Recebido: 19.05.2025

Aprovado: 30.05.2025

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

HOSPITALIDADE EM RITUAIS FÚNEBRES: ESTUDO SOBRE A ATUAÇÃO DOS CERIMONIALISTAS

HOSPITALITY IN FUNERAL RITUALS: A STUDY ON THE ROLE OF CEREMONIALISTS

Alice Carvalho de Castro

E-mail: alicecastro@alu.uern.br

Michele Galdino Câmara Signoretti

E-mail: michelecamara@uern.br

RESUMO

Este artigo analisa as práticas de hospitalidade em cerimoniais fúnebres, com foco na atuação de cerimonialistas do Grupo Morada. O objetivo é compreender como esses profissionais articulam competências técnicas e habilidades emocionais para promover um atendimento humanizado nos rituais fúnebres, considerando os domínios comercial, social e doméstico da hospitalidade. Trata-se de uma pesquisa exploratória, com estudo de caso, baseada em questionário estruturado com escala Likert, aplicado a 15 cerimonialistas. Os dados foram analisados por estatística descritiva e análise de conteúdo. Os resultados indicam que a hospitalidade humanizada é essencial para acolher os enlutados e contribuir para a vivência do luto.

Palavras-Chave: Hospitalidade, morte, funerais, acolhimento, cerimonialistas.

ABSTRACT

This article analyzes hospitality practices in funeral ceremonies, focusing on the role of ceremony coordinators from Grupo Morada. The objective is to understand how these professionals combine technical competencies and emotional skills to provide compassionate, human-centered service during funeral rituals, taking into account the commercial, social, and domestic dimensions of hospitality. This is an exploratory study, structured as a case study, based on a Likert-scale questionnaire administered to 15 ceremony coordinators. The data were analyzed using descriptive statistics and content analysis. The results indicate that humanized hospitality is essential for supporting the bereaved and contributing to the grieving process.

Keywords: Hospitality, death, funerals, care, ceremonialist.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Chagas (2018), embora o tema da morte seja frequentemente evitado, especialmente na sociedade ocidental pré-pandêmica, é fundamental reconhecer que nenhum indivíduo é eterno. A morte, portanto, faz parte do ciclo natural da vida e não deve ser negligenciada ou ignorada, apesar do estigma que ainda a envolve. Para aqueles que permanecem, os enlutados, a dor da perda os torna figuras profundamente vulneráveis, que exige um cuidado especial e sensível por parte do setor funerário. Nesse contexto, surge a

questão central deste estudo: como os cerimonialistas funerários articulam suas competências técnicas e habilidades emocionais para promover práticas de hospitalidade nos diferentes domínios (comercial/profissional, social/público e doméstico/privado), contribuindo para um atendimento humanizado durante os rituais fúnebres. Para compreender melhor esse papel, é necessário considerar que, como aponta Andrade (2002) os eventos possuem um potencial de multiplicar negócios, gerando fluxos de visitantes, o que exige uma dinâmica complexa que envolve um cuidado extra no atendimento, principalmente nos eventos fúnebres. Além disso, é fundamental refletir sobre a visão de Chagas (2018, p.19) que afirma que “a morte constituiu-se, ao longo do tempo, no maior e mais ameaçador tabu da humanidade”.

Durante o luto, os sobreviventes frequentemente se veem imersos em uma profunda reflexão sobre sua própria mortalidade, como ressalta Santos (2022). Nesse contexto, os profissionais envolvidos em cerimônias fúnebres têm a responsabilidade de proporcionar conforto, acolhendo aqueles que estão vulneráveis pela perda de um ente querido, acolhimento esse que vai além de uma simples formalidade profissional, sendo um gesto genuíno de humanização. Camargo (2015) destaca que a hospitalidade, nesses momentos, atua como um meio de fortalecer as relações interpessoais, resgatando e promovendo a coesão social, mesmo em ambientes que podem parecer hostis.

