



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

*TRABALHAR COM A MORTE E GERIR O
TRABALHO EM FAMÍLIA - ESTUDO DE CASO
NUMA AGÊNCIA FUNERÁRIA*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do
grau de Mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações -

Joana Jarrais dos Santos

Porto, julho de 2012



CATÓLICA PORTO
EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

*TRABALHAR COM A MORTE E GERIR O
TRABALHO EM FAMÍLIA- ESTUDO DE CASO
NUMA AGÊNCIA FUNERÁRIA*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do
grau de Mestre em Psicologia

- Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações -

Joana Jarrais dos Santos

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professor Doutor António Fonseca

Mestre Eduardo Oliveira

Porto, julho de 2012

Vejo a minha profissão de agente funerário tão importante como a de um médico que salva vidas, de um polícia que zela pela segurança, de um bombeiro que apaga os fogos, de um varredor que limpa as nossas ruas...

(H. – Colaborador da Confiança Agências Funerárias)

AGRADECIMENTOS¹

Ao Vítor e à Mafalda, por me terem dado a oportunidade de conhecer tantos profissionais do meio fúnebre e entender a grandeza do seu trabalho.

À minha tia Lurdes e tio Jorge, por terem acreditado em mim e no meu futuro, com amor.

Aos meus Avós – por serem os meus Anjos de carne e osso.

Aos meus Pais e Irmã, por me permitirem fazer da sala de jantar, uma sala de estudo...

Aos docentes Eduardo Oliveira e Liliana Cunha, os quais contribuíram muito para a minha evolução e, sobretudo, revelaram um entusiasmo autêntico pelo trabalho que almejei compreender.

A todo o coletivo de trabalho da Confiança Agências Funerárias, pela simpatia e receptividade constantes!

Ao meu namorado, Filipe, por ser o meu lado objetivo, no meio da minha subjetividade...

À minha amiga querida Raqui, ao meu amigo hilariante António “do Céu”, pela Amizade e o Sushi!!

A todos aqueles que, tal como eu, investigaram e investigam campos desconhecidos e vibram por cada descoberta...

¹ Esta dissertação foi escrita ao abrigo do novo acordo ortográfico.

Resumo

A presente dissertação envolveu a problemática sobre o trabalho fúnebre e a dinâmica laboral de uma Empresa Familiar. Recorrendo ao Estudo de Caso, explorou-se o sentido atribuído ao trabalho fúnebre, como o contexto de natureza familiar, onde a atividade se desenvolve.

Participaram na investigação os oito elementos pertencentes à agência funerária em questão - quatro elementos da família e os outros quatro, colaboradores não-familiares. Os instrumentos utilizados foram o IAEC – Instrumento de Análise para Estudo de Caso (Barros-Duarte, Cunha, & Lacomblez, 2001); um guião concebido para as entrevistas semi-estruturadas e o software NVivo9, para o tratamento de dados qualitativos.

Os procedimentos passaram pela análise documental na agência funerária; observação participante, com registos de notas de campo; realização de entrevistas com os oito participantes do estudo. Na análise dos conteúdos observados e encontrados, fez-se uma leitura flutuante dos registos das notas de campo e das transcrições das entrevistas, com codificação aberta e pelo método semi-indutivo; recorreu-se, também, à *Grounded Theory*, quando os dados analisados não encontraram teoria subjacente para lhes ser comparada, emergindo teoria que lhes foi ancorada, sendo o método indutivo.

Os principais resultados apontaram para uma empresa familiar relativamente imune ao contexto económico conturbado, com forte proximidade relacional entre todos os elementos, uma aparente complexidade ao nível da sucessão e uma figura feminina afastada do campo profissional, mas com um poder de influência acentuado. Quanto ao trabalho fúnebre, surgiram como principais resultados a noção de estagnação do setor, um sentido de humanismo associado à profissão, acompanhado pela perceção de desvalorização e preconceito social por este tipo de negócio – falta de reconhecimento. Além disso, os resultados indicaram um sentido de necessidade de competências humanas e emocionais, mecanismos como “estar e não estar” no serviço e, finalmente, o sentido de ser um trabalho ditado por variabilidades que interferem no que é planeado.

