11 - Tipos de cemitérios.....	48
Quadro 12 - dados das ocorrências de Covid-19 no Estado do Maranhão	56
Quadro 13 - Entrevistado, gerente administrativo da empresa	65
Quadro 14 - As dimensões da hospitalidade no Jardim da Paz	66
Quadro 15 - Os aspectos da hospitalidade no Jardim da Paz.....	72

LISTA DE SIGLAS

BBC	British Broadcasting Corporation
COVID	Corona Vírus Disease
CONDEPHAAT	Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo.
CIEVS	Setor de Informações Estratégicas De Vigilância em Saúde
H1N1	Hemaglutinina e Neuraminidase
IML	Instituto Médico Legal
ICRIM	Instituto de Criminalística
IDENT	Instituto de Identificação
OMS	Organização Mundial da Saúde
SARS	A Síndrome Respiratória Aguda Grave
SES	Secretaria de Estado da Saúde
UTI	Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
2	HOSPITALIDADE E SERVIÇOS	19
2.1	Hospitalidade	19
2.2	Serviços.....	27
3	MORTE, SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA COVID-19	34
3.1	Morte	35
3.2	Serviços funerários	40
3.2.1	Velório.....	43
3.2.1	Cemitério	45
4	PANDEMIA DA COVID-19.....	53
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	61
5.1	Tipo de estudo	61
5.3.1	Descrição do local pesquisa.....	63
6	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	66
6.1	Principais serviços oferecidos pelo cemitério	66
6.2	Percepção do gestor sobre a hospitalidade.....	71
6.3	As ações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter	72
6.4	Mudanças nos serviços diante da pandemia da Covid-19 e hospitalidade..	74
7	CONCLUSÃO.....	77
	REFERÊNCIAS.....	80
	APÊNDICE – A Autorização para realização das entrevistas.....	88
	APÊNDICE B – Categorização.....	89
	APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista	91
	APÊNDICE D – Autorização para realização das entrevistas	92
	APÊNDICE E – Descrição da conversas.....	93

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea na qual vivemos é de uma era tecnológica que está em constante mudança e aperfeiçoamento. Exemplo disso são os procedimentos de saúde que a cada dia estão salvando mais vidas. A cura e o controle para doenças que afligem a humanidade a séculos está gradativamente se tornado comum devido ao avanço da medicina. De acordo com o doutor Amoury (2021, não paginado) especialista em cirurgia geral e em saúde digestiva, “[...] as doenças que mais matam, são também as que mais estão recebendo investimentos para aperfeiçoamento de aparelhos para diagnósticos [...]”. Em complemento, Siqueira (2009, p. 63) argumenta que as contribuições dos avanços da medicina para humanidade são desnecessárias de serem enfatizados visto que é algo notório na sociedade, sendo possível atualmente a realização de “[...] intermédio de videolaparoscopia, as microcirurgias e os procedimentos cirúrgicos minimamente invasivos efetuados com o auxílio da robótica, que tornaram quase inexistente a distância entre a realidade e a ficção [...]”.

Entretanto na mesma proporção que se desenvolve curas para tais doenças, surgem novas, mais fortes de serem combatidas e mais letais. Um exemplo disso é que no início do ano de 2020 o mundo se deparou com um novo vírus letal. A Síndrome Respiratória Aguda Grave Coronavírus 2 (SARS-CoV-2) que já havia atingido a China e causado uma epidemia no país no ano de 2008, sofreu uma nova mutação dando origem ao Covid-19. (NASCIMENTO, 2020).

O novo corona vírus se espalhou rapidamente pelo mundo causando uma pandemia e provocando profundos impactos na sociedade, além dos aspectos comportamentais, pois em vários países se decretaram o confinamento total, conhecido por *Lockdown*, o que permitia apenas serviços essenciais se manterem em funcionamento sendo que tal medida foi tomada como forma de tentar controlar a pandemia. Entretanto, houve a perda de

milhares de vidas para um vírus no qual não havia vacina, nem remédio, apenas estratégias para evitar a propagação da doença. (FREITAS, 2020).

A cada dia o número de vidas perdidas para o vírus crescia apesar das medidas de restrições, ademais houve a flexibilização do distanciamento social o que acarretou o aumento no número de casos. Falar de óbito por Covid-19 passou a ser natural, especialmente quando se tratava de pessoas do grupo de risco. Dessa forma “[...] mortes desses indivíduos são esperadas, previsíveis e, portanto, podem ser naturalizadas.” (MORENO, 2020, p. 2).

Devido a expansão da área científica, a supervalorização da vida, se tornou um hábito comum, o que levou como consequência o repúdio e o sentimento de fracasso perante uma situação de morte. Em seu artigo, Siqueira (2009, p. 58) discorre que “[...] a convicção de alguns de que a ciência tem resposta para tudo decorre de visão distorcida da realidade.”

Consequentemente, o setor funerário dentro da sociedade atual, é observado sobre uma ótica que desperta sentimento de tristeza, fracasso, perda, dor, sofrimento, impotência, incompetência e luto, por parte dos familiares que perdem seus entes queridos como pelos próprios profissionais de saúde. É importante frisar a importância do setor de saúde como uma instituição acolhedora e hospitaleira com os familiares nesse momento de perda e luto.

Falar de morte passou então a ser um tabu e essa perspectiva de acordo com Osman (2007, p. 2) “[...] é alimentada tanto por esse imaginário popular, quanto pela imortalização de uma imagem negativa criada e reforçada pelo cinema, sobretudo no gênero filmes de terror [...]”.

O medo do desconhecido provoca muitas dúvidas e abre portas para diferentes questionamentos. Entretanto a morte é algo que faz parte da vida das pessoas, em especial para os profissionais que lidam diariamente com os cuidados dos corpos de pessoas que encerraram seu ciclo. Tais profissionais precisam ter um conjunto de competências para acolher de forma hospitaleira as famílias. Quando as pessoas precisam buscar o serviço funerário, elas estão frágeis, e a perspectiva que elas têm da morte naquele momento é de perda alinhada com o sofrimento que estão passando. Elas

então encaram o processo de luto através de celebrações fúnebres. Para as famílias, essas celebrações carregam um grande significado, pois é o último contato que irão ter com os entes falecidos (KOVÁCS, 2011).

O papel dessas redes funerárias é atender os desejos do núcleo familiar e do próprio defunto, e através dessa prestação de serviço levar algum tipo de conforto. Mediante a pandemia da Covid-19, tais aspectos se tornam indispensáveis e substanciais para as famílias sobretudo, porque novos processos foram adotados pelas redes funerárias devido ao alto risco de contaminação mesmo após o óbito dos falecidos. (BRASIL, 2020).

Desta forma se entende que a hospitalidade e humanização nos serviços funerários são indispensáveis visto que, em um momento de perda, dor, com o psicológico e emocional abalado ter uma equipe que seja empática, pois a equipe representa a organização, e ter o compromisso em atender as necessidades do cliente mediante as adversidades é um ponto chave para que ocorra a satisfação do consumidor.

Ao considerarmos que a hotelaria tem como principal premissa a hospitalidade na prestação de serviços, e a mesma se faz extremamente necessária na área hospitalar, no que se refere ao acolher, hospedar, alimentar e entreter, por consequência acaba não sendo diferente no setor funerário, visto que em momentos de luto os pilares da hospitalidade estão presentes. Espera-se então que tal estudo contribua com o setor hoteleiro.

Ao longo de todo o desenvolvimento deste estudo buscar-se-á responder ao seguinte problemática: de que maneira as ações de hospitalidade estão presentes nos serviços oferecidos pelo setor funerário/cemitérios no grupo Pax União/Jardim da Paz?. Uma vez que, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos setor funerários/cemitérios.

E como objetivos específicos: Identificar os principais serviços oferecidos pelos setor funerários/cemitérios; perceber o entendimento dos gestores sobre a hospitalidade; analisar as possíveis ações de hospitalidade no Setor funerário, sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e

entreter; identificar possíveis mudanças na prestação dos serviços funerários com o advento da pandemia da Covid-19 e ações de hospitalidade diante deste cenário adverso.

Os conceitos abordados aqui foram estudados através de artigos e monografias. As plataformas usadas para o desenvolvimento do referencial teórico foram Google acadêmico, Scielo e websites. Para o presente estudo, usou-se como referência o trabalho da Muniz (2018) do curso de Hotelaria que aborda a hospitalidade no momento da morte em hospitais privados de São Luís (MA).

O interesse em pesquisar esse tema partiu inicialmente das aulas Hotelaria Hospitalar que foram administradas pelo professor Ruan Tavares, nas quais houveram visitas técnicas permitindo assim uma visão holística do campo da hotelaria hospitalar. Entretanto o que impulsionou o tema foi que um dos familiares da pesquisadora foi hospitalizado por Covid-19.

Ao decorrer desta pesquisa, serão abordados nos capítulos os conteúdos que englobam a morte, visando assim conceber ao leitor uma visão holística sobre o assunto e consequentemente ter um melhor entendimento.

No primeiro capítulo se traz para a linha de os aspectos da hospitalidade mediante a ótica do autor Walker (2002) se estabelece algumas reflexões sobre os pensamentos de Camargo (2015) onde se trabalha os eixos, Espaços e Tempo Da Hospitalidade Humana que o autor considera importante para entendimento do que é hospitalidade. E finaliza-se o capítulo falando sobre os conceitos de serviço e suas características.

O segundo capítulo trata-se do que são as necrópoles ou como são popularmente conhecidos, os cemitérios, em seguida se disserta sobre o conceito e a importância, além das transformações sofridas sobre como lidamos com a morte. O trabalho passa a explorar os conceitos de morte buscando evidenciar a evolução do significado do momento da morte aos familiares e como é vista na sociedade atual, objetiva-se assim representar a visão da sociedade contemporânea mediante as situações de morte. Além disso se abordar os estágios da morte na perspectiva de (KÜBLER-ROSS, 1996).

O presente estudo segue com o capítulo metodológico, onde relata os procedimentos adotados para a realização da pesquisa, cuja natureza tem caráter qualitativo (MINAYO, 2001) e estudo de casos único, que tem como foco apenas uma unidade, Yin (2010, p. 33). É exposto o método de dados coletados, e se encerra com a análise de caso únicos da rede funerária Pax União/Jardim da Paz, na qual é possível perceber a correlação existente do setor Hoteleiro com os Serviços Funerários na capital Ludovicense.

Por fim as considerações finais, onde se observa as comparações dos resultados com conceitos citados no referencial teórico. Descrevendo as limitações da pesquisa assim como as implicações e enfatizando as recomendações para elaboração de novos estudos. De forma geral, espera-se que o presente estudo sobre de que forma a hospitalidade faz-se presente nos serviços oferecidos pelos setor funerários/cemitérios contribua para um melhor entendimento a respeito da importância da qualidade na prestação de serviços nesse setor pouco explorado.

2 HOSPITALIDADE E SERVIÇOS

Nesta primeira seção será apresentada um pouco da história da hospitalidade, suas características e transformações ao longo do tempo. Os conceitos explorados nesta seção nos levam as reflexões sobre o estudo da hospitalidade. Na segunda parte da seção busca-se apresentar os serviços, suas configurações, formatações e dimensões.

2.1 Hospitalidade

De acordo com o léxico a palavra hospitalidade tem classificação gramatical feminina, e significa acolhimento, em seu livro Walker (2002) afirma que a palavra é tão antiga quanto o próprio costume de ser hospitaleiro. Segundo o autor a palavra descende de uma antiga palavra em francês *hospice* (asilo/albergues) que significa (dar ajuda/abrigo ao viajante). Há vários registros

sobre hospitalidade ao longo dos séculos, desde a Grécia e Roma antiga, perpassando pela idade média até à atualidade.

No decorrer dos séculos, devido as revoluções e guerras o homem por consequência acabou mudando sua forma de ler o mundo, o que resultou em alteração na forma de se praticar a hospitalidade.

Na Grécia e Roma antiga por exemplo, os textos descobertos por historiadores mostram menções a hospitalidade, em especial na forma de tavernas, e durante o império grego e romano houve a popularização desses empreendimentos em razão do comercio que se desenvolvia no período, o que resultou no deslocamento de pessoas e em decorrência dos meios de transportes daquela época, ter uma acomodação para pernoite após um dia todo de viagem era indispensável.

Durante esse período Walker (2002) reforça a ideia de que os meios de hospedagens eram bem equipados em todas as estradas principais. Já na idade média, em meados do século VIII Carlos Magno construiu pousadas, e um dos principais intuitos era de proteger os peregrinos e oferecer abrigo durante suas rotas. Em uma dessas pousada, localizada em Roncesvales os hospedes tinham serviços como barbeiro, sapateiro, cestas de frutas, pão grátis dentre outros.

Com o tempo, o número de viagens aumentou o que fez crescer gradativamente a quantidade de estalagens na margem da estrada. Embora fossem em grandes quantidades, os padrões daquela época eram muito diferentes do que se encontra atualmente em um meio de hospedagem. O cardápio por exemplo era limitado e era comum os hospedes dormirem em colchões no saguão.

Atualmente os meios de hospedagem contam com um conjunto de serviços que visam o bem-estar do cliente, tudo é pensado para receber bem aqueles que vão usufruir dos serviços do empreendimento. Vale frisar que a hospitalidade não é encontrada apenas em empreendimentos com características de hospedagem e estabelecimentos da área de alimentação.

Toda organização que ofereça serviços, podem e devem praticar a hospitalidade pois ela se torna um fator determinante nas relações entre

colaborador interno e externo assim como Santos (2002) faz menção a Camargo em seu artigo *Turismo, Hotelaria e Hospitalidade* reforça que o termo hospitalidade "[...] extrapola não apenas os negócios ligados à hospedagem e à restauração, com o próprio campo do turismo [...]". (SANTOS, 2006, p. 1).

Avançando nos conceitos de hospitalidade Grinover (2006, p. 31) em seu estudo afirma que a hospitalidade é uma relação entre dois ou mais 'atores' onde ocorre a ação de receber e ser recebido, podendo ser uma organização familiar, pública ou privada. Em consonância, Baptista (2002, p. 157) define a hospitalidade "[...] como um conjunto de serviços, atitudes e estruturas num ambiente diferente do que o indivíduo reside, com o objetivo maior de proporcionar-lhe bem-estar, conforto, segurança e acolhida com qualidade." Para Quadros (2011), a hospitalidade está intrinsecamente relacionada ao ato de receber e estar integrando com as pessoas em nosso convívio.

Por conseguinte, observa-se que a hospitalidade está intimamente ligada com o acolhimento, onde ocorre a inclusão do outro em um novo espaço até então desconhecido do sujeito que está sofrendo a ação. Dessarte, compreende-se que a hospitalidade como a união entre mais de um indivíduo, no qual, este pode ser o amigo, vizinho ou alguém desconhecido (GRINOVER, 2006).

É preciso deixar claro, que o ato de hospedar e ser hospiteiro vai muito além disso, dado que envolve relações sociais, portanto é preciso que se leve em consideração as diferentes culturas, costume, idiomas e valores pois, o processo envolve experiências vivenciados pelos, denominadas de choque cultural por Van Gennep (2011). Para o autor é por meio delas que os indivíduos buscam da significado ou ressignificar suas experiências de consumo anteriores.

Turner (1986, p. 39), destaca que esse processo tem caráter de drama social uma vez que, "[...] tal processo traz consigo o rito de passagem, visto que o termo está intrinsecamente ligado à transformação do estranho em algo familiar e ao mesmo tempo o estranhamento de algo que já se é familiarizado." ou seja, a relação de hospitalidade quando ocorre faz o sujeito se sentir bem,

confortável, 'em casa' ao ponto de algo que até então era desconhecido se tornar 'natural' e poder ser ressignificado.

Em continuidade Lashley e Morrison (2004), declara que hospitalidade pode ser entendida como um relacionamento entre anfitrião e hóspede, na qual os laços afetivos são aproximados por meio da oferta de alimento, bebida e acomodação. Ainda nesse cenário, para que este relacionamento seja satisfatório é necessário que o hóspede vivencie a hospitalidade praticada pelo anfitrião por meio da agradabilidade e do sentimento de generosidade. Gotman (2001, p. 7, tradução nossa) conclui que, “[...] a hospitalidade é um processo de agregação do outro à comunidade é uma relação entre dois protagonistas, entre aquele que recebe e aquele que é recebido [...]”.¹

Em sumo, entende-se que hospitalidade está presente dentro das sociedades e se manifestam através dos hábitos que cada uma possui. Para demonstrar de forma pertinente Camargo (2004), apresenta ao leitor em sua obra, Hospitalidade as duas grandes escolas da hospitalidade: a francesa e a americana. Na primeira tem-se uma hospitalidade que ignora o comercial e tem como base o princípio de 'dar-receber-retribuir'. Já na segunda tem-se a irrelevância total da hospitalidade francesa, pois o foco é apenas no comercial.

Objetivando que os leitores tenham uma melhor compreensão acerca do tema, e identifiquem a hospitalidade sobre várias possibilidades. Camargo (2004), introduz um quadro com os eixos espaços e tempos.

1

Versão original em língua francesa: “[...] hospitalité est un rapport social asymétrique -, et les réglages délicats que l'alternance des invitations impose aux protagonistes [...]” (GOTEMAN, 2001, p. 7).

Quadro 1 – os eixos espaços e tempos da hospitalidade humana

TEMPO	ESPAÇO			
	Doméstica	Pública	Comercial	Virtual
Recepcionar	Receber pessoas em casa, casualmente ou intencionalmente	Recepção em espaços/órgãos públicos e de livre acesso.	Os serviços profissionais de recepção.	Cartazes, Internet, folders, telefone e e-mail.
Hospedar	Oferecer para as pessoas abrigo e repouso.	A hospedagem proporcionada pelo local incluindo: hospitais, casas de saúde presídios entre outros.	Os meios de hospedagem	Sites e os hospedeiros de sites.
Alimentar	Receber em casa para banquetes e refeições	A gastronomia do local	Serviços de alimentação	Programas na mídia e sites de cunho gastronômico
Entreter	Receber para celebrações, recepções e festas	Os espaços destinados a lazer públicos e eventos.	Espaços privados de lazer.	Jogos e entretenimento na mídia.

Fonte: Adaptada pela autora dos eixos de Camargo (2004).

Visto que, a hospitalidade é um ato complexo por envolver relações sociais, para melhor entendimento usaremos a perspectiva de Camargo (2015). O autor em seus estudos classifica a hospitalidade em quatro pontos que julga ser relevantes para aprofundamento do tema, esses pontos são: a relação humana, a virtude, o ritual, a troca.

A relação humana de acordo com o autor está presente em todas as culturas, sobre a forma de leis não escritas da hospitalidade, essas são herdadas de formas ancestrais de direito, e comandam o relacionamento humano em casa ou fora de casa. Por exemplo, em nossa sociedade desde pequenos somos ensinados a sermos educados, uma vez que são valores e costumes que nossa família nos passa.

Pode-se citar aqui o ato de ser respeitoso com um idoso, sempre agradecer após receber algo, ou cumprimentar a todos em um ambiente com um 'bom dia'. Estes são alguns exemplos do cotidiano, mas existem costumes da nossa sociedade que se diferem em outros lugares do mundo como por exemplo a forma de se cumprimentar no Brasil, que é totalmente diferente dos países

asiáticos. Mediante a isto, pode-se entender que a hospitalidade local é observada em diferentes culturas sobre a forma de etiqueta.

A interação entre os membros do grupo se dá pela comunicação por meio de diferentes formas de linguagem, sendo um processo essencialmente simbólico. Usando a linguagem simbólica em suas diferentes formas - oral, escrita e gestual -, os seres humanos aprendem as regras de comportamento próprias do seu grupo no processo de socialização. Pela socialização o indivíduo se torna membro do grupo dominando seus códigos e regras básicas de comportamento e relacionamento, se apropriando do conhecimento sistematizado e acumulado pelo grupo ao longo do tempo (DENCKER, 2013, p. 5).

Sobre a ótica da hospitalidade, essas noções são relevantes para se entender as relações sócias onde afeta a mobilidade geográfica, cultural, social e econômica, pois na troca de experiências tanto os anfitriões como os hóspedes saem totalmente modificados

O acolhimento é um ato voluntário que introduz um recém-chegado, ou um estranho, em uma comunidade ou em um território, que o transforma em integrante desta comunidade ou em habitante legítimo deste território e que, a esse título, o autoriza a beneficiar-se de todas, ou parte, as prerrogativas que se relacionam com o seu novo status, provisório ou definitivo. (CASTELLI, 2006, p.7).

Vale ressaltar, que essas regras fazem parte do processo de formação do indivíduo, todavia o homem está em constante transformação devido ao processo de socialização, sendo capaz de criar, recriar e de se adaptar.

O autor enfatiza ainda que embora as normas de conduta muitas vezes são usadas para segregar os 'educados' dos 'não educados', a hospitalidade é uma relação entre seres humanos, dessa forma precisa ser mutável mediante as necessidades da ocasião.

O segundo ponto julgado ser relevante, é a virtude, pois de acordo com Camargo (2015, p. 51), definir a hospitalidade como virtude "[...] é considerar que o panorama social é marcado pela sua ausência [...]". Para Montandon (2002), observou que geralmente quando se trata de hospitalidade, as pessoas falam como algo do passado, algo que não faz mais parte da nossa realidade.

Dessa forma a hospitalidade enquanto virtude, é sinônimo de sociabilidade, solidariedade, caridade, amor e entre outros. E em sua ausência é por termos como hostilidade, agressão, violência, parasitismo, ostentação etc. Nesse ponto ser hospitaleiro é algo que faz parte do indivíduo, é uma extensão dele. Essa virtude é reconhecível naquele que presta serviços, que tem contato direto com o consumidor. Colaborado com esse pensamento Lashley e Morrison (2004) complementam que:

No passado, a necessidade de ser hospitaleiro era altamente valorizada. Sê-lo genuinamente com viajantes e pessoas menos afortunadas da comunidade era visto como uma virtude. Atualmente, nas sociedades modernas, a hospitalidade e ato de hospitaleiro não possuem o mesmo status do passado. Entretanto, há lições importantes que as empresas comerciais podem aprender, por meio do estudo da hospitalidade em contextos privados, domésticos. (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 19).