O presente estudo tem como objetivo analisar de que maneira os cerimonialistas funerários articulam competências técnicas e habilidades emocionais para promover práticas de hospitalidade nos rituais fúnebres, com base nos domínios comercial/profissional, social/público e doméstico/privado. A metodologia utilizada, adotou uma abordagem exploratória e de estudo de caso. Na perspectiva exploratória, realiza-se uma revisão bibliográfica sobre o tema. No estudo de caso, aplica-se um questionário online a profissionais (Cerimonialistas) do Grupo Morada para coletar dados sobre práticas de hospitalidade. A relevância deste estudo está vinculada ao crescente reconhecimento da hospitalidade como uma dimensão essencial nas relações humanas, especialmente em contextos de vulnerabilidade e perda. Em momentos de crise, como a pandemia de COVID-19 e o estado de calamidade pública no Rio Grande do Sul em 2024, evidenciou-se a importância de práticas acolhedoras não apenas para suprir demandas logísticas, mas também para oferecer suporte emocional e social. Nesse sentido, investigar a hospitalidade no contexto dos rituais fúnebres contribui para ampliar a compreensão sobre seu papel humanizador, destacando a atuação dos cerimonialistas como agentes fundamentais no cuidado aos enlutados. O estudo, portanto, se justifica por abordar um tema ainda pouco explorado academicamente, mas de grande impacto para o

aprimoramento dos serviços funerários e para a valorização da hospitalidade em suas múltiplas expressões.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A Morte Como Fenômeno Social E Cultural

Conforme a definição de dicionários especializados, a palavra morte tem o significado de cessação completa da vida, do falecimento. Entretanto, segundo Chagas (2018 p.29) “o entendimento e aceitação da ideia da morte constituem hoje um dos maiores desafios da humanidade”. Ainda segundo o autor, embora pareça ser uma tarefa fácil de se analisar e falar sobre o tema, tem sido justamente o oposto disso, em virtude da não aceitação por parte do ser humano em enxergá-la como sendo parte do processo biológico do ser vivo.

Essa dificuldade de aceitação reflete-se nas mudanças nas condutas sociais em relação à morte ao longo da história. Antes vista como um evento público e social, integrado à vida e reconhecido como parte natural do percurso humano, a morte passou, a partir do século XIX, a ser encarada como um evento isolado, marcado por dor e sofrimento, influenciada pela era do prazer imediato e da busca pela juventude eterna (Sassi, 2014).

É fatídico que os seres vivos passam pelos estágios da vida: nascem, crescem, se multiplicam, envelhecem, morrem. E, apesar de que alguns não chegam a completar o ciclo, todos se encerram da mesma forma, tendo a morte como o último estágio (Santos, 2022). Alguns nascem e pouco tempo depois morrem sem ao menos conseguir passar para o estágio seguinte e crescer. Outros tem o estágio seguinte da vida iniciado, porém, em algum momento mais a frente chega a ser interrompida o que o leva ao último sem aviso prévio, e outros conseguem desfrutar do ciclo completo, porém, ainda assim nenhum escapa da morte. Inevitavelmente todos finalizam nela.

Embora a morte ainda seja um tabu, um tema que costumeiramente é evitado ou silenciado na sociedade como um todo, o que por sua vez acaba dificultando o luto e a aceitação da finitude humana, é percebido também que, com os funerais, os enlutados têm um espaço que os proporcionam expressar suas dores, com tempo dedicado apenas a despedida do ente querido e a reafirmação dos laços sociais entre os demais familiares e amigos presente.

2.2 Hospitalidade No Setor Funerário: Da Tradição À Inovação No Atendimento Aos Enlutados

Camargo (2019) destaca que problemas de hospitalidade em uma cidade indicam falhas no setor receptivo, como nos terminais de transporte, na sinalização e na hotelaria. Almeida (2024, p. 13) complementa que a hospitalidade “vai além dos limites da prestação de serviços turísticos”, abrangendo domínios distintos e assumindo diferentes formas. Camargo (2015) aponta que esses domínios se manifestam em espaços do cotidiano e da história, muitas vezes marcados pela inospitalidade ou hostilidade.

Discutir esses domínios é importante para uma visão abrangente de como trabalhá-los, caracterizando os espaços de manifestação da hospitalidade, que incluem os contextos comercial/profissional, social/público e doméstico/privado, com foco no setor funerário. No domínio comercial ou profissional, como no setor funerário, a hospitalidade envolve atenção personalizada ao cliente e o serviço adaptado às necessidades de cada família enlutada.

O domínio social ou público se refere à hospitalidade em eventos comunitários ou cerimoniais, como nos rituais fúnebres, onde o acolhimento promove pertencimento e solidariedade. Por fim, o domínio doméstico ou privado refere-se à hospitalidade no ambiente familiar, marcada pela empatia, conforto e suporte emocional, especialmente em momentos de luto. Segundo Almeida (2024), atitudes como saudar, agradecer e manter uma postura acolhedora são consideradas sinais de boa educação doméstica. No setor funerário, esses três domínios se entrelaçam, pois o luto ocorre tanto em espaços privados (em casa, com os familiares e/ou amigos) quanto em espaços públicos (cemitérios, velórios) e comerciais (empresas funerárias, serviços de apoio).