Abstract

In this dissertation we have studied labour and labour dynamics of a family funeral business. We developed a case study in which we explored the meaning assigned to work funeral in the context of the family where the activity develops.

We worked with eight participants - four members of the family and the other four employees. The instruments used were the IAEC - Case Study Instrument Analysis (Barros-Duarte, Cunha, & Lacomblez, 2001); a guide designed for semi-structured interviews and NVivo9, software for qualitative data treatment.

The procedures included document analysis in the funeral business, participant observation, with field notes recordings, and interviews with the eight subjects selected. In analysing the content observed and found, we have done an initial reading of the field notes recordings and of interview transcripts with open codification and using semi-inductive method; we made also a Grounded Theory approach, using the inductive method.

The main results pointed to a family company relatively immune to the economic turmoil, with strong relational closeness between all the elements, an apparent complexity in terms of succession and a female away from the professional field, but with a strong power of influence. As for funeral work, we achieved as main results the notion of stagnation in the setor, a sense of humanism associated with the profession, accompanied by the perception of devaluation and social prejudice in this type of business - lack of recognition. Moreover, the results pointed to a sense of need for human skills and emotional mechanisms as "being and not being" in service and, finally, the sense of being a work dictated by variability that interferes in what is planned.

ÍNDICE GERAL

1 - Introdução.....	1
2 - Enquadramento Teórico.....	3
2.1 - Empresas Familiares.....	3
2.2 - Agências Funerárias	6
2.3 - Psicopatologia / Psicodinâmica do Trabalho.....	9
3 - Objetivos Específicos	11
4 - Metodologia	12
4.1 - Opções Metodológicas – Pesquisa Qualitativa.....	12
4.1.1 - Estudo de Caso	12
4.2 - Questões de Investigação	14
4.3 - Contexto da Investigação	15
4.4 - Participantes	17
4.5 - Instrumentos	18
4.6 - Procedimentos	18
4.6.1 - Recolha de Dados	18
4.6.2 - Procedimentos na análise dos dados.....	20
5 - Resultados	21
5.1 - Apresentação, Análise e Discussão	21
5.1.1 - Respostas às Questões de Investigação	42
1) Q.C.I. Como é que se manifestam, especificidades de uma E. F., na realidade de trabalho?.....	42
2) Q.C.I. Como é que os trabalhadores fúnebres atribuem sentido ao seu setor e atividade profissional?	44
3) Q.C.I. Como é que as dimensões da psicopatologia/psicodinâmica do trabalho se revelam num negócio que está diretamente ligado à morte?.....	45
6 - Considerações Finais.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1 - Ciclo de Vida Confiança A. F.	15
Figura n.º 2 - Participantes	18
Figura n.º 3 - Etapas NVivo9 (Adaptado a partir do modelo de Lage, 2010)	20
Figura n.º 4 - Sistema de Categorias NVivo – 1ª e 2ª gerações.....	22

LISTA DE ABREVIATURAS

A.F. – Agência Funerária

A.A.F.P. – Associação dos Agentes Funerários de Portugal - delegação Norte

E.F. – Empresa Familiar

Q.C.I. – Questão Central de Investigação

1 - Introdução

A presente Dissertação intitula-se “Trabalhar com a Morte e Gerir o Trabalho em Família – estudo de caso numa Agência Funerária”. Inserida no Mestrado em Psicologia, Área de Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações, nomeadamente na linha de investigação sobre Empresas Familiares, a opção pelo título visou, por um lado, especificar variáveis como o Trabalho, a Morte como o objeto de Trabalho, a Família que profissionalmente o gere e, por outro lado, não deixar de nomear a ligação destas variáveis ao caso concreto de uma Agência Funerária – Empresa Familiar.