Em seguida temos o ritual, o rito pode ser classificado como um conjunto de comportamentos simbólicos repetidos, que respondem à incerteza, os conflitos sociais e à desordem Rivière (1997). O rito, prioriza e classifica as tarefas do cotidiano, atribuindo ao indivíduo o sentimento de viver em uma sociedade organizada e fora do caos. Em suma, ele traduz que as leis que regulam a hospitalidade, acabam que por reger a forma como se é dada as relações sociais. Sob outra perspectiva, as relações interpessoais exigem o ritual da hospitalidade para que se chegue a um bom comportamento.

Ao pedir uma informação, o indivíduo coloca-se diante do seu anfitrião instantâneo e procurando manter a postura adequada, sendo obrigado a começar com o 'por favor'. Inversamente, ao encontrar pela manhã um conhecido, nada se consegue sem um 'bom dia!', ou um 'como vai?'.

Dessarte observa-se que determinados comportamentos simbólicos que se usa durante dia a dia são pequenos rituais que foram ensinados aos indivíduos com o objetivo de exercer a hospitalidade entre as interações sociais, portanto, o ritual se faz presente no visitar e receber amigos em casa, comemorar com conhecidos (ou mesmo desconhecidos) nas ruas, nas empresas e além mesmo nas formas virtuais de contato humano.

Por último tem-se o fator da troca. O autor destaca que o tema da troca é um dos centros na antropologia e na sociologia econômica, por ser uma das bases da relação interpessoal. Pode-se por assim dizer que nas relações interpessoais ocorrem trocas de bens tangíveis e intangíveis: “[...] aquele que recebe troca algo com aquele que é recebido.” (CAMARGO, 2015, p. 59).

Para Alain Montandon (2002), a hospitalidade em um meio comercial deve ser sinônimo de boa acolhida, sem envolver as questões mais profunda que hospitalidade implica. A utilização do termo indica na perspectiva comercial, não a transmuta de forma que ela deixe de ser vista como uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem-sucedida entre os homens, querem sejam clientes, amigos ou simplesmente estrangeiros com a mão estendida (MONTANDON, 2002, p. 142).

Quadro 2 - As dimensões da hospitalidade

TERMO	CONCEITO
A relação humana	São os princípios, leis não escritas que existem as relações humanas, como respeito aos mais velhos
A virtude	Como virtude, se entende que a hospitalidade é uma extensão do sujeito.
O ritual	Práticas repetitivas, hábitos que rodeiam nosso dia a dia como, pedir licença, por favor e agradecer
A troca	Se trata da hospitalidade presente as relações de negócio. Envolve trocas de bens tangíveis e intangíveis

Fonte: elaborada pela autora com base em Camargo (2015).

Em concordância a essa ideia Lashley e Morrison (2004) trabalham a hospitalidade sobre 3 aspectos a doméstica, o privado e o comercial.

Quadro 3 - Aspectos da hospitalidade

CATEGORIA	PANORAMA
Doméstica	A hospitalidade no sentido doméstico sempre será é generosa altruísta, voluntária acolhedora, calorosa.
Privado	É um anfitrião que está preocupado e se responsabiliza pela felicidade de seu hóspede.
Comercial	A lógica comercial distorce frequentemente o seu relacionamento com os hóspedes e clientes. Pois ela tem como foco vender a hospitalidade. Hóspedes e clientes se tornam meros consumidores, e, assim, eles e o anfitrião desenvolvem um senso limitado de obrigação mútua.

Fonte: adaptação da autora com base em Lashley e Morrison (2004).

Mediante ao exporto entende-se que a hospitalidade está presente na vida cotidiana de diferentes formas, seja de uma maneira informal através das interações sociais em seu verdadeiro sentido, pois é feita sem intenções de retorno financeiro sendo ausente na formatação dos produtos e serviços, ou de maneira comercial, que visa gerar a hospitalidade em busca de um retorno financeira, visto que o foco no cliente não é genuína.

2.2 Serviços

De acordo com Kotler (1998), a origem dos serviços de forma profissional pode ser detectada desde a idade média, em especial as profissões ligadas a lei. As pessoas que exerciam alguma profissão eram vistas como sujeitos importantes e de alta classe social.

Com a expansão da tecnologia industrial e o crescimento do capitalismo, houve o surgimento de novos serviços como a contabilidade e medicina. Os trabalhadores tradicionais lutaram para se mantêm e logo, desenvolveram novas práticas que os diferenciava dos demais. Com o crescimento do mercado profissional e o surgimento de novos trabalhos e de áreas a serem exploradas, a competitividade se tornou cada vez mais presente dentro das relações econômicas.

As relações econômicas ocorrem dentro do que é nominado mercado. Pode ser entendido como mercado, o 'local' em que operam as forças da oferta e da demanda, através de vendedores e compradores, de tal forma que ocorra a transparência de propriedade da mercadoria através de operações de compra e venda. Para que ocorra as relações de compra e venda, é preciso que exista a oferta de algum serviço, este pode ser tangível ou intangível.

Entende-se por tangível todo e qualquer serviço que está atrelado ao produto físico, isto é, que pode ser trocado, já serviços intangíveis estão atrelados a prestação de serviço, aqueles que não podem ser trocados apenas consumidos, como por exemplo uma viagem. Sobre a ótica de Kotler (1998, p. 421) podemos compreender que "[...] Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não

resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não está vinculada a um produto físico.”. Para melhor entendimento Teixeira (2006, p. 2), cita que as características do serviços podem ser amparados

em máquinas e equipamentos (máquinas de venda, lava-jatos, digitação de trabalhos), onde esses instrumentos tangíveis levam a execução do serviço em si e em pessoas que podem ser inexperientes ou profissionais especializados. Nesse último aspecto os serviços se mostram em seu pleno caráter intangível, pois, as habilidades das pessoas envolvidas é que fará o serviço se efetivar.

Segundo Kahtalian (2002, p. 23), O serviço é intangível, isto é, não é palpável. Todo serviço possui diversos elemento tangíveis. Consequentemente é comum se observar serviços tangíveis e intangíveis funcionando juntos, pode-se citar aqui novamente a viagem. Quando um indivíduo decide realizar uma viagem, o mesmo irá fazer o uso de diversos serviços tais como hospedagem, alimentação, transporte e entretenimento em geral, e irá comprar itens para presentear seus amigos como chaveiros, perfumes, quadros e entre outros, ou seja, ao comprar um item o sujeito utiliza um serviço, tangível e intangível. Tangível, porque há a presença de um produto físico e intangível porque o processo de venda é feita por pessoas. Sendo assim, as habilidades dos funcionários ao prestar os serviços torna-o efetivo, estes serviços detém da característica de serem vendidos, produzidos e consumidos ao mesmo tempo. (SPILLER, 2015)

Essa característica de serviço acaba dificultando certos processos e tomadas de decisões devido ao fato de que não há uma estrutura física ao produto, então a oferta de serviço precisa ser muito bem construída. E com o objetivo de auxiliar nessa construção tem-se o pacote de serviços, este pacote é formatado por cinco fatores:

Quadro 4 - Pacote de serviços

FATORES	CARACTERÍSTICA
Instalação de apoio	São os recursos físicos necessários para oferecer os serviços.
Bens facilitadores	Material adquirido ou consumido pelo comprador, ou os itens fornecidos pelos clientes.
Informação	Disponibilizada pelo cliente ou fornecedor, que anseiam um serviço eficiente e customizado.
Serviços explícitos	São os benefícios prontamente percebidos pelo cliente, são as características essenciais ou intrínseca de um serviço.
Serviços implícitos	Benefícios psicológicos sentidos apenas vagamente pelo cliente são as características extrínsecas.

Fonte: FITZSIMMONS; FITZSIMMONS (2014).

O pacote de serviços, visa auxiliar os gerentes na formatação dos serviços, pois há uma constante preocupação em relação a experiência social do cliente. Ter um ambiente alinhado com produtos e serviços oferecidos por um estabelecimento é um aspecto do pacote de serviço, que nada mais é que um conjunto de mercadorias e serviços ofertados em um único ambiente. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014, p. 22).

Outros autores como Kahtalian (2002) compactuam da mesma linha de pensamento, e reformam que os serviços têm como característica a inseparabilidade, que seria o momento no qual o produto é tanto produzido como é consumido.

Em seu trabalho são abordados os aspectos sobre os serviços, a fim de serem entendidos e analisados a partir de suas características, denominados: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. O primeiro é a inseparabilidade, se entende essa característica como o processo na qual, ao mesmo tempo em que o serviço é produzido ele é consumido. Neste ponto destaca-se a importância do serviço bem executado, pois o seu realizador será julgado pelo o que faz ou não faz no momento.

Outro ponto em que Kahtalian (2002), discorre é sobre o fato de que, o cliente se torna um coprodutor, pois o cliente interfere na produção apenas por participar, desta forma a produção desse serviço, acaba que por não seguir por completo um padrão de produção, e em vista disso, o consumidor precisa

entender a base do serviço ao qual está consumido. Por último, se comenta que não há a chance de corrigir erros no processo, visto que ele é produzido ao mesmo tempo em que é consumido e precisa estar de acordo com as necessidades do cliente.

Se alguém errar, pode não ter uma segunda chance, pois a fábrica não terá sido capaz de entregar o que o cliente queria no momento em que precisava. Como agravante, muitos serviços, se não prestados adequadamente da primeira vez, podem causar danos irreparáveis, como no exemplo mais óbvio dos serviços médicos. (KAHTALIAN, 2002, p. 22).

Como segunda característica temos a variabilidade, essa característica como o próprio nome já diz é muito volátil, pois depende muito do perfil daqueles que estão inseridos na relação e pode ser analisada por uma perspectiva positiva ou negativa. Em uma perspectiva positiva, essa característica apresenta-se sobre a forma de adaptação dos serviços mediante as necessidades dos clientes. Ocorre a customização para que as expectativas do público consumidor sejam atendidas, como por exemplo um professor que adapta sua aula aos seus alunos.

No viés negativo, essa variabilidade traz a ausência da padronização, pois torna-se extremamente difícil manter um padrão de atendimento. Porém ressalta-se, que se deve manter um padrão mínimo para que se possa garantir a qualidade dos serviços. Logo após tem-se a intangibilidade, que aborda que todo e qualquer serviço é intangível, ou seja, não é palpável.

Um produto é um objeto, algo palpável; serviço é resultado de uma ação, um esforço. Quando o serviço é vendido ele ainda não foi fabricado, não tem uma existência física sensorial, portanto, OS propriedade. Serviços são consumidos, mas não geram (SPILLER, 2015, p. 5)

Todavia, todo serviço possui elementos tangíveis, que são denominados como 'pistas' e 'sugestões', uma espécie de suporte, de como o serviço deve ser. Um exemplo disto é a escola, o ambiente possui uma estrutura física, uma boa iluminação e recursos tecnológicos, que pode ser considerado suporte para

que ocorra a prestação de serviço, inclusive o próprio funcionário. Entende-se assim, que os elementos tangíveis dos serviços, podem mesmo ser as pessoas que nele trabalham e cumprem o papel de reduzir o nível de dúvida sobre a qualidade do serviço.

Todo serviço é a compra de uma promessa. Tem-se que acreditar na promessa do serviço e pagar para ver, isto é, só se sabe que a promessa foi cumprida após o consumo do serviço. Os tangíveis são, portanto, sinalizadores de que pode confiar ou não na promessa do serviço. Em desfecho, temos a perecibilidade, que se traduz como “[...] à perda de recursos pela não prestação do serviço na ocasião programada, dada a impossibilidade de estocagem. É o caso dos lugares não ocupados numa viagem em qualquer meio de transporte [...]” (SPILLER, 2015, p. 7).

Essa característica trata-se da não recuperação de um serviço que deixou de ser prestado. Ou seja, se aquele serviço não foi executado e não atendeu a demanda dentro do mercado, ele jamais será repostado. Para que ocorra o melhor entendimento irei utilizar o exemplo de uma unidade habitacional que não foi vendida em uma semana, caso isso ocorra não há chances de recuperar a não venda do quarto pois foi definitivamente perdido. Assim como os médicos, se um profissional da medicina deixou de fazer determinadas consultas no dia de hoje, ele jamais irá fazer a recuperação amanhã. De acordo com Kotler (1998) é devido a essa característica que “Alguns médicos cobram de seus pacientes o horário quando eles não comparecem à consulta marcada, porque o valor do serviço existiu apenas naquele momento [...]” (TEIXEIRA, 2006, p. 3).

Quadro 5 - Características do serviço

OPERAÇÕES DE SERVIÇOS	CARACTERÍSTICA
Intangibilidade	O serviço é intangível, isto é, não é palpável
Inseparabilidade	Todo serviço perpassa por um momento na qual sua produção e consumo são simultâneos, sendo assim inseparáveis.
Variabilidade	Esse tipo de serviço pode variar conforme o prestador do serviço e o cliente. Se altera conforme a necessidade do consumidor
Perecibilidade	Esse tipo de serviço não pode ser estocado

Fonte: adaptado pela autora com base em Kahtalian (2002).

Em consonância aos serviços intangíveis, é vital levar em consideração as características do serviço, e na medida como ele é ofertado mediante ao público. Justamente por se tratar de um serviço que carrega um conjunto de características complexas e tem uma abordagem diferente e aspectos únicos, que são denominados Mix de Marketing, o conceito foi criado em 1960 por Jerome McCarthy e se classificam em: produto, preço, praça, promoção, processo, prova física, pessoas, produtividade. (PATEL, 2020)

No primeiro ponto temos o produto, mas no que se refere a serviços intangíveis, há a presença de aspectos tangíveis como já mencionado, por isso é tão importante conhecer o que se vende. Quando se trata do preço, tudo que envolve a realização da sua atividade devem ser levados em consideração, desde os valores de mercado, o tempo para a realização do serviço e a qualificação profissional. Já a praça é o local usado para executar o trabalho, esse deve ser levado em consideração pois tem impacto direto na logística tanto em locomoção quanto em prazos de entregas por exemplo.

O quarto ponto é a promoção, que faz acepção a forma como o serviço é divulgado pela empresa. Em seguida, o processo que faz alusão ao tempo que a empresa gasta na produção e entrega do serviço, em seguida temos a prova física que nada mais é, o que ajuda o cliente a analisar de forma mais holística o porquê vale a pena comprar o serviço. Em sétimo lugar vem as pessoas, um ponto extremamente importante para os serviços intangíveis pois os indivíduos irão representar a empresa na prestação de serviço, dessa forma os cidadãos precisam ter total conhecimento e domínio para que a experiência do consumidor seja a melhor possível, e por fim temos a produtividade e qualidade que se trata justamente de cumprir os prazos e fazer o serviço chegar ao consumidor de forma satisfatória.

Como já mencionado, o serviço tem como uma das principais características a inseparabilidade, sendo formado assim pelos aspectos tangíveis e intangíveis. Mas no que diz respeito aos aspectos tangíveis de um empreendimento se faz menção a aparência física, tanto dos funcionários como o a arquitetura em si, e os intangíveis está intimamente ligado a cordialidade da

equipe, “[...] ou seja, os que estão diretamente ligados ao relacionamento da equipe profissional com os clientes [...]”. (FADEL, 2009, p. 9 *apud* ANSUJ; ZENCKNER;GODOY, 2005, p. 9)

Para os estudiosos, os dois componentes da qualidade precisam ser levados em consideração, de acordo com Las Casas (1999), são o serviço propriamente dito e a forma como ele é percebido pelo cliente. Neste ponto é de extrema importância levar em consideração a percepção do cliente. Para Vasconcellos (2002), é necessário dar ênfase nesse sentido pois cada cliente tem uma ótica e conceito de qualidade que se divergem, desta forma a definição de qualidade de serviço passa a ter caráter subjetivo.

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo ‘estado de espírito do cliente’ no momento da prestação de serviço. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida. (FADEL, 2009 *apud* VASCONCELLOS, 2002)

Por conseguinte, é fundamental que os serviços oferecidos estejam alinhados para atender as demandas dos clientes, pois as relações se dão de forma direta e o consumidor participa do processo produtivo, a vista disto, as organizações precisam se renovar e ter flexibilidade para mudanças, pois de acordo com Grönroos (1990) os consumidores usam o critério de comparação do serviço percebido e do serviço esperado para julgar a qualidade da prestação de serviço. Em concordância com Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) afirmam que a divergência entre a percepção do cliente e a expectativa que foi criada sobre tal atendimento, define se o serviço foi de qualidade ou não pois, de fato, só há qualidade de serviço quando o mesmo supera as expectativas.

Os indivíduos têm seu próprio conceito de qualidade. É possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é, portanto, é fundamental entender que antes de tudo o conceito de qualidade depende da

percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar. (FADEL, 2009 *apud* CERQUEIRA, 1994).

Quadro 6 - as dimensões da qualidade em serviços

DIMENSÕES	CARACTERÍSTICA
Confiabilidade	A confiabilidade é gerada a partir da habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa
Segurança	A instituição precisa transmitir segurança e confiança aos clientes; os funcionários representam as empresas.
Aspectos tangíveis	Os aspectos da estrutura física também influenciam, equipamentos, aparência e até mesmo os funcionários.
Empatia	Se refere ao grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes; se colocar no lugar do cliente e buscar entendê-lo da melhor forma possível.

Fonte: Adaptado pela autora com base em Las Casas (1999).

Para entender um pouco melhor sobre a qualidade de serviços vamos nos apoiar na ideia de Donabedian (1980) partindo da ideia de que a qualidade se divide em três dimensões: a técnica, a interpessoal e a ambiental. A técnica como o próprio nome remete faz referência à aplicação, constante atualização dos conhecimentos científicos na solução do problema. Em suma, o nível de conhecimento teórico e prática daquele profissional. A interpessoal se refere a forma como a relação é estabelecida entre quem presta e quem sofre, nesse caso o consumidor, e pôr fim a ambiental que está interligada as comodidades estabelece entre o prestador de serviços e o consumidor, ou seja, o bem-estar oferecidos ao cliente.

3 MORTE, SERVIÇOS FUNERÁRIOS E A PANDEMIA DA COVID-19

Nesta segunda seção, irá abordar sobre a morte, como é vista atualmente, suas transformações ao longo dos séculos e a forma como encaramos seus estágios (KÜBLER-ROSS, 1996). Discorrerá sobre as necrópoles e suas transformações, em seguida tratará sobre os serviços funerários e o velório, em seguida sobre os tipos de cemitério, dos mais comuns e suas principais características. Ademais, busca-se demonstrar a importância

dos cemitérios além do contexto conhecido pelo senso comum, e para isto tratará sobre o turismo cemiterial de forma breve.

Por fim atenta-se em discorrer sobre a pandemia da COVID-19, que acometeu o mundo todo no início do ano de 2020. O estudo realizado mediante ao cenário da pandemia, se referem a nível nacional, mas especificadamente, regional. Foram usados gráficos e dados dos canais oficiais do governo do Maranhão para demonstrar o panorama de crise sanitária que o estado chegou.

3.1 Morte

Quando se fala de morte, sabe-se apenas que é uma certeza da vida, algo que mais cedo ou mais tarde acontecerá. (SPINDOLA, 1994, p. 110) demonstra essa incerteza do homem sobre o que é a morte em seu estudo, onde afirma que “A morte é um desafio para os homens [...]”. A falta de explicações sobre o que acontece após a morte sempre despertou interesse e, ao mesmo tempo, grande temor entre os homens em razão da dificuldade em lidar com este tema. Consta-se que quando as pessoas falecem, de alguma maneira permanecem vivas nas memórias dos seus entes queridos. Mediante a isto, muitos se apoiam em concepções religiosa ou filosóficas para lidar com a dor da perda e manter boas lembranças daqueles que se foram.

Na percepção da medicina de acordo com Federação Espírita Brasileira (2013, p. 8) a morte é “[...] a cessação de todas as funções vitais; a perda dos reflexos do tronco cerebral, medula espinhal, situação comprovada pelos gráficos lineares de eletroencefalogramas (EEG) realizados no período de 24 horas [...]”, já em uma visão filosófica (FONTES, 2003, p. 6 *apud* , 2013 p. 6) define de forma simples como “[...] repouso ou cessação das preocupações da vida [...]”.

Dependendo da religião e da cultura do lugar, o significado da morte se transmuta, para os cristãos, por exemplo, a morte é vista como um estágio intermediário, uma espécie de sono profundo de que um dia acordariam para a ressurreição, neste dia então as almas voltariam a habitar os corpos. Por conta

dessa crença os cristãos enterram o corpo dos defuntos. Tal ideia, induziu a uma nova percepção e amenizou a dor de gerações ao longo dos séculos com a ideia do fim definitivo (GIACOIA, 2005). Partindo do mesmo ideal Kübler-Ross (1996) afirma que era inconcebível para o homem imaginar um fim real para a vida terrena e que, se esta tem um fim, foi devido a uma intervenção maligna.

Quando o assunto é a morte, o sentimento de incerteza, insegurança, medo e angústia rodeiam o homem, embora a morte seja extremamente natural pois a vida é um ciclo, quando nos deparamos com situações de luto, o medo do desconhecido é inevitável pois é algo que não se tem controle. Sobre a ótica de Kastenbaum e Aisemberg (1983 *apud* SPÍNDOLA, 1994) existe alguns motivos primitivos que contribuem para tal sentimento gerado na humanidade

Quadro 7 - Expectativa de vida limitada

Motivação primitiva
Ver-se em presença da morte
Controle reduzido sobre as forças da natureza
O status do indivíduo

Fonte: Spindola (1994).