A hospitalidade entra como sendo algo a mais do que um fato observável, é como uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho, alguém que ainda não é, mas deve ser reconhecido como o outro (Camargo, 2015). E em razão da relevância que o luto tem na vida dos enlutados, torna-se compreensível a importância do papel das empresas funerárias que desempenham um papel tão importante nesse momento sensível (Padilha, 2024).

Com o Covid-19, por exemplo, foi percebido de forma inimaginável o aumento em relação à demanda por esses serviços fúnebres. No Brasil, esse aumento não foi diferente. Cidades como Porto Alegre teve um aumento de 39% no número de serviços funerários, independente do serviço prestado, seja ele por sepultamentos particulares, cremações e até mesmo enterros realizados de forma gratuita de corpos que não foram reclamados no Departamento Médico Legal (Beck e Lopes, 2021).

Embora o setor funerário tenha experimentado um crescimento expressivo em razão dos últimos acontecimentos vivenciados no mundo, boa parte disso em consequência ao impacto

da Covid-19. Esse crescimento, entretanto, nem sempre correu de forma a ter uma preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos. Apenas com o avanço tecnológico e a necessidade de adaptação geradas por esses eventos, o setor passou por um desenvolvimento um pouco mais significativo (Bússola, 2023).

Segundo Souza (2024) os comportamentos e as atitudes do homem diante da morte vêm mudando ao longo dos tempos, mudanças essas que repercutiram nos espaços dedicados à morte, como os cemitérios seculares, que também passaram por mudanças conforme o imaginário coletivo de cada período.

Foi após os sucessivos surtos epidêmicos que provocaram inúmeras doenças e mortes em diversas partes do mundo, incluindo o Brasil, que surgiu os cemitérios públicos, no qual as práticas funerárias também passaram por transformações significativas. Os sepultamentos, que antes eram realizados em igrejas e seus arredores, passaram a ser contestados. Assim, os mortos passaram a ser sepultados em espaços separados do mundo dos vivos, sendo esses lugares os cemitérios (Souza, 2024).

O setor funerário vem sofrendo transformações significativas devido às mudanças na sociedade e nas preferências por parte dos consumidores. Sua história é e continuará sendo marcada por inúmeras transformações, uma vez que a morte é uma constante na vida de todo ser vivo (Padilha, 2024).

Já em 2025, o mercado que envolve a morte está vivenciando cada vez mais essas mudanças ao ponto de estão atraindo mais empresas para esse segmento, dentre elas startups¹ de tecnologias, já batizadas no mercado como "death techs".² Empresas essas que atuam na facilitação de processos burocráticos, como os inventários, ataúdes, testamento e atuando também com homenagens através de uma ideia inovadora de criar uma placa de aço com um QR code cortado a laser, que será anexado ao túmulo, no qual, as pessoas que tiverem interesse poderão escanear o QR code e poderão visualizar momentos felizes do falecido compilados por ele mesmo (antes de morrer) ou pelos seus entes queridos, após o falecimento do parente ou amigo homenageado (Guimarães, 2020).

Os empreendimentos funerários têm ganhado cada vez mais destaque no setor de serviços, inovando nas práticas de hospitalidade com os enlutados. Pela maneira de ir além das

¹ Uma empresa que nasce em torno de uma ideia diferente, escalável e em condições de extrema incerteza. O significado literal seria "empresa emergente", porém, o termo é intraduzível ao pé da letra.

² Se traduzido ao pé da letra seria como "tecnologias de morte". Mas no geral, são tecnologias e inovações digitais voltadas para o processo de luto, morte e memorização, incluindo plataformas de apoio online, serviços funerários digitais e preservação de memórias.

expectativas comerciais habituais, as empresas, anteriormente focadas apenas no aspecto comercial/profissional, agora buscam encantar o cliente, visando também os demais domínios da hospitalidade (social/pública e doméstico/privada). O mercado tem se atentado às melhorias necessárias em frente a um ramo que cada dia cresce mais em concorrência, e criam novas formas para se manterem atualizados na prestação de serviço personalizado. Tal como, as empresas que criaram cursos com o foco nesse segmento de eventos fúnebres. Como o caso dos cursos de Coordenação de Eventos Funerários (oferecido pelo Senac São Paulo) e de Cerimonialista Fúnebre (promovido pela Faculdade Eleven). E empresas como a Anjos da Hospitalidade, que se especializou no atendimento a cerimônias funerárias, atuando na assessoria diferenciada para eventos funerários, como missas, cultos, cerimônias de despedida entre outros serviços (Almeida, 2024).