Assim, surgiram como objetivos gerais nesta tese, compreender o trabalho numa Agência Funerária (A.F.), bem como analisar as especificidades inerentes à sua condição de Empresa Familiar. A empresa escolhida confirmou a sua receptividade e autorizou a investigação no seu seio desde logo, o que significou uma vantagem temporal muito importante. Quanto ao tema de investigação, este enquadrou-se no âmbito da Psicologia do Trabalho, na medida em que se tratou de um estudo com ênfase na compreensão de uma atividade laboral, atividade essa que assume particular interesse, não só por estar inserida numa E.F., organização que abarca características distintas e acrescidas às empresas não familiares; como, sobretudo, por se traduzir num real de trabalho envolvido por contornos emocionais e culturais que tanto podem enriquecer, limitar, ou dificultar os saberes-fazer dos profissionais desta área.

A peculiaridade do trabalho de um Agente Funerário remeteu automaticamente para a pertinência e atualidade de uma investigação deste carácter. Começando pela própria nomenclatura do setor de atividade, verificou-se que, a nível nacional, parece haver uma ausência total de estudos realizados, o que, por si só, revelou a pouca visibilidade que o trabalho destes profissionais assume. Ora o facto de certos temas continuarem relativamente inexplorados é apontado por Bogdan e Biklen (1994), na medida em que os ambientes, vivências e pessoas, acabam por aliciar ainda mais o investigador. Isto traduziu-se numa fonte de motivação acrescida, ciente do interesse em poder revelar alguma compreensão na resposta a questões até agora não colocadas, no país. Por outro lado, a pouca visibilidade académica pareceu sugerir o pouco reconhecimento social que é atribuído aos Agentes Funerários, outro ponto que se procurou explorar e que serviu para acentuar a intenção deste estudo. Ao nível da literatura estrangeira, esta demonstrou igualmente alguma escassez na abordagem sobre A.F., acrescentando-se a isso a componente cultural de cada país que influencia o “modus operandi” do trabalho nesta área, diretamente relacionada com a Morte. Isto significa que, conforme o país em questão, se denotam características próprias da cultura que lhe é respetiva e essa dinâmica cultural molda os serviços fúnebres. Ora este facto veio sublinhar a necessidade de se investigar o trabalho fúnebre, em Portugal, com as suas especificidades. Para além disso, aliou-se este vazio de pesquisa a nível nacional com outra particularidade, desta feita por se tratar de uma organização composta por elementos da mesma família – Empresa Familiar. Apesar desta temática inerente às Empresas Familiares dispor de fontes de informação diversificadas, naturalmente que a envolvência emocional deste tipo de organismos, traz consigo histórias muito próprias e únicas.

Sumariamente, esta dissertação principiou-se por enquadrar a nível teórico a temática a ser investigada, começando então por traçar noções importantes a ter conta sobre aquela que é a linha de investigação onde se inseriu o projeto – as Empresas Familiares. De seguida, procurou-se enriquecer a informação disponível sobre o setor das A.F. em Portugal, sustentando essa informação através da legislação nacional vigente, dados sobre a Associação dos Agentes Funerários de Portugal – A.A.F.P. – Delegação Norte e estudos estrangeiros sobre o setor e atividade fúnebre. Ainda no que toca ao Enquadramento Teórico, este abarcou como abordagem principal de análise a Psicodinâmica do Trabalho, corrente teórica da Psicologia que serviu como recurso fundamental para a compreensão do trabalho dos Agentes Funerários e as dimensões a ter em conta nesse processo de análise qualitativo, em formato de estudo de caso.

Neste sentido, deu-se início à dinâmica metodológica que compôs esta investigação, tendo ela seguido o fio condutor das pesquisas qualitativa, através de um estudo de caso, com procedimentos de observação de campo e de entrevistas, recursos que permitiram uma análise de dados que, estruturada por parâmetros expressamente delineados, ambicionou responder às Q.C.I. que emergiram neste estudo.