A forma como a morte é encarada atualmente é resultado das modificações ao longo dos anos, podemos tomar como exemplo os egípcios que utilizavam um sistema mortuário explícito e detalhado em seu Livro dos Mortos, onde se encontrava ações individuais a serem realizadas diante da morte. Dessa forma, tinha-se a sensação de alguma espécie de controle mágico sobre as poderosas forças da morte e o pós vida, algo que era estimulado pela crença. Neste período, a morte era vista como algo brutal, forte que gerava a sensação de perda. Como forma de lidar com a perda os homens tinham como base suas crenças e mitos (SPINDOLA, 1994).

Na perspectiva de Aries (1989 *apud* SPÍNDOLA, 1994), durante os séculos V e VI se perdurando até o século X a morte era algo do cotidiano dos homens. Os indivíduos eram enterrados juntos, não havia nenhum tipo de

cerimônia ou ritual a não ser para entidades da igreja ou grandes personalidades, além disso não era vista de forma ‘dramática’.

As mudanças surgem em decorrência dos avanços da tecnologia e a forma como o homem passa a ver o mundo. Do século XII ao século XVI I, em decorrência ao aparecimento do capitalismo europeu na Europa Ocidental, que traz consigo a questão do individualismo, o que muda totalmente a forma como a morte era vista. A evolução do homem como ser, atrelado as coisas das quais ele passa a fazer e ter controle moldam sua forma de lidar com o mundo assim como (SPINDOLA, 1994, p. 110) destaca que:

Das décadas de 30-40 deste século aos nossos dias, as sociedades mais avançadas transformaram-se e, graças à industrialização e à tecnologia, os homens passaram a controlar os fenômenos da vida e morte, através de mecanismos que visam prolongar a vida ou impedir a ocorrência da morte. Através da utilização de modernos recursos, aumenta a expectativa de vida e, em consequência, diminui o convívio do homem com a morte, que passa a ser, então, indesejável, devendo ser ocultada, escondida. Surgem instituições para impedir o convívio com a morte, deslocando-a das casas para os hospitais.

Ainda de acordo Aries (1989 *apud* SPÍDOLA, 1994), um dos momentos da humanidade que impulsionam o distanciamento do homem com a morte foi a Revolução Industrial, que desencadeou mudanças que impactaram o mundo tanto a nível econômico, como a nível social e político na Europa Ocidental, o que por consequência resultou na forma como o homem se via e encarava a morte. Em concordância com Aries, Maranhão (1985) afirma que antigamente quando o indivíduo tinha consciência de seu fim próximo. Havia os atos cerimoniais onde o leito era aberto para a família, amigos e vizinhos, era cerimônias simples, sem a carga de ‘dramatização’.

O momento da morte era seguindo por um ritual singelo. O Sujeito expressava suas últimas vontades, o sacerdote comparecia, e nesse momento se fazia uma ligação com o divino. Após a morte, o corpo era velado a família então usava vestimentas pretas em sinal de luto pelo ente e os pertences assim como os procedimentos fúnebres eram dados ao corpo. No dia do sepultamento o corpo fazia todo o percurso até a igreja onde se faziam os últimos rituais de

purificação. Após isso o corpo era enterrado em um cemitério, só então o local onde o corpo se encontrava, passava a receber visitas dos familiares e conhecidos.

Evidentemente algumas coisas se mantiveram, mas a forma como a morte passou a ser encarada ao longo dos anos, fez com que fosse vista não como algo natural, mas algo que deve ser temido, um sinal de fracasso e vergonha. Uma das modificações, está no encurtamento das cerimônias de sepultamento assim como, o período de luto, que estão cada vez mais indiferentes e frios em uma tentativa de fugir da morte. Dessa forma, a sociedade passou a privilegiar a preservação da felicidade e evitar vivenciar as experiências de morte (CAPUTO, 2008). Em concordância a esse pensamento Caputo, (2008) faz referência a Carvalho (1996) da seguinte forma:

Na atualidade evita-se falar de morte, bem como de ver o corpo do moribundo, pois isto nos traz à consciência a ideia de nossa própria finitude. Em função desta interdição da morte é comum o círculo de relação do moribundo ocultar ao doente a gravidade do seu estado buscando assim poupá-lo desta provação. (CAPUTO, 2008, p. 78).

Assim, a morte passa de algo esperado e cultuado a um fenômeno indesejável, devendo ser escondido. O enfrentamento da morte, com o passar dos anos, modificou-se, deixando de ser um cerimonial cultuado entre familiares e amigos, para ser vivenciado ao lado de estranhos.

Apesar das transformações sofridas, os funerais continuam tendo um valor simbólico para os entes do sujeito, embora os rituais fúnebres sejam mais frios e curtos atualmente, eles ainda carregam consigo o significado de 'o último adeus' o último momento na qual teremos contato como o corpo daquele que se foi.

Para que se tenha um melhor entendimento sobre a morte (KÜBLER-ROSS, 1996) aborda o tema de forma clara, e a divide em estágios, tanto para os familiares como para os enfermos, sendo cada uma distinta da outra. É importante destacar a relevância em analisar os estágios da morte para os doentes, pois ao saberem de sua condição, acabam solicitando procedimentos

dos quais querem que sejam adotados nos seus últimos momentos e na celebração fúnebre. Dessa forma, busca-se observar os estágios de: negação e isolamento, raiva e cólera, barganha ou regateio, depressão e aceitação, ressalta-se que não precisa seguir obrigatoriamente a ordem proposta.

Quadro 8- Estágio do processo de morrer

Estágio	Processos
Negação	Esse estágio corresponde a etapa que o paciente recebe a notícia que sua doença é grave. Podendo vir acompanhado da frase: “Não, eu não.”
Raiva	O indivíduo passa a ter o sentimento de revolta e inveja, devido ao fato de que outras pessoas continuarão vivas enquanto ele deve morrer. Por isso o questionamento: “Porque eu?”
Barganha	O paciente começa a aceitar o fato de que irá morrer, mas tenta fazer acordos para conseguir um pouco mais de tempo. Na maioria dos casos a barganha é feita com Deus, por meio de promessas.
Depressão	Pode surgir o sentimento de arrependimento. O paciente entra num estado de preparação para a chegada da morte.
Aceitação	O paciente parece que repousa antes da morte.

Fonte: adaptado pela autora com base em Kübler-Ross (1996).

A negação é considerada importante pois, ajuda a minimizar o impacto de saber que a morte é eminente, já no estágio da raiva e cólera, o paciente começa a fazer os questionamentos de ‘por que eu?’. Para os cristãos, neste momento Deus passa a ser o alvo de sua raiva assim como cita Alencar (2005, p. 174) “Neste processo, Deus é o alvo especial de sua cólera, porque ele é considerado arbitrário, Aquele que impõe a sentença de morte.” A próxima fase denominada barganha ou regateio, é onde o sujeito de alguma forma tenta fazer acordos com o divino, tais como promessas de ser melhor, além de se arrepender dos erros, em uma tentativa de alongamento da vida.

Finalmente a depressão e aceitação, na depressão é comum o sentimento de arrependimento das coisas que não fez, e lamentações. Posteriormente a aceitação, na qual o indivíduo se torna quieto e não quer receber visitas, isto é, não desejando mais ver ninguém. Isto é entendido como

um sinal de que provavelmente o paciente resolveu suas pendências, podendo morrer pacificamente.

Contudo, para a família a perspectiva vem a ser diferente. Estudiosos evidenciam que o choque é a primeira resposta à morte de uma pessoa importante ou querida, o qual será particularmente acentuado em casos de morte súbita e inesperada. As tentativas da pessoa que sofreu uma perda, para enfrentar essa fase de impacto, irão variar de acordo com seu temperamento e a situação enfrentada, sendo que pode ir desde o completo entorpecimento e apatia, até a hiperatividade. (KÜBLER-ROSS, 1996 *apud* ALENCAR, 2005).

Enfatiza-se as situações de quando a morte já era esperada, e previamente informada pela equipe de saúde. Apesar da consciência dos familiares o momento da morte sentenciar um fim, se mostra um instante de desequilíbrio e de desconstrução, no qual os familiares perdem um ponto de referência, visto que suas rotinas haviam sido modificadas devido ao processo de adoecimento vivenciado.

3.2 Serviços funerários

Ao nos depararmos com o falecimento de alguém, o primeiro passo a ser tomado é a procura por agências funerárias. Em alguns casos quando já se possui um plano funerário o que se faz é entrar em contato para que as devidas providências sejam tomadas, independente da religião.

Sobre os argumentos de Formolo *et al.* (2017) no momento como este, estamos sensíveis, desamparados, as emoções se sobressaem mediante ao racional e organizar um funeral se torna uma tarefa difícil. Sabendo que as celebrações de cunho fúnebre precisam de organização, além, dos processos e procedimentos que precisam ser adotados dependendo da causa da morte. A hospitalidade, acolhimento, respeito e empatia se fazem presentes como um diferencial na prestação de serviço deste setor.

Esta decisão pode ser difícil, principalmente num momento de luto, as pessoas encontram-se num estado de dor e emocionalmente

fragilizadas. Neste sentido, verifica-se por parte dos prestadores de serviços funerários, que os clientes podem estar com pouca capacidade de organização racional lógica, e seus familiares necessitam de apoio e compreensão no que diz respeito na estruturação do funeral e todos os rituais associados conforme cada família. (CAPUTO, p. 73-80, 2008),

À vista disto, a contratação desse tipo de serviço é feita visando assegurar todos os detalhes para que não haja necessidade de familiares realizarem a programação do sepultamento ou cremação, velório etc. Deste modo, o serviço funerário é um serviço que se compromete em proporcionar tranquilidade aos familiares durante o momento do luto, de forma a incorporar todos os processos necessários para a comodidade de familiares e agregados. O processo pós-morte dá-se entre as etapas seguintes de acordo com Pais em Luto (2021).

Quadro 9 - processo para a realização do velório/sepultamento

PROCESSOS PÓS MORTE	
1 etapa	O atestado de óbito é o primeiro passo a ser tomado, sem ele nenhuma outra medida poderá ser tomada;
2 etapa	Depois os familiares devem procurar uma agência funerária para contratar os serviços de velório e sepultamento;
3 etapa	A próxima etapa é o velório, este pode ser realizado em casa, hospitais, igrejas ou velórios municipais;
4 etapa	O sepultamento/enterro, na última etapa o corpo é colocado no espaço reservado e adequado e ali se enterra do defunto;

Fonte: Pais em luto (2021).

O quadro acima ilustra de forma coesa as etapas que estão por trás da morte. Quando um familiar vem a falecer, é comum os indivíduos não saberem quais atitudes e ações a serem tomadas. Para quem tem plano funerário, na maioria das vezes, estes serviços são realizados pela agência, deixando o núcleo familiar fora dos aspectos burocráticos. Quando alguém morre, o corpo precisa ser encaminhado para o Instituto Médico Legal (JARDIM DA PAZ, 2021), após a avaliação feita e a análise das condições causais (naturais ou acidentais) que se encontra, emite-se o atestado de óbito.

No primeiro caso, o atestado de óbito precisa ser assinado por dois médicos e só após essa etapa a família recorre a agência funerária para a

execução das demais etapas que consiste em velório, isto é, na celebração fúnebre, momento no qual existe a despedida dos familiares para com o falecido, e por fim o sepultamento.

Na última etapa, o corpo é enterrado conforme o plano funerário. Já em casos de acidente, a certidão de óbito é feita por um legista e essa não precisa de duas assinaturas. No estado do Maranhão, conta com três postos para a emissão do documento (BRASIL, 2016, p. 6).

Quadro 10- instituições legais para se obter o atestado de óbito

LOCAIS PARA EMITIR ATESTADO DE ÓBITO	FUNÇÃO
Instituto de Identificação (IDENT)	É um serviço de Identificação Civil pela emissão de carteira de identidade e de identificação criminal, sendo responsável pelo cadastro de apenados, ou seja de pessoas que estão cumprindo pena.
Instituto de Criminalística (ICRIM)	É um serviços de Local de Crime Contra a Pessoa, está relacionado aos acidente de Trânsito e de Danos ao Patrimônio.
Instituto Médico Legal (IML)	Instituto Médico Legal (IML): é um serviço que realiza exames de lesões corporais no vivo, bem como sexológico.

Fonte: A autora (2021).

No que diz respeito aos processo devido ao cenário da pandemia do corona vírus e levando em consideração os altos risco de contaminação da doença devido aos fluidos corporais infectados, o Ministério da Saúde adotou medidas para a proteção individual dos profissionais que lidam diretamente com os pacientes e as vítimas do vírus. No que se refere aos profissionais que atuam nas necrópoles, os procedimentos são o uso de EPI tais como gorro, óculos máscara cirúrgica, luvas, Avental impermeável de manga comprida assim como bota e proteção facial. (BRASIL, 2020).

Em se tratando do processo funerário, os velórios e funerais foram vetados, entretanto o ministério da saúde recomendou que as cerimonia fossem feitas em locais abertos e ventilados, com baixo número de pessoas, respeitando o distanciamento social e que nos locais houvesse a presença de sabão e álcool em gel, assim como álcool 70. No momento do sepultamento o recomendado foi de no máximo 10 pessoas. Vale ressaltar que é contra indicado

que tais eventos ocorram com a presença de pessoas do grupo de risco (BRASIL, 2020).

3.2.1 Velório

O culto aos mortos é um rito que para muitos tem carga cultural e carrega um valor simbólico muito forte. Não é de hoje que as celebrações fúnebres estão presentes na sociedade, na verdade tais rituais são antigos e tem um significado diferente dependendo da religião e da cultura local. Por vezes são associados a fertilidade devido a relação “[...] direta entre o semear e o sepultar, ambos geradores de uma nova vida.” (BITTAR, p. 178).

Por conta disto, várias vezes podem ser festejados com um verdadeiro banquete. Pode-se exemplificar o Peru, onde as famílias levam comidas e bebidas aos entes queridos e registram o momento ou o México que realiza o Dia de los Muertos, festejo onde há muita comida, bebida além de entretenimento. No Brasil temos o dia dos finados, que tem ligação com igreja católica e teve origem na antiga Gália, já no território europeu, o feriado ocorre no início do mês novembro. Nesse dia os familiares visitam seus entes queridos nas necrópoles, levam flores e fazem suas orações como forma de homenagem (BITTAR, p. 178).

Em resumo, o velório é um rito realizado antes do sepultamento, neste momento os familiares, amigos e pessoas que conheciam o falecido prestam suas condolências e dão o último adeus.

A forma como a morte é vista nas sociedades diz muito sobre os povos Coimbra (2016) comenta correlacionando ao pensamento de Giacoia (2005) que o jeito como uma sociedade se comporta mediante a morte e ao morto, tem um papel decisivo na construção, constituição e na manutenção de sua própria identidade coletiva, o que por consequência, influencia na formação e tradição cultural comum.

Na sociedade brasileira não é diferente e acaba que por impactar na maneira em que acontecem os ritos fúnebres. Ainda na perspectiva de

(COIMBRA, 2016, p. 2) ela cita o sertão nordestino para exemplificar tal entendimento “No sertão nordestino, assim como no universo religioso brasileiro, a morte também é vista como uma viagem, a última viagem [...]”. O velório em algumas partes do Brasil, em especial na região nordeste, ainda se mantêm certas tradições em relação ao velamento do corpo, um dessas é a sentinela.

A sentinela consiste em guardar o corpo do morto durante toda a noite, com rezas, música e comida. De acordo com (MACIEL, 2001) a sentinela é o momento onde amigos vão prestar suas homenagens ao falecido e passam a noite acordadas ao lado do morto. Este ritual é considerado ‘íntimo’, sendo realizado no geral na privacidade da casa, e exige um determinado tipo de comportamento da família do morto em relação aos visitantes, uma deles é a oferta de comida e bebida.

Em consonância Coimbra (2016, p. 7) destaca que antigamente esse ritual contava com mais pessoas, não apenas família e complementa argumentando que com o tempo os hábitos de reza e cânticos durante toda a noite foi sumindo e dando lugar apenas as orações de terço.

Durante a sentinela, os vizinhos e parentes fazem café, chás e providenciam bolos e outros alimentos para aqueles que se dispõem a passar as 24 horas velando o morto. Em muitas ocasiões, servem almoço ou jantar e esses gastos geralmente são custeados pelos familiares ou amigos do finado (COIMBRA, 2016, p. 7).

Tal costume, está intrinsecamente ligado as questões religiosas, pois de acordo com João José Reis em seu artigo intitulado o ‘O cotidiano da morte no Brasil oitocentista’ publicado em 1997, aborda como a morte estava presente na vida das pessoas. E que durante o século XIX uma das principais preocupações do homem era ter a alma salva, por isso era indispensável que se morresse bem e em paz para que a alma do defunto encontrasse o caminho até a eternidade, e até hoje tal pensamento ainda é presente, entretanto com menor força.

3.2.1 Cemitério

Como já mencionado a morte faz parte do ciclo natural da vida, dentro das civilizações, cada grupo populacional lidou com ela de forma diferente. Foram diversas formas, desde catacumbas, túmulos subterrâneos, templos funerários e entre outros, tudo isto visando conservar a memória de quem se foi (BELLOMO, 2008).

A conservação da memória dos mortos é um dos fatores da identidade e de coesão das famílias, das tribos e das comunidades. Esta função de os mortos darem coesão à família e à comunidade é tão relevante que os índios do Brasil costumam fazer grandes rituais coletivos Quarup em honrados mortos, enquanto outras tribos bebem as cinzas dos mortos como forma de manter a coesão da família (BELLEMO, 2008, p. 13).

A questão do sepultamento sempre esteve muito presente na sociedade, inclusive nas mais antigas. No período conhecido como Paleolítico, havia caverna e covas para os mortos. Os cadáveres eram colocados nesses locais quando o ambiente permitia, assim como Pacheco (2000) argumenta. A partir do ano 10 mil antes de Cristo, começaram a surgir os primeiros modelos de cemitério, agrupamento de defuntos em um mesmo espaço, com sepulturas individuais e coletiva. Já no Neolítico esses funerais eram feitos em caverna naturais e eram fechadas com rochas ou grandes pedras Pacheco (2000).

Outro exemplo que temos são dos egípcios, onde criavam pirâmides como morada para os corpos dos faraós falecidos e praticavam a mumificação. Esses hábitos fúnebres eram baseados na crença de cada povo, dessa forma, com a potencialização do cristianismo no mundo algumas sociedades perderam certos costumes, como os romanos. “Com a cristianização da sociedade, surgiu a tendência a aglomerar os defuntos nas proximidades dos lugares sagrados, como tumbas de santos e igrejas, na expectativa do Juízo Final e da ressurreição dos corpos [...]” (VISSIÈRE, 2013, p. 48).

Com o surgimento do cristianismo, trouxeram uma nova mensagem, criando assim uma ideia de como derrotar a morte e preservar a memória dos mortos. Surgiram assim, os cemitérios cristãos, também chamados de campos

santos. Na idade média por exemplo, a igreja católica retinam o maior domínio religioso passando então, a utilizar as igrejas como espaços para enterramento, visando deixar estes mortos mais próximo do reino dos céus. Consequentemente, os cemitérios passaram a ser fechados, sagrados, quadrangular. A então, morada dos mortos passou a ser nos grandes setores das cidades. (PUERTO; BAPTISTA, 2015).

Durante toda a vida, a segurança urbana começou a ser colocada em risco, com o agrupamento de cadáveres em um espaço tão fechado e tão próximo da população, as pessoas começaram a ficar doentes e uma crise sanitária se instalou. Durante o século XIX, as capitais brasileiras iniciaram uma corrida para o processo de reorganização do espaço público. Como a maioria das cidades não possuíam as mínimas regras de organização pública, era essencial que essas cidades sofressem melhorias estruturais rapidamente, visando assim conceder um ambiente urbano mais saudável para os seus habitantes. Na capital Ludovicense não era diferente. (COE, 2006, p. 2) argumenta que:

A convivência com os mortos em São Luís era uma constante, porque a visita periódica às igrejas era quase uma obrigação, logo, encontrar nos enterros realizados nos templos religiosos uma das principais causas de epidemias parecia uma questão de tempo. Segundo a crença, a decomposição dos cadáveres, aliada à pouca circulação do ar dentro dos templos religiosos, fazia deste local um foco iminente de proliferação de doenças. Os enterramentos nas igrejas foram, portanto, gradativamente, sendo objeto de inúmeras censuras.

Apesar da resistência por parte da igreja, o processo foi inicializado seguindo assim as recomendações dos especialistas da época. “Fica proibido, depois de construídos os cemitérios, o enterramento de pessoas dentro do recinto das igrejas[...]” (COE, 2006, p. 91-92). Desde então as pessoas deixam de ser enterradas nas igrejas e passaram para um local que conhecemos hoje, as necrópoles ou como são popularmente chamados os cemitérios.

A palavra cemitério vem do grego, *Koimeterion* que significa, dormitório, e perpassar pelo latim *Coemeteriu* que significa recinto, onde se guardam os mortos (PACHECO, 2017). Devido ao fato de que toda ‘língua é viva’ de acordo

com Lima (2012) a língua sendo viva, sempre está se modificando ao longo do tempo e do espaço. Ela absorve novas palavras, que se tornam gírias, e de tanto ser usada no dia a dia, pode até contrair expressões. Isso acontece mesmo de forma imperceptível. Por essa razão a palavra teve alteração semântica e se estabeleceu de forma definitiva na França no século XVI. Destaca-se que a palavra sofreu mudanças não apenas pelo aspecto social, mas também pelo campo religioso. Pacheco (2000) comenta que na religião hebraica, a palavra cemitério é substituída pela expressão '*Berth Olam*' que significa casa da eternidade.