Ao destacar esses sinalizadores, abre-se ainda mais espaço para refletir sobre as práticas de hospitalidade desenvolvidas pelas empresas desse setor, que devem, sim, inovar em seus serviços, mas sem perder a empatia, o cuidado e a hospitalidade para com os enlutados, personalizando e aprimorando o atendimento. Ao final, à medida que nos afastamos de casa, tornamo-nos mais dependentes da hospitalidade alheia (Camargo, 2019). E como afirma Santos (2022, p. 13), "a hospitalidade transforma estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos e forasteiros em pessoas íntimas".

2.3 Hospitalidade Pós-Morte: O Cuidado Com O Outro Na Despedida

O conceito de hospitalidade entrelaça-se com a ideia de acolher o outro, estabelecendo um espaço de conforto e solidariedade em momentos de dor e perda (Gottman, 2001). No contexto de um funeral, a hospitalidade pode se expressar através da organização do espaço, da acolhida dos participantes e da condução dos rituais (Dornelas, 2011).

Cristina Mesquita nos relata no site da CNCP (Comitê Nacional de Cerimonial e Protocolo) que "Todos os povos ritualizam seus mortos e apresentam maneira similar de reação diante da perda por morte de um ente querido". Ainda segundo Cristina, o ritual fúnebre é o final de uma etapa muito importante para o luto onde os enlutados irão reconhecer a morte.

Segundo Santos (2022) o funeral é a cerimônia integral que ocorre até o sepultamento, sendo um dos eventos mais delicados, pois provoca grande comoção. Para garantir uma despedida respeitosa aos familiares e amigos, é fundamental a presença e atuação de um profissional de Cerimonial. Ainda segundo o autor, os cerimoniais fúnebres se caracterizam como sendo um dos tipos de eventos mais delicados, não apenas por se tratar do último ato de

despedida de um ente querido como também pela importância de se ter um cerimonialista que saiba como confortar, garantindo que eles se dispersam de forma respeitosa, atuando na área emocional e dando suporte na área burocrática que envolve esse tipo de evento.

Durante eventos fúnebres, a hospitalidade pode ser vista na atenção aos detalhes, como a escolha cuidadosa do local, a provisão de acomodações adequadas e a consideração das necessidades culturais e religiosas dos participantes (Simões, 1995). Dornelas (2011) enfatiza que a experiência de ser acolhido em tais eventos pode influenciar positivamente o processo de luto, ajudando a sustentar a comunidade de enlutados. No que, sendo o ritual fúnebre simples ou com revoada de pompa, é necessário que o cerimonialista esteja acompanhando durante todo o tempo de velação³ do início ao fim.

Embora cada povo tenha sua maneira de ritualizar seus mortos, assim como cada grupo familiar. Dentro desse contexto, é necessário entender o papel dos cerimonialistas que se estendem desde a primeira aparição para organizar a cerimônia conforme crenças e tradições religiosas ou filosóficas de cada família de forma a garantir sempre o respeito e a hospitalidade também no receber, estando presente durante todo o tempo de velação, desde a entrada do caixão na sala, a condução dos enlutados ao local de despedida, até o último adeus. Nesse contexto, a hospitalidade em eventos fúnebres também se estende para além do dia da cerimônia, incluindo o acompanhamento dos enlutados após o funeral. Esse atendimento continuado ajuda na transição para a vida sem o ente querido, oferecendo suporte emocional e social necessário (Kovács, 1992).

Segundo Balandier (1997) a hospitalidade em eventos fúnebres oferece uma rica área de estudo e prática, em virtude da manifestação e complexidade das relações humanas e a expressão do luto. Este acolhimento oferece um porto seguro em meio à desordem e ao caos gerados pela perda, permitindo que os enlutados encontrem conforto e uma nova perspectiva a partir da experiência do luto.

3 METODOLOGIA

Optou-se pela realização deste artigo a partir de uma pesquisa exploratória com estudo de caso, com o objetivo de investigar os aspectos da hospitalidade presentes nos eventos fúnebres, utilizando como norteadores os domínios da hospitalidade (comercial/profissional, social/pública e doméstico/privada). A pesquisa foi conduzida no setor de cerimonial do Grupo

³ Ato de velar ficar acordado durante a noite, em vigília junto a um corpo morto.

Morada, que atua em três estados do Nordeste brasileiro: Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco. Os critérios de inclusão para a amostra foram: cerimonialistas do Grupo Morada com atuação também em cerimonial fúnebre, independentemente da cidade em que atuavam. Foram excluídos aqueles que não estavam disponíveis para participar da pesquisa. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário on-line desenvolvido especificamente para este estudo. Inicialmente, o questionário foi enviado via WhatsApp para a análise interna do setor de Marketing da empresa e, após aprovação, encaminhado por e-mail para todos os cerimonialistas do setor, por meio da gerência de Cuidado ao Cliente. Ao acessarem o questionário, os participantes foram previamente informados sobre o objetivo da pesquisa, garantindo clareza quanto ao propósito do estudo e à natureza das perguntas. Diante do delineamento metodológico proposto, foi aplicada uma escala de Likert para assinalar o grau de concordância ou discordância dos participantes com as afirmações apresentadas: 1 - Discordo Totalmente, 2 - Discordo, 3 - Neutro, 4 - Concordo, 5 - Concordo Totalmente.

A população do estudo foi composta por 15 cerimonialistas, sendo a amostra final de 13 participantes, o que corresponde a aproximadamente 86,7% da população total. Apenas dois cerimonialistas não responderam ao questionário, o que, no entanto, não comprometeu de forma substancial a análise dos dados, dado o elevado índice de participação.

As perguntas foram elaboradas com base nos domínios da hospitalidade e organizadas conforme os objetivos da pesquisa.

O quadro 1 apresenta os procedimentos metodológicos utilizados ao longo do estudo, enquanto que o quadro 2 destaca as perguntas abordadas no questionário.

Quadro 1 – Procedimentos metodológicos

Objetivo da pesquisa	Abordagem	Amostra	Instrumento
O presente estudo tem como objetivo investigar os aspectos da hospitalidade presentes nos eventos fúnebres, utilizando como referência os domínios da hospitalidade: comercial/profissional, social/pública e doméstico/privada.	Exploratória e Estudo de caso.	Cerimonialistas do Grupo Morada.	Questionário on-line.

Fonte: Elaboração própria (2024).

Os dados coletados foram analisados utilizando a técnica de análise de conteúdo, com a

categorização das respostas em temas relacionados aos domínios da hospitalidade. A análise buscará identificar padrões e percepções recorrentes entre os cerimonialistas sobre os aspectos da hospitalidade nos cerimoniais fúnebres.

Quadro 2 - Questionário (perguntas)

	1	2	3	4	5
1. Sinto-me adequadamente capacitado para atuar como cerimonialista em eventos fúnebres (velórios enterros), tendo recebido o treinamento necessário para lidar com as demandas emocionais e protocolares desses eventos de acordo com os padrões de hospitalidade exigidos.					
2. A empresa oferece programas de capacitação e treinamento periódicos, focados na melhoria contínua da hospitalidade e no atendimento respeitoso aos enlutados, abordando tanto os aspectos emocionais quanto protocolares dos eventos fúnebres.					
3. A estrutura física do local onde são realizados os cerimoniais fúnebres (incluindo espaço, climatização e disposição dos assentos) é pensada para garantir conforto e acolhimento adequado aos enlutados.					
4. A atuação da equipe de cerimonial contribui para uma organização eficiente e respeitosa dos ritos fúnebres, minimizando dificuldades burocráticas para os familiares.					
5. O atendimento prestado pelos cerimonialistas deve buscar promover um ambiente acolhedor, garantindo que os familiares se sintam assistidos e respeitados durante o evento.					
6. O suporte emocional e logístico oferecido aos enlutados durante e após o cerimonial devem ter um impacto positivo na experiência dos familiares e na vivência do luto.					
7. Como cerimonialista, consigo estabelecer um vínculo de confiança com os enlutados, criando um ambiente de respeito e com mais humanidade.					

Fonte: Elaboração própria (2025).