Os locais de sepultamento denominados cemitério, carregando consigo um ar de mistério, sombrio e mórbido sobre a perspectiva do senso comum. Muitas pessoas não gostam, pois a primeira coisa que vem à mente quando se fala de cemitério é morte e existe uma repulsa sobre o tema.

Na sociedade atual, as pessoas criam um tabu quando o assunto é morte, dessa forma é natural que esses locais sejam vistos sobre uma ótica negativa. (PUERTO; BAPTISTA, 2015). Em continuidade a esse pensamento (OSMAN; RIBEIRO, 2007, p. 1-2) comentam sobre essa visão do senso comum:

A associação é óbvia: tristeza, desolação, angústia, perda, local de reverenciamento a entes queridos, lugar aonde se vai “uma vez na vida e outra na morte”. Ou ainda, a imagem é ainda mais negativa relacionada a adjetivos como medo, pavor, morbidez, lugubridade, para não citar a ligação ao movimento gótico ou mesmo a rituais macabros. Essa concepção é alimentada tanto por esse imaginário popular, quanto pela imortalização de uma imagem negativa criada e reforçada pelo cinema, sobretudo no gênero filmes de terror.

Em colaboração a esse pensamento Del Puerto (2017, p. 43) argumenta como esses locais carregam uma imagem que é transmitida de forma errônea, e interpretada pelo senso comum. Essa dificuldade de aceitar a morte como o fim de um ciclo, é um fenômeno natural para todos os seres vivos, em razão de provocar reflexões, incômodos, impaciência e inquietude pois “Pensar na finitude provoca incômodo, pois há uma incompetência emocional para trabalhar com o assunto muitas vezes entendido como uma limitação da vida [...]” E completa citando o filósofo La Rochefoucauld (2007, p. 18), que afirmava: “[...] nem o sol

nem a morte podem ser encarados fixamente [...]”, mediante a essa comparação, é possível estabelecer que ambos perturbam a mente humana e acabam que por provocar o medo ou encantamento.

O cemitério é um espaço que contém uma materialidade e imaterialidade. O conceito e a importância do espaço fúnebre é visto por muitos como um museu a céu aberto e que carrega consigo um patrimônio riquíssimos em termos acadêmicos, em especial quando se trata do turismo, pois os cemitérios oferecem “[...] através de seus símbolos, valores, hábitos culturais, organização e significação individual e coletiva, representando assim também o mundo dos vivos [...]” (PEREIRA, 2020, p. 3).

As transformações sofridas ao longo dos anos refletiram além da forma como o homem se comporta em sociedade, na forma como ele encara e lida com morte, pois se trata de um fenômeno sociocultural (DEL PUERTO, 2017, p. 42). As crenças nos pós-morte, para onde vamos, na vida eterna e processos adotados com o cadáver sempre estarão sujeitas a sociedade e cultura de determinada época.

O medo e a tristeza que ela gera faz com que o ser humano acione mecanismos para tentar vencê-la de modo consciente ou inconsciente. Um exemplo é a crença na vida após a morte, acreditar que outro mundo existe, onde não há sofrimento ou dor. No mesmo sentido, há a crença em um lugar para penitência ou dissolução. No entanto, frente à morte não há negociação: ou ela é aceita, ou há um sofrimento exaltado quando a negamos.

Atualmente, o luto deixa de ser coletivo e passa a ser individualizado, não sendo compreendido como um ciclo, e sim como punição, ou castigo divino. A sociedade que exalta a vida, e a mesma que evita a morte e tudo relacionado a ela, em uma falha tentativa de esquecer sua existência.

Dessa forma, muitas vezes quem sofre a perda não perpassa os estágios do luto de forma adequada e tem sentimentos e emoções reprimidos, mas a morte é um estágio que todos irão passar e precisa ser encarada como necessária.

Como já citado as crenças vem como um aconchego para os indivíduos que perdem alguém especial, pois é uma forma de manter a memória daquele que partiu viva, visto que os ambientes de sepultamento podem ser visitados já que as famílias utilizam os serviços funerários e esses serviços tem como objetivo oferecer a melhor morada para os falecidos, além de acomodar, entreter, consolar e amparar através dos seus serviços os familiares, buscando sempre ofertar a melhor opção de necrópole (FUNERÁRIA ARCE, 2021).

Mediante a isto, entendemos que o Setores funerários precisam oferecer um serviço personalizado para cada cliente, e para que eles tenham êxito nesse processo é preciso que exista a humanização na formatação do serviço. A humanização é a palavra utilizada para falar da melhoria da qualidade do atendimento aos clientes. É o cuidado prestado com respeito, dignidade, ternura e empatia ao cliente e sua família. Segundo a perspectiva de (MEZZEMO, 2012, p. 220) “É o ato de realizar atividades de caráter humano [...]”, ou seja, prestar assistência ao cliente, entendê-lo, ser empático a situação e buscar atender suas necessidades e desejo. Para que haja de fato a humanização na prestação de serviço, o profissional precisa deter de qualidades humanas.

Visando atender as necessidades dos colaboradores externos, instituiu-se tipos de cemitério. Sobre a ótica de Pacheco (2017), Parque Memorial Japi (2021) e Funerária Arce (2021), há uma classificação das necrópoles, sendo 3 principais: Cemitério horizontal, Cemitério jardim ou parque e Cemitério vertical

Quadro 11 - Tipos de cemitérios

TIPO	CARACTERÍSTICA
Cemitério horizontal	Estilo mais comum, e antigo presente entre os homens. Suas principais características incluem: túmulos com jazigos de mármore estatuam e mausoléus. Nesse estilo, os corpos são enterrados no solo. São locais que carregam muito valor patrimonial. No Brasil um bom exemplo desse estilo é o cemitério da consolação, em São Paulo
Cemitério jardim ou Parque	Nesse estilo, os locais são amplos e próximos de bosques, ambientes abertos com trilhas naturais. São ambientes bem calmos e suas principais características são: jazigos subterrâneos, coberto por um gramado bem cuidado; os túmulos são geralmente identificados por placas de coloração branca, podendo variar dependendo da instituição. Um exemplo desse perfil é o Cemitério jardim da saudade, em Salvador

Cemitério vertical	De acordo com Funerária Arce (2021), surgiram para sanar o problema de falta de espaço para o sepultamento de pessoas. É uma nova tendência no mercado. Sua principal característica é que eles são em formato de prédio, os caixões possuem um formato padrão pois são colocados um acima do outro, dessa forma ocupa-se menos espaço e um exemplo desse tipo é o cemitério o memorial necrópole ecumênica, em São Paulo.
--------------------	--

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Embora os indivíduos ainda consideram que as necrópoles são lugares sombrios, para o turismo as necrópoles são um novo seguimento a ser explorado. Diferente do que se pensa realizar atividades lúdicas, tais como danças e jogos, nesses locais eram comum acordo (PUERTO; BAPTISTA, 2015, p. 48). Atualmente, as atividades lúdicas desenvolvidas nas necrópoles estão associadas ao turismo cemiterial. Sobre a perspectiva dos autores, se argumenta que “[...] a exploração da atividade turística nesse local, objetiva ressaltar a cultura, materializada sob a forma de arte, iconografia, arquitetura tumular, e também destaca a memória das personalidades ali sepultadas [...]”. (PUERTO; BAPTISTA, 2015, p. 48).

No estado de São Paulo o cemitério da consolação, que é tombado pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo (CONDEPHAAT), localiza-se na área central da capital paulista é um exemplo a ser seguido (PEREIRA, 2020).

Inaugurado no dia 15 de agosto de 1858 e conta com visita guiada para aqueles que desejam aprender e reviver a história da cidade e conhecer mais sobre as personalidades brasileiras que estão sepultadas ali, como: Monteiro Lobato, Tarsila do Amaral e Ramos de Azevedo. Além disso consta ainda em sua programação, entretenimento como: teatro, cinema e apresentações musicais

Em relação a âmbito global, os cemitérios que mais recebem visitas de cunho turístico devido a sua arte tumular e às personalidades ali enterradas são: Père Lachaise/Paris, La Recoleta na Argentina, Staglieno/Itália, entre outros. Puerto e Baptista (2015).

Père Lachaise/Paris - O cemitério ocupa certa de 44 hectares, e é um dos locais mais visitados na capital francesa. Existe uma parte considerada a mais

antiga da necrópole que foi inaugurada em 1804 e que possui cerca de 33 mil sepulturas consideradas 'monumentos históricos'. A necrópole é composta por jardins, e um imensa variedade de obras desde do estilo barroco até o gótico e neoclássico. Sendo considerado um dos pontos de maior visitação da capital por receber várias personalidades na sua "última morada" o cemitério conta com mais de 20 roteiros temáticos de visitação. Dentre esses artistas temos Chopin, Allan Kardec e Jim Morrison. (VALENTE, 2020)

Figura 1 - Monumento dos mortos situado no cemitério Père Lachaise



Fonte: Clube Montreal (2020).

A Recoleta na Argentina – o cemitério fica localizado em um dos bairros considerado nobre do país, chamando Recoleta. Devido a sua arquitetura neoclássica é um espaço popular sendo bastante frequentado pelo turistas e moradores para a realização de atividades de lazer. A necrópole é composta por jardins e obras de arte sendo está uma de suas principais características.

Figura 2 - Vitrais de Thomas no cementário de La Recoleta



Fonte: Borges (2011).

Staglieno/Itália - Cemitério Monumental de Staglieno foi inaugurado durante o século XIX e atualmente é considerado um dos maiores da Europa. Sua dimensão está em 1km². O cemitério é famoso pelas obras ali encontradas. Os túmulos são elaborados e as esculturas presentes são de grandes artistas como o Leonardo Bistolfi. Muitos consideram um museu a céu aberto, pela variedade do acervo.

Figura 3 - Monumento a Montanaro no cemitério de Staglieno



Fonte: Borges (2011)

Os cemitérios acima, são considerados referências no que diz respeito ao turismo cemiterial, seus monumentos feitos por artistas da época contam sobre povos, seus modos, costumes. Além disso, muitos detêm de personalidades que contribuíram de alguma forma para a sociedade seja no aspecto artístico ou científico. Por isso são considerados verdadeiros museus a céu aberto.

O surgimento dos cemitérios não foi apenas uma questão de higiene e saúde pública, a origem das necrópoles como são conhecidas na sociedade atual foi uma forma de afirmação social visto que a cidade dos mortos virou um espelho da cidade dos vivos, além de atender aos desejos de que qualquer indivíduo pudesse se “monumentizar”, diferenciando-se dos demais.

4 PANDEMIA DA COVID-19

No início da pandemia, as grandes potências mundiais, em conjunto com os órgãos de saúde não sabiam como lidar ainda com o novo vírus, diante desta situação caótica, usou-se como base os procedimentos adotados em pandemias anteriores como o da influenza vírus H1N1. Assim como a virologia citada anteriormente, que por sua vez, atingiu milhares de pessoas em 1918 a 1920, o novo cona vírus é altamente transmissível e concomitantemente sofre sucessivas mutações genéticas, causando um grande problema para a comunidade científica.

Antes da crise do novo corona vírus, o mundo havia enfrentado no ano de 2009 um surto do vírus da gripe. Após o vírus ser detectado no México, a organização mundial da saúde alertou que o mundo estava diante de uma pandemia, até então a última grande crise sofrida havia sido em 1968, quando Hong-Kong foi o epicentro do vírus da gripe. O mesmo agente causador deste vírus, ficou conhecido como gripe espanhola. A doença afetou a humanidade no período de 1918-1919 e até hoje é considerado um dos piores flagelos epidêmicos da história da humanidade matando cerca de 20 milhões de pessoas (Sobral, 2009).

O novo Coronavírus recebeu esse nome por ter a forma de uma coroa e faz parte de um grupo de vírus que afeta pessoas e animais que trazem sintomas como coriza, febre, tosse, dor de garganta, entretanto, uma das variantes desse vírus leva ao desenvolvimento de problemas respiradores graves e consequentemente ao óbito.

Tal variante ficou conhecida na região da Ásia visto que no ano de 2002 houve uma epidemia na China de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS) e afetou cerca de 8.000 pessoas com taxa de mortalidade de 9,6% com a SARS. Já no oriente médio em 2012 o número foi de aproximadamente 2.000 (duas mil) pessoas tendo um índice de 35%. (NASCIMENTO, 2020).

No final do ano de 2019, a China detectou uma nova variação do vírus, que rapidamente se espalhou pelo mundo. Embora alguns estudos falem sobre a possibilidade do vírus não ter surgido na China, ainda não é possível confirmar a origem exata. O fato inegável é que o epicentro da pandemia do novo Corona vírus se iniciou em Wuhan e a situação só foi controlada nos meses de fevereiro e março, tendo apenas pequenos surtos de casos e após alguns dias sendo controlado. Pelo fato de ser um vírus totalmente novo, e de rápido contágio não havia plano estratégico para conter 100% a situação por isso (G1, 2020).

Com a finalidade de conter a difusão do novo coronavírus em seu território nacional ou no exterior, a China declarou quarentena a mais de 26 milhões de pessoas, isolando dez cidades da província de Hubei, o surto epidêmico começou em meados de dezembro (MELLIS, 2020), tornando-se assim a situação de controle epidemiológico na maior quarentena populacional da história da humanidade (SENHORAS, 2020, p. 32).

Apesar da queda nos índices de morte, os cuidados com isolamento ~~social~~ e distanciamento social continuaram sendo seguidos, a Organização Mundial da Saúde instruiu que as atividades econômicas fossem paralisadas, assim como escolas, jogos, shows, eventos e entre outros. Apesar das medidas para conter a doença, o vírus passou por mutações, o que é perfeitamente normal com esse tipo de agente. A principal hipótese para o surgimento dessa variante, é que tenha ocorrido por meio da zoonose, tendo como hospedeiros morcegos, cobras e camelos Galdino (2020).

A zoonose é quando “Os hospedeiros não-humanos constituem fontes exógenas de infecções, capazes de alterarem os índices de morbidade e mortalidade da população humana. Sua presença influi, consideravelmente, nos padrões epidemiológicos [...]”. (ÁVILA-PIRES, 1984 p. 87), ou seja, são animais infectados pela doença. Dessa forma, a principal teoria seria que o potencial local para o surgimento da disseminação, foi no mercado de venda de animais silvestres na cidade. Vale ainda ressaltar que na região da Ásia devido a cultura local, é extremamente comum o consumo de animais desse tipo.

Uma característica do COVID-19 é que ele precisa de um hospedeiro e pode ficar em incubação por até duas semanas no corpo humano e permanecer no cadáver por dias de forma ativa, o que possibilita transmissão aos familiares e em especial aos profissionais da saúde e serviço funerário. (BRASIL, 2020).

Com o coronavírus, a OMS declarou pela 6ª vez estado de emergência internacional, a decisão foi tomada o mais rápido possível visando evitar grandes impactos, após em 2009 terem desenvolvido um sistema rápido de resposta a epidemias internacionais, isso se deve ao aprendizado de situações anteriores como gripe aviária, síndrome respiratória do Oriente Médio (MERS) e síndrome respiratória aguda grave (SARS). (NASCIMENTO, 2020).

No Brasil, a pandemia do corona vírus atingiu o país de forma avassaladora, chegando a registrar 389 mortes por dia no ano de 2021. (R7, 2021). O Brasil chegou a 3.671.128 de casos recuperados sendo superior ao número de casos ativos 578.016, e sendo um dos países líderes na recuperação da doença de acordo com ministério da saúde (BRASIL, 2020).

Embora os esforços dos profissionais da saúde e das autoridades para controlar a pandemia no Brasil, os números foram alarmantes. Foram enviados pelo ministério da saúde mais de R\$ 83,9 bilhões para os estados e municípios para o financiamento das ações e serviços públicos de saúde e R\$ 25,6 bilhões voltados exclusivamente para combate ao Corona vírus. Além disso, o órgão providenciou cerca de 79,9 milhões de doses da vacina contra o vírus da gripe, visando diminuir os casos de influenza e demais síndromes respiratórias em meio ao caso do corona vírus. (BRASIL, 2020).

Já no estado do Maranhão, a pandemia causou grande impacto na população assim como no resto do país. Os casos de suspeitas começaram a ser acompanhados desde o mês de fevereiro, onde foram analisados dois casos, sendo uma mulher que voltava da Itália e havia apresentado sintomas, como tosse, febre e cansaço, e o outro era um jovem que havia passado pelos países, China, França e Japão, que após apresentar sintomas como dispneia e tosse seca ficou sobre monitoramento, porém sem necessidade de internação.

No dia 31 de março de 2020 o governo do Maranhão emitiu uma nota oficial comunicando a situação do estado frente a pandemia do novo corona vírus, os dados são da Secretaria de Estado da Saúde (SES).

Até então o estado seguia com 31 casos e depois registrou mais 21 novos casos na ilha, totalizando o valor de 52 casos. Dos 31, dezenove dos pacientes estavam recebendo cuidados domiciliares e sendo monitorados pelo Setor de Informações Estratégicas De Vigilância em Saúde (CIEVS), enquanto 3 estavam em rede privada, 2 na rede pública, sendo que 6 pacientes receberam alta da quarentena do Ministério da Saúde. (MARANHÃO, 2020). Até então havia apenas uma morte pela doença. Todavia no dia 04-04-2020, a segunda morte por Covid-19 foi confirmada (MARANHÃO, 2020).

Após decretar calamidade pública, o governador Flávio Dino foi o primeiro representante de estado a decretar *Lockdown*, o que levou o fechamento de estabelecimentos e serviços não essenciais, além da redução da frota de ônibus na grande ilha e entrada de pessoas na cidade.

Assim como os comércios em geral, com os casos de óbitos diários, os serviços funerários da capital de São Luís tiveram que adotar novas medidas sanitárias como realização das celebrações fúnebres. De acordo com Cardoso (2020) a demanda pelo setor funerário na capital subiu em até 6 vezes. Foi relatado pelas empresas que o ramo entrou em uma situação de colapso devido a pandemia, e a dificuldade de ter os Equipamentos de Proteção Individual necessários para a realização da atividade.

Os gráficos abaixo ilustram a situação da pandemia no começo de 2020 até o sétimo mês de 2021, perpassando pelas comemorações de final de ano e

de início de ano, incluindo o feriado de carnaval que não aconteceu de forma oficial. Todos os dados foram obtidos atrás do canal oficial da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão.

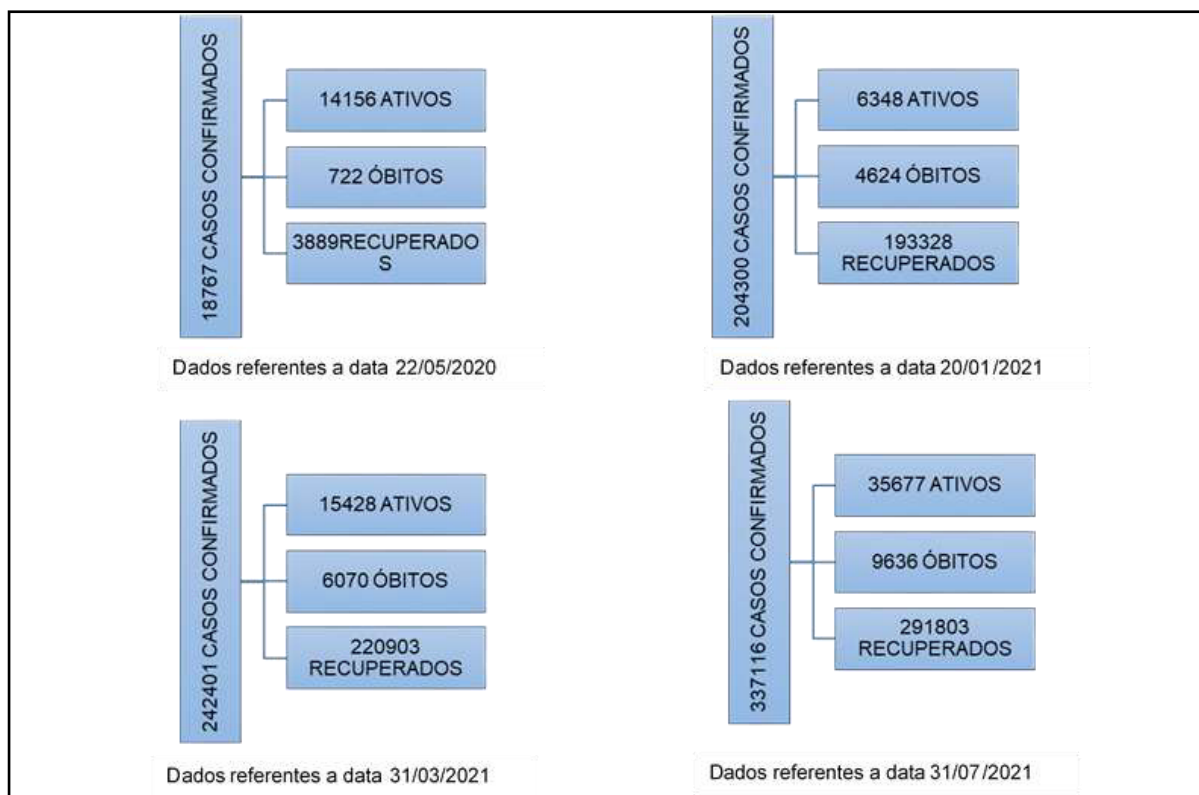
Os gráficos abaixo ilustram a situação da pandemia no começo de 2020 até o sétimo mês de 2021, perpassando pelas comemorações de final de ano e de início de ano, incluindo o feriado de carnaval que não aconteceu de forma oficial. Todos os dados foram obtidos atrás do canal oficial da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão.