4 RESULTADOS

O índice de 86,7% de respostas obtidas na pesquisa representa uma taxa bastante significativa, que permite considerar os resultados como robustos e representativos para as conclusões deste estudo. Ainda que não tenha sido alcançada a totalidade da população, o alto nível de participação garante confiabilidade à análise dos dados. Segundo Camargo (2004), o estudo da hospitalidade sob a perspectiva do anfitrião evidencia, de maneira imediata e urgente, a necessidade de investigar os diferentes estilos de hospitalidade, ao mesmo tempo em que abre espaço para a criação de novos modelos teóricos. Para o autor, a hospitalidade no meio acadêmico ainda é recente, podendo ser observada em diferentes contextos — doméstico, público e profissional —, estando presente em ações como recepcionar, hospedar, alimentar ou entreter alguém que não está em seu local de origem. Foi com base nesse pensamento que as perguntas do questionário foram desenvolvidas e, posteriormente, analisadas, utilizando os domínios da hospitalidade como principal referência teórica para interpretação das respostas

dos cerimonialistas.

A interpretação dos dados também foi realizada por meio da análise percentual de cada resposta, conforme apresentado no quadro abaixo.

Quadro 3 - Frequências e percentuais

Pergunta	Discordo Totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo Totalmente	Total de Respostas
1	0%	0%	0%	0%	100%	100%
2	0%	0%	0%	23,1%	76,9%	100%
3	0%	0%	0%	23,1%	76,9%	100%
4	0%	0%	0%	7,7%	92,3%	100%
5	0%	0%	0%	0%	100%	100%
6	0%	0%	0%	7,7%	92,3%	100%
7	0%	0%	0%	7,7%	92,3%	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Quanto à primeira pergunta, os cerimonialistas indicaram, por meio de respostas unânimes (100% de concordância total). Este resultado sugere que todos os cerimonialistas se sentem plenamente capacitados para atuar em eventos fúnebres, destacando uma forte confiança na preparação e treinamento recebido. Que corrobora com Padilha (2024) que afirma que a indústria funerária oferece uma gama de serviços voltados para apoiar o processo de superação da perda de um ente querido. Nesse contexto, os profissionais da área devem possuir habilidades essenciais para estabelecer conexões significativas, demonstrar empatia e compreender o complexo processo de luto.

Na segunda questão, 23,1% dos cerimonialistas concordam que a empresa oferece programas de capacitação contínua, enquanto 76,9% concordam totalmente. Isso indica que, apesar da oferta de capacitação, ainda há áreas que precisam ser aprimoradas. Esse cenário aponta para a necessidade de um entendimento mais profundo sobre as demandas do setor, especialmente no que diz respeito à forma como as empresas funerárias lidam com o processo de luto. Que segundo Padilha (2024), apesar do crescimento significativo da indústria funerária, ainda existem lacunas nesse setor que influenciam a vivência do luto.

A terceira pergunta 23,1% concordam, e 76,9% concordam totalmente que a estrutura física do local é adequada. A maioria reconhece que a empresa se preocupa com o conforto e acolhimento, mas ainda há uma pequena parte que adota uma visão mais neutra sobre esse

aspecto. Essa preocupação com o ambiente físico reforça o foi dito por Almeida (2024) de que a hospitalidade doméstica também prioriza o conforto das pessoas ao utilizar determinado serviço, buscando criar um ambiente acolhedor e atento às necessidades dos indivíduos.

Na quarta pergunta, 7,7% concordam, enquanto 92,3% concordam totalmente. Este dado mostra que a grande maioria dos cerimonialistas acreditam que a equipe é altamente eficaz na organização dos eventos, minimizando dificuldades para os familiares e obtendo uma organização eficiente e respeitosa quanto aos ritos fúnebres. Tal eficácia está diretamente relacionada aos serviços prestados pelas empresas funerárias, que, segundo Veras e Soares (2016) incluem desde a venda de caixões e flores até a preparação do corpo, transporte, velório, sepultamento e cremação, além de atividades burocráticas e cumprimento de regulamentações.

Na quinta pergunta, 100% concordam totalmente que o atendimento dos cerimonialistas busca criar um ambiente acolhedor para os familiares. O que reflete em uma prática altamente valorizada e implementada durante os eventos, mostrando que os cerimonialistas acreditam proporcionar também o conforto emocional aos familiares e amigos presentes. Resultado esse que reforça a ideia de que a hospitalidade vai além do dever profissional e se traduz em uma forma de acolhimento genuíno. Conforme destacado pela palestrante Juliana Vieira “tudo é hospitalidade” (informação verbal)⁴. Hospitalidade pode ser empatia, gentileza. Em momentos como esse, principalmente, a hospitalidade pode ser uma boa acolhida ao próximo, que gera, que cria, que fortalece o vínculo humano. Ter profissionais que entendam e respeitem essas práticas é primordial para a realização de uma boa acolhida em funerais, apesar da situação.