Quadro 12 - dados das ocorrências de Covid-19 no Estado do Maranhão

DADOS DO DIA 31 DE MARÇO DE 2020				
Primeiros Casos De Covid-19 Do Estado Do Maranhão	Suspeitos	Descartados	Confirmados	Óbitos
	754	1247	52	1
TAXA DE OCUPAÇÃO DE LEITOS DE UTI EXCLUSIVOS COVID-19 NO DIA 22/05/2020				
Regiões	Livres	Ocupados	Taxa	Total
Grande São Luís	13	217	94,35%	230
Imperatriz	4	41	91,11%	45
Demais Região	33	88	70,80%	113
TAXA DE OCUPAÇÃO DE LEITOS DE UTI EXCLUSIVOS COVID-19 NO DIA 20/01/2021				
Regiões	Livres	Ocupados	Taxa	Total
Grande São Luís	25	64	71,91%	89
Imperatriz	10	22	68,75%	32
Demais Região	97	51	34,46%	148
TAXA DE OCUPAÇÃO DE LEITOS DE UTI EXCLUSIVOS COVID-19 NO DIA 31/03/2021				
Regiões	Livres	Ocupados	Taxa	Total
Grande São Luís	20	231	92,03%	251
Imperatriz	4	68	94,44%	72
Demais Região	55	178	76,39%	233
TAXA DE OCUPAÇÃO DE LEITOS DE UTI EXCLUSIVOS COVID-19 NO DIA 31/07/2021				
Regiões	Livres	Ocupados	Taxa	Total
Grande São Luís	59	160	73,06%	219
Imperatriz	44	28	38,89%	72
Demais Região	78	82	51,25%	160

Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados da Secretaria De Estado Da Saúde Do Maranhão (2021).

Figura 4 - Dados do número de casos confirmados, ativos óbitos e recuperados no Maranhão



Fonte: Elaborado pela autora de acordo com os dados da Secretaria De Estado Da Saúde.

No mês de maio a pandemia da Covid-19 no estado do Maranhão estava em alta com a taxa de leitos das Unidade de terapia intensiva chegando a quase 100% de sua capacidade. No dia 30 de abril, a justiça havia decretado *Lockdown* no estado do Maranhão. Sendo assim só os serviços considerados essenciais deveriam estar em pleno funcionamento. A determinação entrou em vigor no dia 5 de maio de 2020 e deveria durar só 10 dias, entretanto em decorrência da alta taxa de contaminação, a restrição perdurou por mais duas semanas. (RICHTER, 2020).

No momento em que foi decretado o bloqueio total, pelo governador Flávio Dino, o estado do Maranhão estava com 4.530 pessoas infectadas e 271 mortes de acordo com a secretaria de estado da saúde (SES). (G1, 2020)

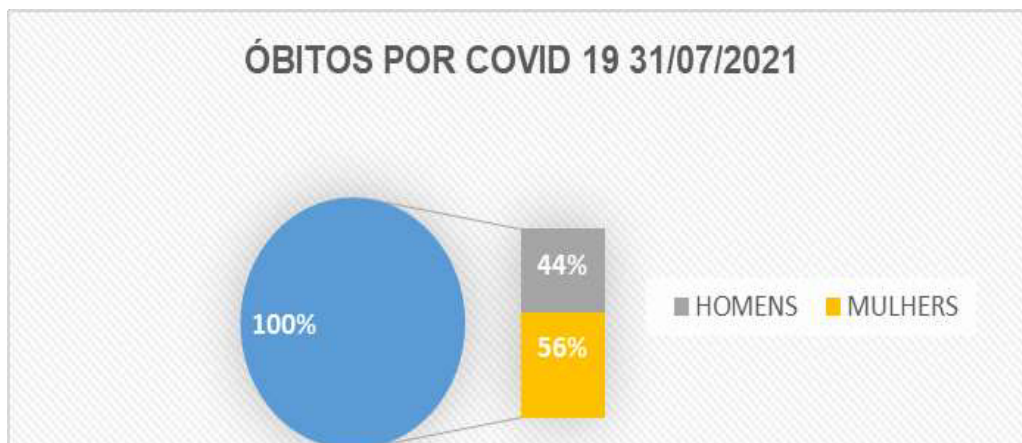
No dia 20 de janeiro de 2021, como demonstra o gráfico acima a situação na cidade de São Luís já havia sofrido mudanças, os serviços não essenciais já estavam em funcionamento. Entretanto a situação dos leitos na grande ilha estava começando a subir novamente, em decorrência das festas de final de ano. No início do mês de novembro a taxa de ocupação de UTI'S marcava 35,58%, tais valores sofrem mudanças drásticas apesar de notas e avisos dos cuidados com o vírus. Desta forma, os dados acima ilustram o começo da segunda onda na cidade de São Luís. (BRASIL, 2020)

O começo da segunda onda teve seu auge no terceiro mês do ano de 2021, em virtude do feriado de carnaval não ter ocorrido de forma oficial, diversas festas clandestinas foram realizadas, o que acarretou um acréscimo significativo do número de casos. (G1, 2021).

No dia 19 de janeiro de 2021 deu-se o início a vacinação da capital Ludovicense, que ocorreu no Palácio dos Leões em uma cerimônia no estacionamento interno do local. A primeira dose foi da vacina Coronavac produzida pelo instituto Butantã. Na segunda-feira (22), foram recebidas 164 mil doses da Coronavac. (CARDOSO, 2021).

Segundo os dados da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (2021) foram registradas 331716 novos casos de Covid-19 no dia 31/07/2021. Ainda segundo os dados oficiais da secretaria de estado do Maranhão, 44% dos novos infectados eram do sexo masculino e 56% do sexo feminino, sendo o maior número de pessoas infectadas com idades entre 30 a 39 anos e 40 a 49 anos.

Gráfico 1 - dados do número de óbitos por sexo



Fonte: Secretaria De Estado da Saúde do Maranhão (2021).

No sétimo mês do ano de 2021, a situação até poderia ter melhorado devido a vacinação da cidade, visto que é a primeira a está com a população 100% imunizada no Brasil, foi a cidade de Alcântara, no estado do Maranhão (G1, 2021).

Apesar do sistema de vacinação da cidade está acelerado em relação aos demais estados, o número de pessoas infectadas ainda se encontra alto. Isso é em decorrência de que apenas uma parte da população tomou a primeira dose, ou seja, no que se refere a cidade de São Luís, ainda há uma porcentagem significativa para que toda a população esteja imunizada. Em âmbito Nacional cerca de 32,89% da pessoas receberam a primeira dose contra o vírus (ESTADÃO, 2021). No que diz respeito a grande ilha no dia 30 de julho 961.252 pessoas foram imunizadas com as duas doses. (MARANHÃO, 2021).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo, serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para a elaboração do trabalho, assim como a caracterização da Funerária entrevistada que compõe o estudo de caso, e a análise e discussão dos dados obtidos.

De acordo com Almeida (2013) um dos maiores obstáculos ao realizar uma pesquisa da área de ciências sociais é definir qual metodologia é a mais indicada e apropriada para tal pesquisa. Em complemento Yin (2001) argumenta que é preciso analisar as questões colocadas pela investigação. O aspecto diferenciador do estudo de caso “[...] reside em sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações [...]” (YIN, 2001, p. 27).

O presente estudo, foi desenvolvido a partir do objetivo geral que consistia em analisar de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos setores funerários/cemitérios. Em relação ao referencial teórico, foram realizadas pesquisas sobre a morte, os serviços funerários, hospitalidade e serviços. Recorreu-se a revistas científicas especializadas, teses, monografias e dissertações através da ferramenta como SCielo e Google acadêmico. Além de documentos e dados extraídos de sites oficiais, pesquisas em periódicos e livros.

5.1 Tipo de estudo

Para a elaboração desta pesquisa foi desenvolvido um estudo de caso. De acordo com os autores Goode e Hatt (1979, p. 421-422) o estudo de caso é um método de olhar para a realidade social. “Não é uma técnica específica, é um meio de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado [...]”.

Desta forma, realizou-se um estudo de caso único, que tem como foco em apenas uma unidade – um indivíduo. Para o autor Yin (2010) esse tipo de estudo

é visto como uma estratégia de investigação adotada em pesquisas relacionadas às ciências sociais, que visam investigar um fenômeno de forma aprofundada em seu contexto de vida real. Destarte, entende-se que os estudos de caso não buscam fazer uma generalização de seus resultados, mas sim apresentar a compreensão e interpretação mais profunda dos fatos e fenômenos específicos

Com base nos objetivos da pesquisa, o estudo tem caráter exploratório-descritivo, pois se trata de um assunto não muito explorado, no qual tem por objetivo proporcionar uma visão geral a respeito de um determinado fato a partir da descrição das características completas do fenômeno (GIL, 2014). É qualitativo porque se trata de uma pesquisa que não busca mensurar numericamente os dados coletados. (MINAYO, 2001).

5.2 Descrição e análise dos dados

A entrevista foi realizada com um roteiro semiestruturado constituído de perguntas que possibilitaram a análise do ponto de vista do gestor entrevistado na rede funerária selecionada para o estudo em questão. As perguntas estavam relacionadas ao objetivo geral e específico do estudo e buscam entender de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos setores funerários/cemitérios.

Para a realização da análise dos dados foi realizado o roteiro de organização de uma análise, que de acordo com Bardin (2011), devem se organizar por meio dos critérios de pré-análises, exploração do material e o tratamento dos resultados.

Na pré-análise, foi produzido e organizado o material que compõe o referencial teórico. Posteriormente, se deu início a formulação dos objetivos e dos indicadores que norteiem a interpretação das informações coletadas. Os resultados foram compreendidos em tabelar e transcrever os dados obtidos pela pesquisa, objetivando uma melhor análise para discussão dos resultados.

5.3.1 Descrição do local pesquisa

A empresa estudada trata-se da Pax União/Jardim da Paz, uma rede funerária que tem cunho familiar e tem sua matriz localizada na capital Ludovicence. A empresa atende aos três municípios da ilha, sendo composta por uma Sede Administrativa; Central de Velórios e o Cemitério memorial que se localiza em Paço do Lumiar. Atualmente a empresa está adotado novas estratégias de localização.

Figura 5 - Central de velórios em Ribamar



Fonte: Jardim da Paz (2021).

Figura 6 - Central de velório em São Luís



Fonte: Jardim da Paz (2021).

A central de velórios da Pax União/Jardim da Paz é o espaço onde as pendências e dúvidas sobre o velório podem ser resolvidas, desde os vestuários a coroa de flores. Além disso eles contam com o serviço de alimentação, sendo um deles o “Kit de café” (JARDIM DA PAZ ,2021).

O crematório da Pax/União/Jardim da Paz, está situado nas dependências do Cemitério na rodovia MA a 201 Km da estrada de São Luís – São José de Ribamar – MA. No local, conta com uma estrutura completa para realizar o processo de cremação, que consiste em submeter o corpo a uma temperatura de aproximadamente 1000°C em forno crematório, desenvolvido especificamente para esse fim.

Tal processo só pode ser feito 24 horas após o óbito, leva em torno de 2 a 3 horas, dependendo de cada corpo. Após a finalização do processo, as cinzas são disponibilizadas para os familiares, acomodadas em pequenas urnas próprias, que podem ser guardadas pela família ou espalhadas em locais de preferência.

Figura 7 - Crematório localizado em São José de Ribamar



Fonte: Jardim da Paz (2021).

O cemitério Parque Pax União/Jardim da Paz dispõem de jazigos de 1, 2 e 3 nichos. Os jazigos são produzidos e montados com placas pré-moldadas de concreto armado impermeável, resistente indeformável. O cemitério fica localizado na estrada de Ribamar, em frente ao shopping Pátio Norte.

Figura 8 – Cemitério localizado na Estrada de Ribamar



Fonte: Jardim da Paz (2021).

Foi fundada em abril de 1987, e tinha como principal objetivo oferecer serviços mais humanizados. Visando atender melhor seus clientes, no ano de 2009 a empresa construiu salas própria de velório. A rede conta com serviços como Tanatopraxia e Crematório.

A empresa tem como missão oferecer o melhor e mais completo atendimento em suas atividades funerárias, sempre atendendo de forma humanizada a todos os clientes e parceiros. Buscando homenagear e preservar as memórias dos que se foram. A empresa visa atender o estado do Maranhão de forma sustentável e tem como um dos principais valores a humanização.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse capítulo será apresentado os dados obtidos através da entrevista realizada com um dos gestores do Jardim da Paz. A entrevista foi semiestruturada e as perguntas tiveram como base os objetivos da pesquisa.

A entrevista ocorreu no dia 21 de julho de 2021, as 12 horas no Setor administrativo. O edifício fica localizado próximo ao Canto da Fabril. O entrevistado autorizou fazer o uso de seu nome e da instituição conforme o termo de consentimento nos anexos.

Quadro 13 - Entrevistado, gerente administrativo da empresa.

JARDIM DA PAZ					
Entrevistado	Cargo	Sigla	Horário	Duração	Data
João Luís Silva Machado	Diretor Administrativo	J.L.G.A	12 horas	31:55	21 dia julho de 2021

Fonte: A autora (2021).

6.1 Principais serviços oferecidos pelo cemitério

Inicialmente buscou-se entender sobre o empreendimento e os principais serviços oferecidos pela rede. De acordo com o gerente João Luís, a rede funerária oferece toda a assistência necessária para as famílias nesse momento de luto, sendo o carro chefe da empresa os planos funerários. Os planos são ofertados pela organização aos seus clientes e podem ser personalizados mediante a necessidade de cada consumidor destacou. Ou seja, há a personalização dos serviços, que está em conformidade com que Vasconcellos (2002) argumenta sobre a qualidade na prestação dos serviços, visto que cada cliente tem um percepção diferente dos mesmos serviços além das exigências e demandas que se diferem.

Ainda em relação a gama de serviços que eles ofertam, no jardim da paz os clientes contam com jazigos com até 3 gavetas, velório, sepultamento, crematório, laboratórios, floricultura própria, salas para os familiares, suítes, serviço de alimentação, carros próprios, equipe de escritório e de rua especializada para que todas as medidas necessárias sejam tomadas e para que a família não venha a ter nenhum tipo de preocupação. Além disso, há uma equipe que orienta as famílias acerca de como dá a entrada do registro de óbito e todos os documentos necessários neste sentido mais burocrático do serviço. Visto que, atualmente há uma gama de informações exigidas. Vale ressaltar que em caso de óbitos mesmo que o indivíduo não tenha plano com a rede, eles realizam a venda funerária.

Sendo os planos funerários o carro chefe da empresa, os planos incluem uma série de benefícios e direitos aos beneficiados que vão desde a assistência familiar, auxílio para cada indivíduo, descontos hospitalares com médicos e clinica laboratorial, como também no setor odontológico.

Sobre a perspectiva do Diretor os serviços oferecidos são os de mais alta qualidade no mercado Ludovicense e com preços justos. Ele destaca ainda que ter uma equipe especializada e acostumada com tais situações fúnebres são um diferencial para eles, pois na organização eles prezam por funcionários mais antigos e evitam ter na empresa alta rotatividade.

A equipe multidisciplinar da empresa Jardim da Paz, é composta por uma equipe que possui o conjunto de habilidade necessários para uma boa relação entre hospede e anfitriã atendendo assim as dimensões propostas por Camargo (2015).

Quadro 14 - As dimensões da hospitalidade no Jardim da Paz

AS DIMENSÕES DA HOSPITALIDADE NO JARDIM DA PAZ	
A relação humana	O respeito e as homenagens feitas aos falecidos.
A virtude	A hospitalidade presente em saber recepcionar mediante ao comportamento do cliente.
O ritual	O momento da recepção do cliente na empresa (primeiro contato)
A troca	Os pacotes e todos os serviços oferecidos.

Fonte: Elaborada pela autora com base em Camargo (2015).

As relações humanas dos funcionários detêm o respeito ao luto. Na empresa, há missas para homenagear os falecidos e transmissão de vídeos em sinônimo de respeito as vítimas da COVID-19. No que corresponde a virtude, os funcionários têm como premissa do seu trabalho a hospitalidade, justamente por atuarem em um ramo tão delicado. A baixa rotatividade da empresa é um indicador de que, de fato os funcionários se enquadram no conjunto de habilidades que o setor de hospitalidade exige. Dessa forma a empresa por possuir um equipe antiga e que sabe lidar com adversas situações, tem como virtude a hospitalidade. A respeito da relação do ritual de recepcionar o cliente, seja por telefone ou pessoalmente é sempre com cortesia e gentileza. Hábitos simples como ‘bom dia’, ‘boa tarde’, ‘no que posso ajudar?’. Por fim a troca que nada mais é que as relações comerciais que ocorrem. Por se tratar de um relacionamento comercial, há a troca de bens tangíveis e intangíveis.

Nesse ponto, podemos alinhar a prestação de serviço da empresa com os conhecimentos teóricos de Kahtalian (2002). Como vimos uma das principais características dos serviços, é a inseparabilidade, “Os serviços são simultaneamente produzidos, entregues e consumidos”. Este se trata justamente do não errar, não há uma fórmula para a execução, pois o produto e o serviço são realizados juntamente com os clientes no momento que estão consumindo. Vale destacar que, o que existe são padrões pré-estabelecidos, mas os mesmo são constantemente formatados de acordo com o consumidor.

Veja bem, a gente tem o Setor administrativo que esse prédio aqui que a gente está. Nós temos a o plantão vinte e quatro horas que é onde a família vai que resolve tudo sobre o funeral. Lá nós temos a venda do cemitério, venda de de ônibus funerárias, preparação de copos, tudo que a pessoa pode precisar de um funeral é nós temos lá cremação, tudo.

Lá inclusive se vela os corpos, se prepara os corpos pra uma viagem, pra uma cremação pra um velório normal, tá? Tudo lá a gente o laboratório que faz esses procedimentos todos.”

“O carro chefe da empresa, plano funerário, a pessoa faz aquele plano pra família dela, pra quando vier precisar alguém falecer o funeral já está todo preparado, todo o pronto a pessoa só tem que vir aqui, assinar os documentos e a gente providência tudo. É uma tranquilidade muito grande pra família, é esse é o carro chefe da empresa, depois...

o plano funerário depois a gente tem também planos de cremação, planos pra tudo que se precisar nessa área, plano da cremação plano de venda de jazido antecipado, foi o valor que a pessoa foi pagar em até quarenta e oito vezes, certo?

É então planos todos os tipos tá? Inclusive de planos que te dão auxílio pra pessoa, planos de assistência familiar que são incluídos no funeral onde a gente tem uma vaga uma vasta rede de credenciamento, consegue desconto para as famílias, desconto médico, hospital, laboratório, tudo na área de saúde a gente tem desconto e desconto realmente retrativo, certo? (J.L.G.A. grifo nosso 2021).

A partir da fala do entrevistado, podemos ratificar que a empresa oferece aos seus clientes a qualidade de serviço de acordo com Las Casas (1999), pois atendem os aspectos da confiabilidade, segurança, os aspectos tangíveis e a empatia.

Sendo a confiabilidade perceptível devido a empresa assegurar que não ocorra nenhum problema durante o processo. Além de prestar serviços adicionais no plano, o que passa para o cliente, a credibilidade. No que diz respeito à segurança, a instituição oferece toda a segurança necessária aos seus clientes, não só apenas pelos pacotes, mas em aspectos referentes ao acolhimento. Ter uma equipe preparada e especializada pronta para sanar qualquer problema de forma eficiente e eficaz.

Os aspectos tangíveis da organização em sua estrutura física oferece todo o suporte necessário, desde suítes, banheiros, sala para atendimento médico de emergência. Por fim a empatia, que é notaria, um dos aspectos que contribuem para esse ponto é o fato da empresa ter uma equipe antiga e que sabe lidar com adversas situações, além da análise da fala do entrevistado, é notório que a empresa buscar proporcionar o maior conforto nesse momento de luto a esses clientes.

Tudo que é. Tudo que ela precisar e quiser fazer neste momento de perda de um parente, a gente tem tudo que ela precisar. Se ela quiser levar o corpo para China pra Europa, pros Estados Unidos tudo nós temos no fazer a preparação, tipo tanto a preparação do corpo quanto documentação e papelada não precisar se preocupar, né? Nessa hora tão difícil”

“A gente já vem selecionando essa equipe há muitos anos, certo? A gente não gosto muito da rotatividade, as empresas hoje gostam de rotatividade, a gente prefere como é um negócio público delicado em tratamento muito delicado a gente prima mais pelos funcionários mais

antigos, acostumados com a situação sabem melhor de vivenciar aquilo durante a vida certo? Então a gente tem é muita um índice de reclamação é muito pequena tá muito muito pequena é são vários funcionários envolvidos em todo processo e assim não poucas as reclamações certo? (J.L.G.A, grifo nosso 2021).

Na segunda parte de serviços, busca-se entender se a empresa identificava e conseguia atender as necessidade individuais de cada cliente, em especial com relação a religião, visto que o empreendimento conta com salas de orações. O administrador descreveu que as salas são neutras, então qualquer pessoa independentemente da religião, não teria nenhum tipo de conflito nesse sentido. E ratificou que algumas famílias, católicas pedem crucifixo, imagem da Nossa Senhora da Aparecida, dentre outros. Sendo permitido até mesmo que um padre, pastor ou o representante mais indicado da religião do falecido realize a cerimônia mais adequada nesses espaços.

O espaço ele é neutro em matérias religião. É a gente a gente tem como colocar ela pra família evangélica alguns chamam-se castiçais são os moveis que compõe o velório. A gente tem tanto pros fixos com a imagem de cristo, quanto só cruzeiros quanto também temos a Bíblia. Então a gente já tem qualquer religião, a gente pode colocar um tira outro jeito é inclusive as urnas funerárias bem são compostos aí, tem famílias evangélicas que tem só a cruz. A católica já quer até uma imagem de Nossa Senhora é o Jesus Cristo ou quer que coloque um crucifixo. Então nós temos tantas as urnas funerárias quanto as salas que são personalizadas de acordo com a religião da pessoa (J.L.G.A, grifo nosso 2021).

Notou-se então que há uma preocupação com a satisfação do cliente. A partir da análise da fala do entrevistado podemos atrelar a formatação do serviço que a empresa oferta com o pacote de serviços. Tal estratégia, é adotada para alcançar seus principais objetivos, visto que para o pacote de serviços visam auxiliar os gestores para atender as expectativas dos clientes, dessa forma, o alinhamento do ambiente neutro contribui para que os consumidores do ambiente se sintam o mais confortáveis possível e possam realizar sem quaisquer interferência seus ritos religiosos (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Por fim, se verificou quais as principais medidas sanitárias foram tomadas mediante a pandemia do COVID-19. O gerente descreveu que além de terem adotado o uso de mascarar, luvas no setor de atendimento ao cliente, todos os dias além da equipe de limpeza que é uma das normas do estabelecimento, há uma outra equipe especializada que faz a limpeza do prédio com EPIS, inclusive na fachada do edifício.

É. Maiores cuidados, cumprir os protocolos todos saber conversar com esse cliente por quê? Muita coisa mudou é e é assim e é não somos nós quem inventamos nas regras e os protocolos. Muita coisa mudou por exemplo é hoje você não pode vestir o corpo de COVID.

Então a família não pode entrar no hospital, não pode ter um velório naquele corpo, pra pessoa entender isso é muito difícil, mas nós temos uma equipe especializada que vai no hospital, vai toda paramentada com as EPIS todas prontas desinfeta o local do onde tá o corpo, coloca ele como caixão, lacra a urna toda, desinfeta novamente, retira qualquer possibilidade daquele corpo infectar mais alguém, certo? Então a gente já tem essa equipe pronta, a equipe toda prepara aqui do escritório conversar com luva e máscara com as pessoas toda paramentada também pra evitar tantos pegarem a doença quanto transitiva pra outras pessoas a colocar o passa vídeo todo dia de familiar hoje quem morreu de COVID. É a gente tem a desinfecção do local certo? a gente é tem todo dia passa a máquina jogando é no escritório lá nos velórios na sala produto de infecção certo? O cuidado é muito grande quando a isso aí. (J.L.G.A, 2021, grifo nosso).

6.2 Percepção do gestor sobre a hospitalidade

Na segunda etapa, da entrevista, abordou sobre a hospitalidade e buscou entender como os administradores compreendiam e enxergavam tais ações no dia a dia da empresa. Ao ser questionado sobre o que entendida por hospitalidade, o entrevistado foi assertivo em dizer que para a empresa, a hospitalidade é *o receber bem* e entender as necessidades daquele indivíduo. Podemos analisar que a empresa segue a perspectiva de (MEZZEMO, 2012) porque, ao prestar seus serviços tem-se a preocupação em oferecer toda a assistência ao cliente, dessa forma busca-se entendê-lo, ser empático a situação e atender suas necessidades e desejo.

Isto porque, cada cliente ao procurar a empresa devido ao falecimento de um ente querido tem uma abordagem diferente, enquanto alguns são mais

agressivos e buscam culpar alguém, outros apenas querem um acolhimento e é preciso estar preparado para atender todos os públicos.

Tal argumento está alinhado ao pensamento de (KÜBLER-ROSS, 1996 *apud* ALENCAR, 2005), pois para a família, a perspectiva da morte é diferente. Os familiares mais próximos podem passar pela fase do luto de várias formas, desde a apatia até a hiperatividade.

Bom então pra mim no nosso ramo é a hospitalidade significa você tratar bem da forma que você vê que a pessoa tá necessitando naquele momento, como eu te falei, são várias formas comportamentais que a pessoa chega ao nosso estabelecimento, você tem que entender a situação da pessoa e tratar ela como ela ta precisando naquele momento certo. Garantir tranquilidade a ela, porque ela acabou de perder um ente querido.” (J.L.G.A, grifo nosso, 2021).

Dessa forma ele observa que a hospitalidade dentro de seu estabelecimento se dá na forma que se recepciona o cliente e nas estratégias adotadas para oferecer a ele, naquele momento todo o conforto possível. Logo após foi introduzido os conceitos de Gotman (2001, p. 7) sobre hospitalidade onde o mesmo afirma que a “é uma relação entre dois protagonistas, entre aquele que recebe e aquele que é recebido”. E em seguida os conceitos de Camargo (2015), tempos e hospitalidade que tratam justamente do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter para o entrevistado o empreendimento atende de forma clara os aspectos da hospitalidade.

6.3 As ações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter

A respeito do tempo e hospitalidade de Camargo (2015), o gerente destacou que recepcionar, hospedar, alimentar e entreter estão sim presentes nos serviços oferecidos por eles. A princípio, ele faz duas versões de hospitalidade, quando há o caso de despacho do corpo, onde se é preciso locomover o corpo de um estado para outro.

Nesse momento o administrador Machado(2021), ressalta que para ele o recepcionar é além de acalmar o cliente, é “[...] mostrar os caminhos que vão

ser percorridos e com o mínimo de tempo possível, porque esse cliente tem pressa [...]” para que seja feita a celebração fúnebre, tem a necessidade diferente de uma familiar quer irá apenas realizar o velório e sepultamento, sem o fator de deslocamento. No segundo caso, para ele o recepcionar é voltado no tranquilizar, acalmar aquele familiar e fazer os devidos preparativos.

Já o hospedar, para a empresa é está presente nas suítes que estão disponíveis para os familiares. O gerente destaca na entrevista, que muitas vezes é preciso esperar algum familiar chegar para que então seja feito o evento. Nesse momento de espera, os clientes não têm nenhuma necessidade de sair da empresa, pois contam com acomodações, podendo pernoitar tranquilamente no estabelecimento e havendo além da segurança privada da empresa, o apoio da polícia militar que faz a ronda no local, oferecendo assim todo o conforto e segurança que o consumidor precisa. No que se refere ao serviço de alimentação da empresa, esta conta com o atendimento 24 horas, propondo assim, ainda mais conforto para os seus clientes.

E por fim o entreter, a empresa oferece a sonorização do ambiente, pois conta-se também com um saxofonista que toca durante os funerais, de acordo com o pedido dos familiares do ente falecido. O entrevistado ainda destacou que a empresa conta com cascata d'água e considera a paisagem em meio ao som, uma forma de entretenimento.

Em análise, pode-se compreender que a empresa de fato consegue ofertar, a arte de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, e pode dividi-los em 4 etapas, que para melhor análise destas etapas, efetuou-se um quadro comparativo que visa ilustrar de categórica os aspectos da hospitalidade.

Quadro 15 - os aspectos da hospitalidade no Jardim da Paz

Categorias	Jardim da paz
Recepcionar	Equipe especializada para lidar com as adversas situações, além de contar com serviços de emergência
Hospedar	A organização detém de suítes preparadas para receber o publico
Alimentar	A empresa dispõem de uma lanchonete 24 horas.
Entreter	A empresa tem o serviço de musicista no local, e paisagem acolhedora. Além do espaço para realizações das missas para os entes falecidos.

Fonte: Elaborado pela autora com base na categorização de Camargo (2004).

No ato de recepcionar, a empresa transmite segurança, informação, conforto e credibilidade. Além disso é acolhedora e precipuamente, tem uma equipe pronta para lidar com as adversidades que norteiam o ramo funerário. No que se refere a prática de hospedar, a empresa possui suítes próprias que contém todo o conforto necessário para pernoitar no estabelecimento não havendo assim a necessidade do cliente se deslocar para outros meios de hospedagem. No aspecto da alimentação eles possuem lanchonete própria, ou seja, eles conseguem suprir todas as carências físicas dos clientes dentro do ambiente empresarial e for fim o ato de entreter, que é presente na organização visto que contam com cascatas, paisagem e musicista para acalmar os familiares.

6.4 Mudanças nos serviços diante da pandemia da Covid-19 e hospitalidade

Na última etapa da pesquisa, buscou-se entender quais as principais mudanças e conflitos que ocorrem devido a pandemia do novo Corona Vírus. O que foi relatado durante a entrevista, é que os protocolos sanitários foram adotados, desta forma é obrigatório o uso de máscaras e luvas por parte de toda a equipe. Em relação a hospitalidade, o Diretor comenta que eles precisaram se reinventar, isto porque a família não podia ter nenhum tipo de contato com o corpo, então nesse sentido foi preciso conversar e tentar controlar a situação.

Para a retirada dos corpos, a rede conta com uma equipe especializada, que utilizada todos os EPI's necessários, realiza a desinfecção do local onde o corpo se encontra, sendo que o mesmo é feito com o caixão, visto que toda urna é lacrada, e novamente se faz o processo de desinfecção evitando assim quaisquer risco de contaminação. Em suma, a empresa está em conformidade com as medidas que o Ministério da Saúde adotou. (BRASIL, 2020).

Em resumo, o Diretor discorreu que devido à alta demanda para a empresa, no início da pandemia fora bastante difícil, assim sendo que foram criadas estratégias para contornar a situação, pois de acordo com o

administrador, eles chegaram a receber uma demanda de até cinco vezes a mais ao período anterior.

Neste momento, uma das estratégias adotadas foram as equipes para que pudesse explicar para as famílias o que de fato estava acontecendo. Embora não se tenha chegado a um ponto de faltar caixões, o entrevistado relata que a empresa ficou bem perto de passar por tal situação, mas que por contar com uma vasta rede de associados e parceiros não obteve maiores problemas.

É. Maiores cuidados, cumprir os protocolos todos saber conversar com esse cliente por quê? Muita coisa mudou é e é assim e é não somos nós quem inventamos nas regras e os protocolos. Muita coisa mudou por exemplo é hoje você não pode vestir o corpo de COVID.

Então a família não pode entrar no hospital, não pode ter um velório naquele corpo, pra pessoa entender isso é muito difícil, mas nós temos uma equipe especializada que vai no hospital, vai toda paramentada com as EPIs todas prontas desinfeta o local do onde tá o corpo, coloca ele como caixão, lacra a urna toda, desinfeta novamente, retira qualquer possibilidade daquele corpo infectar mais alguém, certo? Então a gente já tem essa equipe pronta, a equipe toda prepara aqui do escritório conversar com luva e máscara com as pessoas toda paramentada também pra evitar tantos pegarem a doença quanto transitiva pra outras pessoas a colocar o passa vídeo todo dia de familiar hoje quem morreu de COVID.

É a gente tem a desinfecção do local certo? a gente é tem todo dia passa a máquina jogando é no escritório lá nos velórios na sala produto de infecção certo? O cuidado é muito grande quando a isso aí. E assim é principalmente o preparo pra falar com as pessoas que tá numa fase muito difícil por exemplo é quando vem a as ondas né? Como foi a primeira onda, segunda e terceira onda é a empresa a gente viu aí no mundo inteiro na Europa país primeiro mundo tiveram que pegar corpos sem caixão porque não existiam caixão, tinham acabado eles jogar em caminhões, jogar em valas lá pra sepultar. É aqui passou perto de acontecer isso em São Luís e são coisas que as pessoas não sabem. Mas passou perto de acontecer. Teve tipo na primeira onda que ninguém tava preparado pra nada é chegou a ter fim de semana que eu achei que pudesse acabar os caixões as urnas funerárias.

Por quê? Pegou também de surpresa, a gente é acostumado a fazer nove, dez semanais por dia, começou quinze de abril do ano passado, pulou pra vinte no dia quinze de abril, passou três, quatro dias trinta, quarenta, teve um final de semana um dia que foram cinquenta funerais. Uma empresa não consegue atender cinco vezes a a demanda. Enquanto dobrou a gente tava atendendo ainda. Triplicou na dificuldade.

Quarenta, cinquenta não consegue. A gente teve mais de uma vez que ter o pessoal preparado conversar e explicar que estava acontecendo uma coisa fora de controle e mesmo assim a gente não teve problemas maiores problemas com a família. A gente explicava a situação, não somos nós, é uma coisa que tá acontecendo no mundo inteiro, mas a

gente conseguiu resolver tudo e tudo aqui em São Luís. (J.L.G.A, grifo nosso ,2021).

O cuidado no momento da prestação de serviço novamente se faz presente, além de perpassar pelos aspectos da hospitalidade a formatação dos produtos e serviços estão em sintonia com os pontos discorridos sobre os serviços e suas características pois “[...] os serviços são usualmente vendidos, produzidos e consumidos ao mesmo tempo.” (SPILLER, 2015, p. 5). E a maestria de executar com eficiência e eficaz atendendo as exigências dos clientes mediante a um cenário onde o psicológico e emocional estão abalados assim como Maranhão (1986, p. 18-19) cita que nesse momento “O dilaceramento da separação e a dor da saudade podem existir no coração da esposa, do filho, do neto [...]” o suporte da hospitalidade atrelado a estrutura do serviço oferecido se tornam um diferencial no mercado.

Os serviços oferecidos pela empresa estão em conformidade com os Eixos Espaços e Tempos da Hospitalidade Humana da hospitalidade de Camargo (2004) recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, dado que a datar da entrevista, o diretor administrativo argumenta que os consumidores encontram todos esses 4 eixos, sendo que o ato de recepcionar é de acordo com cada indivíduo, diminuindo assim, a margem de erro na prestação de serviço, bem como argumenta Kahtalian (2002) e Fitzsimmons; Fitzsimmons (2014). Ademais, por ter um serviço de alimentação 24 horas e acomodações, a empresa permite que o cliente possa se hospedar pelo período que julgar valido, visto que em velórios é natural que a cerimônia se perdue por 1 ou 2 dias à espera de familiares. E por fim, o ato de entreter, onde a empresa leva ao consumidor toda a tranquilidade possível e utiliza estratégias como musicistas e ambientes tranquilos para deixá-los o mais confortáveis possíveis nesse momento de dor e sofrimento.

Para concluir, fez-se a análise das principais mudanças que ocorreram em meio ao cenário pandêmico, e como a hospitalidade se fez e faz presente em meio as transformações sofridas.

As principais mudanças ocorreram em relação aos cuidados com o corpo do falecido, visto que não se pode vestir o corpo de alguém que morreu por COVID-19. O uso dos EPI's, tanto pela parte da equipe que manipulam o corpo, tanto como por parte do corpo de funcionários da empresa. A impossibilidade de realizar velórios com grande quantidade de pessoas, e a inviabilidade da família ter acesso ao corpo do falecido foram os principais entraves sofridos pela organização. Por meio de estratégias, a empresa encontrou maneiras para que o aspecto hospitalidade se fizesse presente. Portanto, uma equipe especializada passou a orientar os familiares e levar todo o suporte emocional necessário neste momento de perda.

7 CONCLUSÃO

As ações de hospitalidade voltadas aos serviços funerários é um tema inovador, visto que não há pesquisas no setor hoteleiro que abordam tal assunto. À vista disto, a principal motivação deste estudo é explorar tal setor, em especial no cenário pandêmico na qual a cidade de São Luís se encontra.

A presente pesquisa foi motivada pela problematização que consiste em analisar de que forma as ações de hospitalidade estão presentes nos serviços oferecidos pelo setor funerário/cemitérios no grupo Pax União/Jardim da Paz?. Desta forma, observou-se, por meio das entrevistas, que a relação da empresa da Pax União/Jardim da Paz com seus colaboradores externos é fundamentada na hospitalidade, o que promove a boa qualidade dos serviços prestados. A percepção da empresa entrevistada não é limitada quanto às relações de hospitalidade pois a organização oferece aos seus clientes todo o suporte necessário no momento do luto, desde assistência no plano funerário até assistência médica em hospitais, não permitido assim que exista alguma preocupação aqueles que contratam seus serviços.

A partir do referencial teórico e a análise e discursão, foi possível estabelecer uma relação da importância da hospitalidade nos serviços funerários, visto que os consumidores estão abalados pela perda, entretanto o

comportamento de cada indivíduo varia, por isso é preciso que as empresas deste âmbito se detenham nos aspectos da hospitalidade citadas ao longo deste estudo, afim de ofertar todo o suporte, conforto e tranquilidade que seus consumidores carecem.

Dentro do cenário Ludovicense, a empresa estudada é uma das mais conhecidas redes funerárias. A partir das análises e discussões foi possível observar que a empresa Pax União/Jardim da Paz não oferece serviços como *commodities*, mas sim serviços personalizados, sendo o carro chefe da empresa, os planos funerários que dá toda a liberdade que os clientes precisam para adaptar cada serviço de acordo com as suas necessidades.

Por meio das análises foi possível observar de que maneira a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelo setor funerário/cemitério. Sobre a perspectiva do diretor administrativo, tais ações se fazem presentes desde o momento em que o cliente procura a organização, visto que, para a empresa a hospitalidade é receber bem cada cliente de acordo com suas premências. Além disso, ao recepcionar o comportamento do consumidor é levado em consideração, visando atendê-lo da melhor forma possível. A hospitalidade no Jardim da Paz, está presente não apenas ao recepcionar, observou-se ainda, que há várias equipes compostas por outras equipes multiprofissionais, pois para cada demanda há uma equipe para auxiliar os clientes nos processos a serem seguidos.

Dessarte, ressalta-se que o colaborador entrevistado compreende a hospitalidade como um fator importante nas relações para com seus clientes. E, reconhece ainda, a hospitalidade como ferramenta fundamental para a prestação de serviços influenciando na sua qualidade e consequentemente na boa avaliação dos clientes.

Deste modo, apercebe-se que a rede funerária Pax União/Jardim da Paz, analisado neste estudo, trabalham de forma eficaz o momento da morte, pois mediante aos dados obtidos notou-se a preocupação em desenvolver estratégias que possam suprir as necessidades do consumidor e melhorar a

qualidade na prestação de serviços durante o momento em que pandemia pelo novo Corona Vírus assola mundo e que se enfrenta na ilha de São Luís.

Contudo, a pesquisa apresenta como limitação a dificuldade ao acesso as informações da empresa, assim como para realizar a entrevista devido a pandemia do COVID-19. Por conta desse entraves, impossibilitou que fossem feitos registros fotográficos do cemitério, da central de velórios e do prédio administrativo. Outra limitação foi o fato de ter sido ouvido apenas um dos gestores que trabalha na organização.

Por meio das entrevistas com o colaborador da empresa responsável pelo setor administrativo foi possível atingir o objetivo geral estabelecido nesta pesquisa, que consistiu em analisar de que forma a hospitalidade faz-se presente nos serviços oferecidos pelos setores funerários/cemitérios. Bem como os objetivos específicos que consistem em, identificar os principais serviços oferecidos pelos setores funerários/cemitérios; perceber o entendimento dos gestores sobre a hospitalidade; analisar as possíveis ações de hospitalidade no Setor funerário, sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter; identificar possíveis mudanças na prestação dos serviços funerários com o advento da pandemia da covid-19 e ações de hospitalidade diante deste cenário adverso. Diante do exposto, propõem-se a realização de futuros estudos relacionados as ações de hospitalidade voltadas aos serviços funerários sobre a percepção dos gestores e dos stakeholders. Sugere-se também que os futuros estudos possam ouvir os consumidores para que as respostas sejam confrontadas com os profissionais que forem ouvidos em cada funerária estudado.

REFERÊNCIAS

AGRELA, Lucas. Indivíduo infectado por coronavírus pode contaminar até cinco pessoas. **Revista Exame**. Disponível em: www.exame.abril.com.br. Acesso em: 07 ago. 2021.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. [S. l.]: Aleph, 2007.

ALENCAR, Silvia C. Sprengel; LACERDA, Maria Ribeiro; CENTA, Maria de Lourdes. Finitude humana e enfermagem: reflexões sobre o (des) cuidado integral e humanizado ao paciente e seus familiares durante o processo de morrer. **Família, saúde e desenvolvimento**, Paraná, v. 7, n. 2, 2005.

ARIES, Philippe. **O homem diante da morte**. Tradução de Luiza Ribeiro. 2. ed., Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1989.

ÁVILA-PIRES, Fernando Dias de. Zoonoses: hospedeiros e reservatórios. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 5, p. 82-97, 1989.

Barros, Robson Padilha. A expectativa e a percepção da qualidade dos serviços prestados por uma empresa do ramo funerário em Caxias do Sul, **Revista Global Manager Acadêmica**, Caxias do Sul, v. 6 n. 1, 2017.

BELLATO, R; CARVALHO, E.C. O jogo existencial e a ritualização da morte. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 13, n. 1, p 99-104. jan./fev. 2005.

BELLOMO, Harry Rodrigues. **Cemitérios do Rio Grande do Sul: arte, sociedade, ideologia**. [S. l.]: EDIPUCRS, 2008.

BITTAR, William Seba Mallmann. Da morte, dos velórios e de cemitérios no Brasil, **Paisagens Híbridas**, Rio de Janeiro, v. 1, p. 178, 2018.

BORGES, Maria Elizia. **Imagens da Morte**: monumentos funerários e análise dos historiadores da arte. *In*: SIMPÓSIO NACIONAL DE HISTÓRIA, 26., 2011, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manejo de corpos no contexto do novo coronavírus COVID-19**. Brasília [DF]: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: <www.saude.gov.br>. Acesso em: 07 ago. 2021.

BRASIL. Ministério do meio ambiente. Conselho Nacional do Meio Ambiente. **Resolução nº 335, de 03 de abril, 2003**. Brasília [DF]: CONAMA, 2003. Disponível em: < www.aguaseguas.ufjf.br>. Acesso em: 07 ago. 2021.

BRASIL.Ministério da saúde. **Brasil registra 3.671.128 de pessoas recuperadas**. 2020. Disponível em: <https://antigo.saude.gov.br/noticias/agencia->

saude/47475-brasil-registra-3-671-128-de-pessoas-recuperadas. Acesso em: 21 set. 2020.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. , n. , p. 1-29, maio 2015. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574/643>. Acesso em: 23 ago. 2020.