Na sexta pergunta, 7,7% concordam e 92,3% concordam totalmente que o suporte oferecido pelos cerimonialistas (durante e pós-evento) têm um impacto positivo na experiência dos familiares. O que indica que a maioria dos cerimonialistas acreditam que o apoio emocional e logístico oferecido por eles surte um efeito positivo durante e após os eventos, reforçando a importância desse suporte. Em harmonia com Sassi (2014), que afirma que o luto é um processo natural, inerente a qualquer perda, sendo uma parte importante para a saúde mental dos enlutados, visto que ajuda na reconstrução das habilidades sociais dos enlutados. Ter profissionais que os ajudem em momentos assim faz a diferença.

Por fim, na sétima e última pergunta, 7,7% concordam e 92,3% concordam totalmente com a capacidade de estabelecer um vínculo de confiança com os enlutados. E, segundo Camargo (2004) apesar de não ter leis escritas, como regras, a hospitalidade está presente em

⁴ Professora Doutora Juliana Vieira no evento intitulado como O M.A.P.A do encantamento, UERN, 29 nov. 2023.

nosso meio a séculos como algo que faz parte da raça humana desde muito tempo atrás. No qual, mantendo esse pensamento, estabelecer um vínculo de confiança é essencial para criar um ambiente de hospitalidade genuína, onde os enlutados se sintam acolhidos e respeitados. Com base nos dados obtidos, sugere-se que os cerimonialistas têm grande sucesso em criar uma conexão emocional com os familiares, proporcionando uma experiência mais humanizada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora os eventos fúnebres sejam pouco abordados na literatura acadêmica, este estudo investigou os aspectos da hospitalidade em eventos fúnebres, com ênfase nas percepções dos cerimonialistas do Grupo Morada. A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem exploratória, utilizando um estudo de caso e a aplicação de um questionário com escala Likert.

Os resultados indicam que a hospitalidade em funerais vai além das competências técnicas, abrangendo também dimensões emocionais e sociais, fundamentais para o bem-estar dos enlutados. A hospitalidade foi identificada em três domínios principais: Comercial/Profissional, no qual os cerimonialistas demonstraram sólido preparo para lidar com os aspectos protocolares e logísticos do evento; Social/Público, onde a hospitalidade se manifestou principalmente por meio do suporte emocional oferecido aos familiares e amigos; e Doméstico/Privado, caracterizado pelo estabelecimento de vínculos de confiança e pela oferta de um acolhimento personalizado, apontado como elemento-chave nesse âmbito.

Esses resultados sugerem que a hospitalidade em eventos fúnebres envolve uma combinação de aspectos técnicos e emocionais, desempenhando um papel de grande importância no processo de luto (momento de grande vulnerabilidade).

Ademais, o estudo reforça a relevância da hospitalidade nos eventos fúnebres e destaca que os cerimonialistas do Grupo Morada estão altamente preparados para desempenhar seu papel de forma profissional e humanizada. No entanto, alguns pontos podem ser aprimorados, como a capacitação contínua e a estrutura física dos locais.

A hospitalidade, entendida como um ato de acolhimento e cuidado, se mostra essencial no contexto fúnebre, onde o suporte emocional e logístico faz toda a diferença na vivência do luto. O vínculo estabelecido entre cerimonialistas e enlutados é um dos principais fatores que contribuem para a qualidade do serviço prestado, garantindo que os familiares se sintam respeitados e assistidos durante um dos momentos mais delicados de suas vidas.

Embora a amostra de 13 cerimonialistas seja representativa para o contexto estudado, o estudo está limitado a uma análise específica de uma empresa, o que pode limitar a generalização dos resultados.

Finalmente, esta pesquisa sugere que o campo da hospitalidade fúnebre merece mais investigações, a fim de aprofundar a compreensão sobre sua importância na vivência emocional dos enlutados e no suporte oferecido durante os rituais de despedida. Onde, pesquisas futuras poderiam explorar a hospitalidade em eventos fúnebres em diferentes contextos culturais ou em outras regiões do Brasil. Indo um pouco mais além, se houvesse espaço, seria interessante investigar também a percepção dos próprios enlutados sobre os aspectos de hospitalidade durante os funerais, a fim de entender melhor como esses serviços impactam o processo de luto.

REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, Michel. Precisamos falar sobre death techs. **LinkedIn**. 2021. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/precisamos-falar-sobre-death-techs-michel-alcoforado>. Acesso em: 03 de mar. 2025.

ALMEIDA, Amanda Maria Magalhães de. **Acolhendo a finitude: a presença da Hospitalidade e da filosofia Death Positive na prática das prestadoras de serviços funerários**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso.

ANDRADE, R. B. **Manual de Eventos**. 2. ed. ampliada. Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

BALANDIER, Georges; MARTINS, Suzana. **A desordem: elogio do movimento**. Bertrand Brasil, 1997.

BECK, Matheus; LOPES, Janaína. Porto Alegre tem aumento de 39% no número de serviços funerários em relação a fevereiro de 2020. **G1**, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2021/03/02/porto-alegre-tem-aumento-de-39percent-no-numero-de-servicos-funerarios-em-relacao-a-fevereiro-de-2020.ghtml>. Acesso em: 02 de mar. 2025.

BÚSSOLA – COLUNA REVISTA EXAME. **Como a tecnologia e a inovação podem contribuir para o momento do luto**. 2023. Disponível em: <https://exame.com/bussola/como-a-tecnologia-e-a-inovacao-podem-contribuir-para-o-momento-de-luto/>. Acesso em: 02 de mar. 2025.

CAMARGO, L. O. de L. Hospitalidade, turismo e lazer. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 1–15, 2019. DOI: 10.7784/rbtur.v13i3.1749. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1749>. Acesso em: 02 mar. 2025.

CAMARGO, L. O. de L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, [S. l.], p. 42–69, 2015. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/574>. Acesso em: 02 mar. 2025.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. 2ed. São Paulo: Aleph, 2004.

CHAGAS, Juarez. **A Morte e suas representações**. 1. ed. São Paulo: Paco Editorial, 2018.

DORNELAS, Sidnei Marco. **O Livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Editora SENAC, 2011. 1.437 p. **TRAVESSIA - revista do migrante**, n. 70, p. 115-121, 2012.

GAMA, G. L. G. O rito da hospitalidade em eventos sociais do tipo casamento, aniversário infantil e baile de debutantes. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, volume 17, n. 03, p. 160-181, 2020. Doi: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n3.008>.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l'hospitalité**. Presses universitaires de France, 2001.

GUIMARÃES, Fernanda. Mercado do luto também atrai startups. **Terra**. 2020. Disponível em: <https://www.terra.com.br/economia/mercado-do-luto-tambem-atrai-startups,2c461d4ca24a9b09956cef42d67b3c2ev6099kz8.html>. Acesso em: 02 março de 2025.

KOVÁCS, Maria Júlia. **Morte e desenvolvimento humano**. Casa do psicólogo, 1992.

MESQUITA, C. **Cerimonial de Homenagens Fúnebres**. Disponível em: <https://cncp.org.br/cerimonial-de-homenagens-funebres/>. Acesso em: 28 out. 2024.

PADILHA, Tayse Montenegro. O papel das empresas funerárias na vivência do luto: um estudo sobre a influência dos serviços funerários no processo de enfrentamento e superação da perda. 2024. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/281892>. Acesso em: 02 de mar. 2025.

Páginas da Bíblia. **Velação: Origem e significado**. Enciclopédia Páginas da Bíblia, [s.d.]. Disponível em: <https://enciclopedia.paginasdabiblia.com/blogs/velacao/velacao-73624>. Acesso em: 14 mai. 2024.

SANTOS, Eduardo Oliveira et al. **A hospitalidade no momento da partida: uma análise dos rituais fúnebres durante o período da pandemia do COVID-19**. 2022. Disponível em: <http://repositorio.ifg.edu.br:8080/handle/prefix/1301>. Acesso em: 24 de mai. 2024.

SASSI, Franciele. Possíveis contribuições do aconselhamento psicológico desenvolvido durante o ritual fúnebre aos enlutados. **Revista de Psicologia**, 2014.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações públicas: função política**. Summus Editorial, 1995.

SOUZA, Carla Janine Vieira de. O espaço dos mortos na cidade dos vivos: arqueologia no cemitério velho de Delmiro Gouveia, Alto Sertão de Alagoas, Brasil. 2024.

VERAS, Lana; SOARES, Jorge Coelho. Aqui se jaz, aqui se paga: a mercantilização da morte. **Psicologia & Sociedade**, v. 28, n. 02, p. 226-236, 2016.