CAPUTO, Rodrigo Feliciano. O homem e suas representações sobre a morte e o morrer: um percurso histórico. **Rev. Multidisciplinar da Uniesp**, [S. l.], p. 73-80, 2008.

CARDOSO, Rafael. **Vacinação contra a Covid-19 começa no Maranhão com cinco imunizados**, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/01/18/vacinacao-contr-a-covid-19-comeca-no-maranhao-com-cinco-imunizados-video.ghtml>. Acesso em: 02 ago. 2021.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. [S. l.]: Saraiva Educação, 2006.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**. [S. l.]: Saraiva Educação, 2017.

COE, Agostinho Júnior Holanda. O discurso médico de transferência dos enterramentos das igrejas para os cemitérios em São Luís (1820-1860): usos do passado. In: ENCONTRO REGIONAL DE HISTÓRIA, 12., Rio de Janeiro. **Anais [...]**, Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2006.

COIMBRA, Gláycia Rocha Santos. A sentinela nordestina: entre cantos e choros. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE HISTÓRIA, 5., Goiás. **Anais [...]**, Goiás: Universidade Federal de Goiás, 2011.

DEL PUERTO, Charlene Brum; BAPTISTA, Maria Luiza Cardinale. Espaço cemiterial e Turismo: campo de ambivalência da vida e morte. **Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 5, n. 1, p. 42-53, 2015.

DEL PUERTO, Charlene Brum. **Turismo em cemitério**: o cemitério como patrimônio e atrativo turístico, considerando a trama morte e vida nas necrópoles. [S.l: s. n], 2017.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Hospitalidade e interação no mundo globalizado. **Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade**, v. 5, n. 1, 2013.

Dias, C. M. **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Editora Manole: São Paulo, 2002.

ESTADÃO. **Tomar a segunda dose de vacina pode render prêmio de até R\$10 mil no Maranhão.** Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/tomar-a-2a-dose-de-vacina-pode-render-premio-no-maranhao/>. Acesso em: 03 ago. 2021.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, [S. l.], v. 43, n. 1, p. 7-22, 2009.

FARGETTE-VISSIÈRE, Séverine. Os animados cemitérios medievais. **História Viva**, [S. l.], v. 67, p. 48-52, 2009.

FEDERAÇÃO ESPIRITA. **A desencarnação**. [S.l.: s. n.], 2013. Disponível em: <https://www.febnet.org.br/wp-content/uploads/2013/05/Roteiro-20-A-Desencarnacao.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2021.

FERREIRA, Liviane da Silva. **Relações de hospitalidade e gestão de stakeholders**: um estudo de casos múltiplos na prestação de serviços dos setores de eventos de meios de hospedagens de São Luís- MA. 2017. 118 f. tcc (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2017.

FIRMIDA, M. **Coronavírus**: Que vírus é este? Rio de Janeiro: Comissão de Infecção da SOPTERJ, 2020. Disponível em: <www.sopterj.com.br>. Acesso em: 02 ago. 2021

FITZSIMMONS, J. A, FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: Operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

FLECK, Eliane Cristina Deckmann. Almas em busca da salvação: sensibilidade barroca no discurso jesuítico (século XVII). **Revista Brasileira de História**, v. 24, n. 48, p. 255-300, 2004.

FREIRE, Denilson Aparecida Leite; BORGES, Roberta da costa. A morte do outro não é a minha, mas pode representar o meu morrer: reflexões fenomenológicas. **Polêmica**, [S. l.], v. 16, n. 4, p. 042-059, 2016.

FREITAS, André Ricardo Ribas; NAPIMOGA, Marcelo; DONALISIO, Maria Rita. Análise da gravidade da pandemia de Covid-19. **Epidemiologia e serviços de saúde**, [S. l.], v. 29, 2020.

FUNERÁRIA ARCE. **Conheça os tipos de cemitério**: Horizontal, Vertical, Ecológico e Parque! Disponível em: <https://www.funerariaarce.com.br/tipos-de-cemiterios/#:~:text=O%20primeiro%20tipo%20de%20cemit%C3%A9rio,de%20gratuito%20ou%20de%20m%C3%A9rito>. Acesso em: 16 abr. 2021.

G1. **'Lockdown' na Grande São Luís começa nesta terça: saiba o que funciona durante bloqueio para conter a pandemia do coronavírus.** 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2020/05/05/lockdown-na-grande-sao-luis-comeca-nesta-terca-saiba-o-que-funciona-durante-bloqueio-para-conter-a-pandemia-do-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 02 ago. 2021.

G1. **Alcântara vacinou 100% da população acima de 18 anos contra a Covid-19, diz governador.** Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/06/16/alcantara-vacina-100percent-da-populacao-acima-de-18-anos-contr-a-covid-19-diz-governador.ghtml>. Acesso em: 03 ago. 2021.

G1. **Antes de terminar, março já é o segundo mês mais letal pandemia no Maranhão.** 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/03/31/antes-de-terminar-marco-ja-e-o-segundo-mes-mais-letal-pandemia-no-maranhao.ghtml>. Acesso em: 03 ago. 2021.

G1. **Coronavírus: como é Wuhan, a cidade chinesa onde surgiu a epidemia de coronavírus e que foi isolada.** Disponível em: <https://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2020/01/23/coronavirus-como-e-wuhan-a-cidade-chinesa-onde-surgiu-a-epidemia-de-coronavirus-e-que-foi-isolada.ghtml>. Acesso em: 17 set. 2020.

GIACOA JÚNIOR, Oswaldo. A visão da morte ao longo do tempo. **Medicina**, Ribeirão Preto, p. 13-19, 2005.

GOTMAN, Anne. La question de l'hospitalité aujourd'hui. *Communications*, [S. l.], v. 65, n. 1, p. 5-19, 1997.

GRINOVER, L. A hospitalidade urbana: Acessibilidade, legitimidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 29-50. Dez. 2006.

JARDIM DA PAZ. **Crematório.** Disponível em: <http://www.jardimdapazma.com.br/site/crematorio.php>. Acesso em: 02 ago. 2021.

KAHTALIAN, Marcos. **Marketing de Serviços.** Disponível em: <https://fasam.edu.br/wp-content/uploads/2016/06/Marketing.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2020.

KAHTALIAN, Marcos. Marketing de serviços. **Marketing**, [S. l.], p. 19-29, 2002.

KON, Anita. Sobre as atividades de serviços: revendo conceitos e tipologias. **Brazilian Journal of Political Economy**, São Paulo, v. 19, n. 2, 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10. ed. 7. reimp. Tradução Bazán Tecnologia e Lingüística. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip. **Marketing de Serviços Profissionais**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

KOVÁCS, Maria Júlia. Instituições de saúde e a morte: do interdito à comunicação. *Psicologia: ciência e profissão*, Brasília [DF]: v. 31, n. 3, p. 482-503, 2011.

Kübler-Ross E. *Morte: estágio final da evolução*. Rio de Janeiro: Nova Era; 1996.

LASHLEY, Conrad. *Administração de pequenos negócios de hospitalidade*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

LAS CASAS, A. L. *Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

MACIEL, Maria Eunice. Cultura e alimentação ou o que têm a ver os macaquinhos de Koshima com Brillat-Savarin?. *Horizontes antropológicos*, [S. l.], v. 7, n. 16, p. 145-156, 2001.

MARANHÃO, J. L. S. **O que é Paulo morte**. 2 ed. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MARANHÃO, José Luiz. **O que é morte**. [S. l.]: Brasiliense, 2017

MARANHÃO. **Lei nº 225 de 30 de Setembro de 1846**. Sobre cemitérios, enterros e aberturas de sepulturas. *Colleção de Leis, Decretos e Resoluções da Província do Maranhão*.

MARANHÃO. **Maranhão recebe 226.820 novas doses de imunizante contra Covid-19**. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/agenciadenoticias/?p=314094>. Acesso em: 03 ago. 2021.

MARANHÃO. Secretaria de estado da saúde do Maranhão. **Boletim Epidemiológico Covid-19**. [S. l.: s. n.], 2021.

MARANHÃO. Secretaria de estado da saúde do Maranhão. **Boletim Epidemiológico Covid-19**. [S. l.: s. n.], 2020.

MARANHÃO. Secretaria de estado da segurança pública polícia civil. Superintendência de polícia técnico-científica brasil. Secretaria de estado da segurança pública polícia civil. **Expansão da Polícia Técnico-Científica do Estado Do Maranhão**. Maranhão: SSP, 2016.

MARANHÃO. Secretaria do Estado do Maranhão. **Boletins COVID-19, Maranhão**. 2021. Disponível em: <http://www.saude.ma.gov.br/boletins-COVID-19/>. Acesso em: 03 Agosto. 2021.

MARQUES, José Augusto Maia. Turismo cemiterial-o «porquê» e o «onde». **Revista Turismo & Desenvolvimento**, [S. l.], n. 29, p. 47-63, 2018.

MEIRELLES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Brazilian Journal of Political Economy**, São Paulo, 26, n. 1, p. 119-136, 2006.

MEIRELLES, Dimária Silva. O conceito de serviço. **Brazilian Journal of Political Economy**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 119-136, 2006.

MORENO, Arlinda B. et al. **A pandemia de COVID-19 e a naturalização da morte**. [S. l.: s. n.] 2020.

MORENO, Tânia Maria. O sagrado e o profano: o cemitério na cidade de São Paulo. Cordis: **Revista Eletrônica de História Social da Cidade**, [S. l.], n. 1, 2008.

MUNIZ, Ana Karoline da Silva. **Relações de hospitalidade e gestão de stakeholders no momento da morte: estudo de casos múltiplos em Hospitais Privados de São Luís/MA**. [S. l.: s. n.], 2018.

NAGILSON, Amoury. Os Avanços da Medicina e os Seus Benefícios, **Correio**: o portal de Carajás. Disponível em: <https://correiodecarajas.com.br/avancos-na-medicina/>. Acesso em: 17 jul. 2021.

NASCIMENTO, Francisleile Lima. Cemitério x novo coronavírus: impactos da COVID-19 na saúde pública e coletiva dos mortos e dos vivos. **Boletim de Conjuntura**, [S. l.], v. 2, n. 4, p. 01-09, 2020.

OSMAN, Samira Adel; RIBEIRO, Olívia Cristina Ferreira. Arte, história, turismo e lazer nos cemitérios da cidade de São Paulo. **Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer**, São Paulo, v. 10, n. 1, 2007.

PACHECO, Alberto. Meio ambiente & cemitérios. Senac, 2017.

PARQUE MEMORIAL JAPI. **Tipos de cemitério: você sabe quais são e qual a diferença entre eles?** Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/sorocaba-jundiai/especial-publicitario/parque-memorial-japi/a-natureza-acolhendo-lembrancas/noticia/tipos-de-cemiterio-voce-sabe-quais-sao-e-qual-a-diferenca-entre-eles.ghtml>. Acesso em: 16 abr. 2021.

PATEL, Neil. **Marketing De Serviços**: O Que é e Como Aplicar Essa Estratégia. 2020. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/marketing-de-servicos/>. Acesso em: 09 ago. 2021

PEREIRA, Tércio; LIMBERGER, Pablo Flôres. Turismo Cemiterial: um estudo sobre as experiências no cemitério da Consolação a partir do Tripadvisor. **Revista Reuna**, v. 25, n. 1, p. 1-19, 2020.

Perezim, I. M. de A; Camargo, L. O. de L. (2018) Hospitalidade e Morte: Análise da Produção Científica em Dissertações e Teses. Brasil, 1988- 2012. Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade, 10(4), pp. 712-732, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i4p712>.

QUADROS, A.H. A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviços. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 43-57. Jun. 2011.

R7. **Brasil contabiliza 389 mortes por covid e 15,1 mil casos em 24 horas**. Disponível em: <https://noticias.r7.com/saude/brasil-contabiliza-389-mortes-por-covid-e-151-mil-casos-em-24-horas-02082021>. Acesso em: 03 ago. 2021.

RICHTER, André. **Covid-19: Justiça decreta lockdown na região metropolitana de São Luís**. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2020-04/covid-19-justica-decreta-lockdown-na-regiao-metropolitana-de-sao-luis>. Acesso em: 02 ago. 2021.

SANTOS, José Henrique. Hospitalidade: reflexões e perspectivas de Célia Maria de Moraes Dias. Editora Manole: São Paulo, 2002.

SENHORAS, Eloi Martins. Coronavírus e o papel das pandemias na história humana. **Boletim de Conjuntura**, [S. l.]. v. 1, n. 1, p. 31-34, 2020.

SIQUEIRA, José Eduardo de. Tecnologia e medicina entre encontros e desencontros. **Revista Bioética**, Brasília [DF], v. 8, n. 1, 2009.

SOBRAL, José Manuel et al. A pandemia esquecida. J. M Sobral; ML Lima; P. Castro, y P. Solveira y Sousa (eds.), A pandemia esquecida, miradas comparadas sobre a pandemia de, v. 1919, p. 21-37, 1918.

Spiller, Eduardo Santiago. **Gestão de serviços e marketing interno**. [S. l.]: Editora FGV, 2015.

TEIXEIRA, Ivandi Silva; TEIXEIRA, Regina Cleide; SOUSA, Rejane Assunção. **Qualidade dos serviços**: um diferencial competitivo. [S. l.: s. n.], 2006.

VALENTE, Monique. **Necroturismo**: conheça o misterioso e inusitado roteiro turístico dos cemitérios. 2020. Disponível em: <https://blogguru.clubemontreal.com.br/necroturismo/>. Acesso em: 17 jun. 2021.

VAN GENNEP, Arnold. **Os ritos de passagem**: estudo sistemático dos ritos de porta e da soleira, da hospitalidade, da adoção, gravidez e parto, nascimento, infância, puberdade, iniciação, coroação, noivado, casamento, funerais, estações, etc. 2. ed. Tradução de Mariano Ferreira. Petrópolis: Vozes, 2011.

WALKER, John R. **Introdução á hospitalidade**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.

VASCONCELLOS, P. P. de. Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis

APÊNDICE – A Autorização para realização das entrevistas

Prezados (a) Sr (a) _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof, Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as ações de hospitalidade nos Setor funerários.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, pretende-se: analisar de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos Setor funerários/cemitérios.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação dos serviços de Setor funerários/cemitérios.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que meu nome e da funerária/cemitério não sejam citados no trabalho.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: _____
São Luís, / /

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Jully Aparecida Campelo Fonseca
Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão
Celular: (98) 989215031/ CPF: 052960273-37

APÊNDICE B – Categorização

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
Identificação do entrevistado	Cargo e Formação	Cargo que desempenha atualmente e formação do entrevistado
	Experiência	Tempo de atuação nessa área
A empresa, morte e serviços Funerários	Organograma e estrutura da empresa	Identificar a estrutura organizacional e os diferentes setores que integram os serviços prestados no âmbito dos velórios e dos cemitérios
	Momento da morte	Perceber qual a compreensão da gestão da funerária/dos cemitérios em relação ao momento da morte no âmbito do trabalho realizado diariamente
	Empresa, celebrações fúnebres e a relação com o cliente, e como funciona a relação com o cliente.	Como funciona a relação da empresa com a família/clientes (internos e externos)
Serviços	Setor funerário/cemitério e a prestação de serviços.	Identificar os principais serviços oferecidos pelo Setor funerário/cemitério
	Tipos de Serviços	Identificar diferenças na prestação de serviços, a partir de diferentes tipos de clientes
	Os serviços funerários/dos cemitérios e a pandemia do Covid-19	Verificar se os serviços funerários/dos cemitérios foram “adaptados/redimensionados” para atender as demandas dos clientes, diante da pandemia da Covid-19
Hospitalidade	Conceito de hospitalidade	Perguntar ao entrevistado o que ele entende sobre Hospitalidade
	Tempos da Hospitalidade	Apresentar o conceito de hospitalidade de Camargo (2004) e Gotma (2001) e identificar ações de hospitalidade no âmbito do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter

--	--	--

APÊNDICE C – Roteiro de Entrevista

A entrevista foi com o gerente administrativo da empresa responsável pelo setor de Velório e Cemitério. As identificações e Informações da rede funerária são identificados. O roteiro de entrevista apresenta os seguintes itens.

1. Identificação do entrevistado: cargos exercido e Formação.
2. Identificar a estrutura da empresa, quais os principais setores e como eles atuam e se dividem.
3. Identificar qual a compreensão da rede funerária no que se refere ao momento da morte.
4. Descrever a relação da empresa com os clientes e os funcionários.
5. Identificar quais os principais serviços oferecidos pela empresa e analisar se os serviços são personalizados e atendem os diferentes tipos de cliente.
6. Verificar se os serviços funerários/dos cemitérios foram “adaptados/redimensionados” para atender as demandas dos clientes, diante da pandemia da Covid-19.
7. Questionar o que o Diretor entende por hospitalidade. Apresentação do conceito de Gotman de hospitalidade e Introduzir os conceitos de Camargo “tempos e hospitalidade”. Recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.
8. Verificar se as relações de hospitalidade são consideradas pela gestão da funerária no momento da prestação dos serviços.
9. Observar se a Pandemia da Covid-19 influenciou nas ações de hospitalidade direcionadas aos clientes (internos e externos) da empresa.

APÊNDICE D – Autorização para realização das entrevistas

APÊNDICE – A Autorização para realização das entrevistas

Prezados (a) Sr (a) Sônia Lúcia Silva Machado agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as ações de hospitalidade nos centros funerários.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, pretende-se: analisar de que forma a hospitalidade se faz presente nos serviços oferecidos pelos centros funerários/cemitérios.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação dos serviços de centros funerários/cemitérios.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas.

Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

(x) Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. **Porém solicito que meu nome e da funerária/cemitério não sejam citados no trabalho.**

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. **Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.**

Ciente: _____

São Luís, 21/07/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, os dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como do orientador do projeto) para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,



Jully Aparecida Campelo Fonseca

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

Celular: (98) 989215031/ CPF: 052960273-37

APÊNDICE E – Descrição da conversas

João Luís Silva Machado: Como *a gente* mudou agora *pra* esse prédio eu *tô* sem sala ainda, certo? Por isso que *tá* terminando de arrumar umas sala ali no fundo, aí tem só uma sala, mas vamos lá.

Jully Campelo: Tudo bem. Então seu João, meu nome é Jully Campelo, *tá*? Eu sou estudante da UFMA, estudo hotelaria, eu *tô* no meu TCC, meu orientador é professor Ruan Tavares como senhor já sabe, né? E o tema da nossa pesquisa é a hospitalidade nos Setor funerais, *né*? E a minha pesquisa ela vai *ta* dividida em quatro etapas, *tá* bom? A primeira etapa *a gente* vai querer entender um pouco sobre o senhor. A segunda etapa *a gente* vai querer entender um pouco sobre a empresa, como é que funciona essa *né*? Logo depois *a gente* vai falar um pouco sobre o serviços que vocês oferecem e tudo, e for fim que é o foco principal, a hospitalidade, tudo bem?

João Luís Silva Machado: Certo.

Jully Campelo: Então *tá*. Primeiramente qual é o cargo que o senhor ocupa atualmente aqui?

João Luís Silva Machado: Eu sou diretor administrativo da empresa

Jully Campelo: O senhor é o diretor administrativo da empresa, e qual sua formação?

João Luís Silva Machado: O terceiro grau completo.

Jully Campelo: Terceiro grau completo.

João Luís Silva Machado: Perfeito

Jully Campelo: E o senhor sempre atuou nessa área?

João Luís Silva Machado: Empresarial

Jully Campelo: Sempre atuou na área?

João Luís Silva Machado: Em outras empresas, já tive outras empresas, *né*? Hoje eu *tô* fazendo parte dessa empresa que é uma empresa familiar, (*telefone toca*) tenho quarenta e quatro anos já, *tá*? E eu juntamente com meus pais e meus irmãos.

Jully Campelo: Então de experiência dentro dessa empresa aqui o senhor tem quanto tempo?

João Luís Silva Machado: Vinte e um anos.

Jully Campelo: Vinte e um anos. Quase minha idade.

João Luís Silva Machado: Quase sua idade? *(Risos)*

Jully Campelo: Quase minha idade. *(risos)* Então tudo bem, então a segunda etapa sobre a empresa *né?* E como é que funciona é a organização de vocês, os setores *né?* Com relação ao organograma da empresa, como é que funciona? Como é que os setores são divididos?

João Luís Silva Machado: Veja bem, a gente tem o Setor administrativo que esse prédio aqui que a gente tá. Nós temos a o plantão vinte e quatro horas que é onde a família vai que resolve tudo sobre o funeral. Lá nós temos a venda do cemitério, venda de ônibus funerárias, preparação de copos, tudo que a pessoa pode precisar de um funeral é nós temos lá cremação, tudo, tudo.

Lá inclusive se vela os corpos, se prepara os corpos pra uma viagem, pra uma cremação pra um velório normal, tá? Tudo lá a gente o laboratório tanatopraxia que faz esses procedimentos todos. Lá também se faz os velórios, nós temos 8 salas super bem equipadas, com suítes tá, pra atender família, momento muito difícil, um momento de fragilidade. Toda uma estrutura pra isso. É nesse Setor de velórios também a gente conta com a lanchonete vinte e quatro horas aberta e a pessoa precisa sair pra fazer o lanche, fazer nada, tá? Também temos a floricultura que é o que a pessoa ia precisar também né? É pra parlamentar o corpo, pra pra fazer a última despedida, providenciar coroas de flores, então tudo isso a gente tem no Setor do velório, certo? É onde eu digo, a pessoa não precisa fazer nada, vai pra lá que tudo resolve por lá.

Jully Campelo: Certo

João Luís Silva Machado: Quando vem a ocorrer o óbito, tá? Única coisa que ela vai precisar e lá nós temos equipes especializada pra orientar a família sobre como registrar o óbito, porque é por cartório, por região, por bairro, tá? E inclusive nessa época de pandemia tivemos mudados algumas normas

então lá nós somos pessoa especializada pra dar pra toda essas explicação pra família.

Jully Campelo: Certo.

João Luís Silva Machado: É o a gente tem o terceiro agora o cemitério. O nosso cemitério é ele tanto faz o sepultamento da pessoa jazi de um, dois ou três gavetas, tá? A pessoa que escolhe, como nós temos o crematório lá também, certo? Lá pra recepcionar as famílias a gente tem três salas de de oração conforme a religião da pessoa, ela faz o evento dela última né? A última oração.

As vezes leva um pastor, às vezes era um padre fica a critério da família e nos tudo isso preparado lá inclusive uma floricultura também de plantão para os que chegam só no cemitério terem a possibilidade de homenagear a pessoa falecida e se faz todo o preparo tanto cemitério ou em tanto jazigo quanto cremação quanto a-a última oração final certo. Na parte administrativa esse prédio que fica aqui na rua Osvaldo Cruz é toda a administração do prédio tá aqui da empresa certo? Emissão de boletos, atendimento ao público, o pós, o pós morte né? Que depois o funeral tudo vem toda uma preparação, cerimonia, missa de sétimo dia tal, a empresa faz uma missa todos os meses para todas as famílias se quiserem participar dá um nome do falecido, todo mês é feito uma missa para as pessoas que nós fizemos o sepultamento tá? E é toda administração tá aqui nesse prédio tá?

Jully Campelo: Certo então vocês tem todo um, vocês conseguem recepcionar, vocês conseguem acolher de todas essas possíveis os clientes, né? No caso eles não tem preocupação com nada.

João Luís Silva Machado: Tudo que é. Tudo que ela precisar e e quiser fazer neste momento de-de perda de um parente, a gente tem tudo que ela precisar. Se ela quiser levar o corpo pra China pra Europa, pros Estados Unidos tudo nós temos no fazer a preparação, tipo tanto a preparação do corpo quanto documentação e papelada não precisar se preocupar, né? Nessa hora tão difícil.

Jully Campelo: E como é que vocês, o senhor como gestor como o senhor observa esse relacionamento da empresa com os clientes?

João Luís Silva Machado: Olha eu acho, acredito, tenho certeza que é o melhor possível, por quê? É nossa empresa faz por volta de de três mil funerais ano, nessa época eu fiz época de pandemia tá bem mais aumentada, nós temos uma carteira muito grande associadas muito grande mesmo é se você for olhar na justiça comum nós não temos processo por má prestação de serviço ou por qualquer outro problema. Eu acho que é o ponto fundamental é você ir nesses órgãos de proteção ao consumidor e pesquisar a venda da empresa, quer dizer, se você trabalha tanto, atende tanto, numa hora difícil porque cada cada ente querido vem uma é cada responsável pelo que faleceu vem de uma forma, um vem nervoso querendo brigar, querendo exigir os direitos que tem, que não tem, outros vem cá, o motivo coloca lá em cima.

Então assim é o ser humano, o ser humano, cada um pede um tratamento e a gente consegue resolver isso todo mundo sempre saindo satisfeita com as pessoas, sempre sem problema. Então eu costumo dizer que a Pax União é líder de mercado no Maranhão por um bom atendimento que foi feito durante os quarenta e quatro anos, tá? Continua até hoje, mesmo tendo crescido, continua fazendo bem o cliente, atendendo bem, não cobrando um preço é explorando a pessoa nessa hora que acontece demais nas empresas funerárias por aí, nós cobramos um preço justo, fazemos um ótimo tratamento é um ótimo trabalho pra família muita qualidade no serviço tá? Eu acho que daí o nosso sucesso.

Jully Campelo: E com relação aos funcionários, como é é que o senhor como gestor enxerga esse relacionamento dos funcionários com os clientes e com a própria empresa de uma maneira geral?

João Luís Silva Machado: A gente já vem selecionando essa equipe há muitos anos, certo? A gente não gosto muito da rotatividade, as empresas hoje gostam de rotatividade, a gente prefere como é um um negócio público delicado em tratamento muito delicado a gente prima mais pelos funcionários mais antigos, acostumados com a situação sabem melhor de vivenciar aquilo durante a vida certo? Então a gente tem é muita um índice de reclamação é muito pequena tá muito muito pequena é são vários funcionários envolvidos em todo processo e assim não poucas as reclamações certo?

Jully Campelo: certo

João Luís Silva Machado: Poucas, poucas, então a gente é muito feliz em atender tão bem as pessoas e o quadro de funcionários corresponder

Jully Campelo: Então (paro antes de formular a pergunta)

João Luís Silva Machado: expectativa

Jully Campelo: Então na percepção do senhor como gestor a morte como é que o senhor enxerga a morte?

João Luís Silva Machado: Olha é o momento mais delicado da vida da pessoa certo você tem que saber conversar com ela como eu disse que falei agora a pouco tem algumas pessoas chegam aqui nervosas, querendo buscar o culpado pra aquilo na verdade. Como se fosse assim. Fico nervoso brigando com todo mundo, cê tem que já chega aquele que quer um abraço amigo, que quer é o consolo e a gente tem que tá preparado pra tudo estamos numa época difícil, aprendemos a trabalhar nessa pandemia, por exemplo, na primeira semana de pandemia em São Luís, que a academia veio forte, o meu o meu gerente geral aqui do velório pegou o COVID e me passou e a gente sabe como ele pegou, ele pegou de uma senhorinha que tinha perdido o marido pro COVID e pediu um abraço pra ele e quando ele viu já tava abraçando ela era no começo não se tava tomando tanta precaução ele pegou tem um outro contato comigo logo eu tava infectado também graças a Deus ele saiu disso fácil, não teve problema.

Jully Campelo: Graças a Deus

Pausa telefone toca

Jully Campelo: Ta então, agora a gente vai pra terceira etapa que é com relação aos serviços, né? É os principais serviços que o cemitério e a fun e a funeraria no caso oferece o senhor já citou ne que é o crematório, o senhor pode detalhar mais desses serviços como é que funciona?

João Luís Silva Machado: O carro chefe da empresa, plano funerário, a pessoa faz aquele plano pra família dela, pra quando vier precisar alguém falecer o funeral já está todo preparado, todo o pronto a pessoa só tem que vir aqui, assinar os documentos e a gente providência tudo. É uma tranquilidade

muito grande pra família, é esse é o carro chefe da empresa, depois... o plano funerário depois a gente tem também planos de cremação, planos pra tudo que se precisar nessa área, plano da cremação plano de venda de jazido antecipado, foi o valor que a pessoa foi pagar em até quarenta e oito vezes, certo?

É então planos todos os tipos tá? Inclusive de planos que te dão auxílio pra pessoa, planos de assistência familiar que são incluídos no funeral onde a gente tem uma uma vaga uma vasta rede de credenciamento, consegue desconto pras famílias, desconto médico, hospital, laboratório, tudo na área de saúde a gente tem desconto e desconto realmente retrativo, certo?

Na área odontológica também e os nossos clientes é é eles tem direito a usar essa rede credenciada. Depois dos planos, quando a pessoa perde alguém não tem plano, a gente tem a venda funerária. Como eu te falei, nós vendemos a uma funerária, fazemos a preparação do corpo, maquiagem, ornamentação, a gente vende tanto a urna funerária quanto o jazigo quanto a cremação, quanto se a pessoa precisar se locomover para outra cidade, outro estado ou país a gente faz todo o tipo de transporte, a gente contrata junto a rede é se é de carro nós temos a frota própria, se é de avião nós temos as companhias parceiras todas já fazem os trabalhos, tá?

Temos despachante que providencia a documentação pra pessoa, pra pessoa não ter aquela dor de cabeça ler atrás de órgão e órgão perdendo muita documentação pra poder despachar o corpo. Que é muito burocrático, isso aí é uma própria de avião cheio pra outra cidade, outro estado, outro país, certo Então a gente tem toda toda equipe pronta pra isso aí, pra fazer a venda, deixar a pessoa tranquila, oferecer tudo que tá sendo necessário pra fazer.

Jully Campelo: Agora a última pergunta nesse sentido de serviço é o senhor falou que tá tudo prepara e tudo tem realmente todo um aparato pra dá suporte pras famílias que o senhor comentou em relação aos espaço ne, as salas paras orações e tudo é, mas tem esses espaços é para além das famílias que são cristãos, tem pra religiões diferentes? Existe esse espaço?

João Luís Silva Machado: O espaço ele é neutro em matérias religião. É a gente a gente tem como colocar ela pra família evangélica alguns chamam-se castiçais são os moveis que compõe o velório. A gente tem tanto pros fixos com a imagem de cristo, quanto só cruzeiros quanto também temos a Bíblia. Então a gente já tem qualquer religião, a gente pode colocar um tira outro jeito é inclusive as urnas funerárias bem são compostos aí, tem famílias evangélicas que tem só a cruz. A católica já quer até uma imagem de Nossa Senhora é o Jesus Cristo ou quer que coloque um crucifixo. Então nós temos tantas as urnas funerárias quanto as salas que são personalizadas de acordo com a religião da pessoa

Jully Campelo: Então consegue atender perfeitamente todas as outras perfeitas. Agora a última etapa que é a parte da hospitalidade. Eu queria que o senhor explicasse o que o senhor entende por uma hospitalidade.

João Luís Silva Machado: no nosso ramo na nossa área de atuação a hospitalidade pra mim é tratar bem as pessoas

Entrou alguém pausa

Ele pede desculpa pela pausa

Se vai sair? Não mas cê precisa da sala enxerga então se você faz tudo isso pra mim? Não eu tenho bom (conversa com a pessoa)

João Luís Silva Machado: bom então pra mim no nosso ramo é a hospitalidade significa você tratar bem da forma que você vê que a pessoa tá necessitando naquele momento, como eu te falei, são várias formas comportamentais que a pessoa chega ao nosso estabelecimento, você tem que entender a situação da pessoa e tratar ela como ela tá precisando naquele momento certo. Garantir tranquilidade a ela, porque ela acabou de perder um ente querido.

Proporcionar todo um velório com conforto, com qualidade, com bom tratamento. Se for o caso de um velório, certo? Como é que eu vou fazer isso? Primeiro minha equipe vai receber a família, vai tratar todo bem com calma, tentando acalmar as pessoas porque tem é tem casos que elas já correram

várias casos que a pessoa perde um ente querido e acaba infartado de ficar tão nervoso e não sabe o que fazer, acontece certo, então nós temos aqui me preparada pra atender, for o caso de fazer um velório mostrar as salas de velórios que são confortáveis que proporcionam descanso pra pessoa, que é com móveis de qualidade, camas boas e de alta qualidade pra pessoa tranquilizar na suíte ali enquanto vai ocorrendo o velório nós temos uma enfermeira, técnica em enfermagem, desculpa, presente aqui no no na central velório, tá?

Que às vezes a pessoa tem uma queda ou alta de pressão ou qualquer problema físico tá lá pra dar o primeiro atendimento pra pessoa, certo? Ela tá sempre aqui com a gente é temos também como a gente está aqui no Setor da cidade nós temos seguranças do é dentro do do nosso complexo velório certo? A gente tem até já fizemos até pedido pra delegacia próxima fez com que passam viaturas por aqui pra hoje o São Luís a gente dá vendo assalto até em restaurante, certo?

Aqui a gente nunca teve um problema, é muito tem vários seguranças espalhados pelo complexo e passam viaturas da política também sempre ver se tudo bem e tudo. Então assim é essa tranquilidade fora que é um é um local bem arborizado que traz uma paz da pessoa, a gente tem uma fonte com cascata, duas fontes no complexo.

A gente tem hoje um saxofonista, que toca músicas que acalmam a pessoa durante durante todo tempo tá tocando, tá? Então assim é um ambiente é que vai trazer isso aí pra pessoa, procurar acalmá-la naquele momento, acalmar a família, tranquilizar porque é um momento de perda muito forte, muito difícil pra pessoa. Então é isso aí que a gente proporciona o meu caso em um funeral ocorrendo aqui. No caso de de de uma pessoa que perde alguém por aqui tem que ter já levar o corpo pra fora. A hospitalidade é você, é acolher bem o cliente, tranquilizar, mostrar os caminhos que tem que ser percorridos pra conseguir documentação e tudo. Rápido e sem perca de tempo, porque é muita burocracia, muda muito isso aí também. Hoje a Polícia Federal companhia aérea exige uma coisa, amanhã já tá diferente, então a gente tem que tá sempre

atualizado, já tá sempre é providenciando tudo rápido pra pessoa porque quando tem uma perda ninguém quer demorar a fazer o trabalho, quer viajar no próximo voo que tem, então cê tem que correr com o preparo do corpo, que nossa equipe interna que faz e correr com a documentação que é a equipe de rua que vai ajudar a pessoa porque tudo também so se tira a documentação com o parente próximo né? Então a gente tem que saber tudo e correr atrás com a pessoa pra auxiliar

Jully Campelo: Perfeito o senhor agora o senhor comentou, né? A sua perspectiva sobre hospitalidade e aí eu lhe trago o pensamento de um autor muito conhecido da nossa área, né? Que é o Gotman e o Camargo. O Gotman ele fala o seguinte, que a hospitalidade é um processo de agregação do corpo, a comunidade é uma relação entre dois protagonistas onde um recebe e o outro é recebido, que o senhor colocou muito bem, certo? E o Camargo ele já vem com uma perspectiva de hospitalidade e tempos de tempos de hospitalidade, né? E aí ele comenta sobre o hospedar, alimentar, entreter e aí eu queria que o senhor me descrevesse como é que o senhor identifico esse recepcionar aqui na empresa?

João Luís Silva Machado: Como eu te disse? É quando são duas relações que colocam, quando recebe uma pessoa que precisa e fazer um despacho do corpo é o tempo, ela quer minimizar esse tempo, ser o mínimo possível pra pra conseguir fazer isso. A gente tem a nossa equipe que vai correr atrás de tudo pra embarcar no primeiro voo possível, certo? Isso vai ser é hospitalidade nesse nessa hora, uma pessoa agradável, uma pessoa que conhece o processo vai correr pra pessoa pra resolver a parte burocrática e uma pessoa, uma equipe interna que vai procurar o primeiro voo que que se pode transportar aquele corpo e o preparo do corpo pra esse transporte

Jully Campelo: Certo

João Luís Silva Machado: nesse caso é é isso que a gente tem que fazer ou o segundo caso, que a pessoa que perdeu o ente querido e vai precisar fazer um velório e sepultamento você vai ter nós temos aqui e nosso Setor de velórios, que já vai recepcionar aquela pessoa, trazer tranquilidade, paz pra

fazer todo o atendimento no funerário pra ela, preparar o corpo, deixar o corpo o mais melhor semblante possível, certo? Isso é feito no laboratório da empresa faz preparo do corpo pra poder sepultar pra evitar é durante a questão que tem mau cheiro que saia fluídos coisas que antigamente era normal acontecer hoje não acontece mais por causa desse preparo que a gente tem, então é essa equipe vai cuidar disso aí a paz do Espírito que traz esse esse saxofonista ele vai tocar durante o velório, aquele ali acalma a alma, tranquiliza muito certo? é precisou em um caso necessidade alguém passa mal, tem algum problema, temos a técnica de enfermagem que vai poder dar a primeira assistência pra pessoa.

Temos a suíte que são super confortáveis alguém tá bem que tá passando mal, tá querendo desmaiar, tá lá pra pessoa se deitar, ficar tranquilo enquanto no calor do momento, é muito normal os velórios travessarem uma noite, até duas noites, a família tá esperando alguém chegar de fora, ele passa duas noites na empresa, a estrutura tá pronta pra atender aquela pessoa certo?

Jully Campelo: Então o senhor consegue identificar o recepcionar, o hospedar né? Porque tem a suíte, o alimentar e o entreter dentro do empreendimento. ?

João Luís Silva Machado: Dentro do empreendimento

Jully Campelo: Tem a questão do alimentar?

João Luís Silva Machado: Exato. A lanchonete tá pronta pra atender as pessoas lá no salgado de qualidade lanche de qualidade e a pessoa não precisa sair daqui de dentro pode passar um ou dois dias aí que o velório vai seguir normalmente ele não vai precisar ir em lugar nenhum fazer outra coisa tem o banheiro na suíte tem a cama pra dormir os principais familiares podem passar o tempo todo sem necessidade de sair.

Jully Campelo: Perfeito a penúltima questão que é as relações de hospitalidade como é que elas são consideradas ali no momento da morte, você já até comentou isso, né? Mas nesse momento do sepultamento, nesse momento que realmente, é nesse momento que a pessoa tá abalada o momento do o sepultamento os funcionários, a equipe como um todo, como é

que é essa relação de hospitalidade de fato funciona ne? Na hora do sepultamento?

João Luís Silva Machado: É. Veja bem, é como a gente diz, cada cliente ele vive um tratamento, certo? Você tem que tá com a equipe preparada pra isso. Como eu te disse, às vezes chega uma pessoa com nervosa, querendo brigar, descontar alguém, cê num pode discutir com o cliente, certo? Então, cê tem que buscar acalmar aquela pessoa, mostrar que a gente tá pra ajuda-la, pra resolver o o problema dela.

Jully Campelo: Encontrar Estratégias.

João Luís Silva Machado: Exatamente, cê tem que saber encontrar a forma de falar pela pessoa pra acalmar, outra já tem já estão carentes de de afeto naquele momento, tá precisando de um abraço como eu te falei não pode dar um abraço na pessoa por causa da pandemia, daquela vez ou não, gerente abraçou e acabou pegando convite me passando. Então mas você tem que saber tratar diferente aqui na pessoa, certo? Assim, são vários e várias casos e a equipe tem é preparada aquilo, certo? E com certeza eu acredito que hoje nós estamos com a estrutura cem por cento preparada pra qualquer tipo de situação.

Jully Campelo: Perfeito

João Luís Silva Machado: Tanto que a gente não tem problemas.

Jully Campelo: Agora a última questão pra finalizar e que a gente queria entender como é que a pandemia do COVID-19, ela mudou os procedimentos de vocês, com relação aos próprios funcionários quanto com os clientes?

João Luís Silva Machado: Você tem que ter

Jully Campelo: A questão dos protocolos.

João Luís Silva Machado: É. Maiores cuidados, cumprir os protocolos todos saber conversar com esse cliente por quê? Muita coisa mudou é e é assim e é não somos nós quem inventamos nas regras e os protocolos. Muita coisa mudou por exemplo é hoje você não pode vestir o corpo de COVID.

Então a família não pode entrar no hospital, não pode ter um velório naquele corpo, pra pessoa entender isso é muito difícil, mas nós temos uma equipe especializada que vai no hospital, vai toda paramentada com as EPIs

todas prontas desinfeta o local do do do onde tá o corpo, coloca ele como caixão, lacra a urna toda, desinfeta novamente, retira qualquer possibilidade daquele corpo infectar mais alguém, certo? Então a gente já tem essa equipe pronta, a equipe toda prepara aqui do escritório conversar com luva e máscara com as pessoas toda paramentada também pra evitar tantos pegarem a doença quanto transitiva pra outras pessoas a colocar o passa todo dia familiares de quem morreu de COVID. É a gente tem a desinfecção do local certo? a gente é tem todo dia passa a máquina jogando é no escritório lá nos velórios na sala produto de infecção certo? O cuidado é muito grande quando a isso aí. E e assim é principalmente o preparo pra falar com as pessoas que tá numa fase muito difícil por exemplo é quando vem a as ondas né? Como foi a primeira onda, segunda e terceira onda é a empresa a gente viu aí no mundo inteiro na Europa país primeiro mundo tiveram que pegar corpos sem caixão porque não existiam caixão, tinham acabado eles jogar em caminhões, jogar em valas lá pra sepultar. É aqui passou perto de acontecer isso em São Luís e são coisas que as pessoas não sabem. Mas passou perto de acontecer. Teve tipo na primeira onda que ninguém tava preparado pra nada é chegou a ter fim de semana que eu achei que pudesse acabar os caixões as urnas funerárias.

Por que? Pegou também de surpresa, a gente é acostumado a fazer nove, dez semanais por dia, começou quinze de de abril do ano passado, pulou pra vinte no dia quinze de abril, passou três, quatro dias trinta, quarenta, teve um final de semana um dia que foram cinquenta funerais. Uma empresa não consegue atender cinco vezes a a demanda. Enquanto dobrou a gente tava atendendo ainda. Triplicou na dificuldade. Quarenta, cinquenta não consegue. A gente teve mais de uma vez que ter o pessoal preparado conversar e explicar que estava acontecendo uma coisa fora de controle e mesmo assim a gente não teve problemas maiores problemas com a família. A gente explicava a situação, não não somos nós, é uma coisa que tá acontecendo no mundo inteiro, mas a gente conseguiu resolver tudo e tudo aqui em São Luís.

Jully Campelo: Vocês adotaram estratégias pra conseguir atender a demanda.

João Luís Silva Machado: Não foi fácil, foi difícil.

João Luís Silva Machado: Exato. Estratégia. Mesmo sem a ajuda de certas empresas que deveriam ser parceiras. A gente teve muita dificuldade, mas conseguimos resolver, teve uma classe que se uniu e conseguiu resolver.

Jully Campelo: O senhor conseguiu atender?

João Luís Silva Machado: Dentro de um tempo aceitável, certo? Habito e aceitava, sem ter maior problemas mas foi muito difícil.

Jully Campelo: Então senhor era isso, a pesquisa era essa, só agradeço assim o seu tempo sua disponibilidade

João Luís Silva Machado: Precisar estamos aqui

Jully Campelo: Foi com prazer, tá?

Entrega da lembrança

João Luís Silva Machado: Prazer é nosso sempre precisar fique à vontade. Poxa, muito obrigada. Vou distribuir o pessoal todo aqui da empresa