Finalmente, após apresentação e discussão dos resultados, propôs-se expor uma reflexão crítica sob a forma de considerações finais, com o testemunho de quem vivenciou um caminho investigativo - a sua aprendizagem, as suas dificuldades, as suas descobertas, reforçando-se a sugestão para trabalhos futuros, dentro da área alvo de análise - o trabalho dos agentes funerários.

2 - Enquadramento Teórico

2.1 - Empresas Familiares

Para melhor contextualizar o estudo na A.F., recorreu-se a conceptualizações vigentes sobre Empresas Familiares. Este recurso forneceu uma orientação quanto aos critérios que foram atendidos, ao longo da investigação, na Empresa Familiar que é a Agência Funerária.

Assim, é de assinalar primeiramente, uma variabilidade quanto à definição de E.F., variabilidade confirmada por Borges (2008), quando apontou diferentes definições, conforme os autores que as desenvolveram. Também Ussman (2004) confirmou que a E.F. é um conceito sem definição universal, procurando propor uma definição breve, através das variáveis Propriedade e Controle da Empresa, como sendo dominadas por um grupo que está unido por relações de parentesco. A autora concretizou esta proposta de definição, referindo os objetivos base de uma empresa, os quais passam pelo lucro, padrões de qualidade, boa reputação/imagem na comunidade de negócios, bem-estar e satisfação dos seus trabalhadores. Contudo, acrescentou a estes objetivos, os que são particulares de uma E.F., nomeadamente as metas ditadas pela família proprietária: continuar a dirigir a empresa, mantendo a propriedade e a direção nas gerações seguintes, continuar a reforçar o património para a família e providenciar o apoio necessário para a família. Ainda relativamente ao conceito de E.F., Donatti (1999) realçou “mitos negativos” sobre este tipo de organização, os quais se fundamentam na incapacidade dos parentes em estabelecer entre si a objetividade e racionalismo que qualquer empresa requer, para vingar no mercado. No entanto, a autora contrapôs esses mitos a dados estatísticos e sociodemográficos que confirmam a E.F. como agente de força económica.

Apesar da definição de E.F. assumir alguma diversidade, Ussman (2004) enumerou as características típicas que compõem estas organizações, as quais se relacionam com o exercício de influência direta familiar; a tomada de decisões não sujeita apenas à esfera económica, como também à esfera familiar; a não coincidência com a imagem ideal de empresa racional orientada para o lucro, mas sim de um sistema organizado em torno de relações com forte carga emocional (por exemplo, rivalidades entre irmãos); a forte relação que se estabelece entre a empresa e o seu fundador; a criação de valores e tradições mais continuada; a identificação profunda com a empresa; organização fechada a capital estranho à família e, finalmente, a perspetiva operacional, sobretudo a longo-prazo.

Importa ir além da definição e características das Empresas Familiares, refletindo-se sobre o que será mais ou menos vantajoso nestas organizações. Lodi (1998, cit. in Borges, 2008), indicou eventuais desvantagens, tais como interferências pessoais e emocionais na tomada de decisão, o que pode afetar o alcance da melhor decisão que seria a mais racional; a intimidade e o poder centrado e assegurado nos membros da família como fator de falta de dedicação, isto é, não se sentem ameaçados por despedimentos, por exemplo, o que lhes pode levar a menor empenho nas suas funções; confundir património pessoal com património da empresa é também um aspeto desfavorável, decorrente do sistema familiar e empresarial estarem inseridos no mesmo ciclo dinâmico. Já no que respeita a fatores

vantajosos, Lodi (1998, cit. in Borges, 2008) sugeriu o maior comprometimento associado ao nome da família, isto é, ao invés de desleixo por ter o seu emprego garantido, o trabalhador empenha-se ainda mais pelo seu nome pertencer ao nome da empresa e sentir essa ligação intrinsecamente em termos motivacionais; foi referida também a maior união por se tratar de família, união útil em fases mais instáveis e turbulentas do mercado de trabalho. O autor concretizou como vantagem das empresas familiares a sucessão como ponte entre o passado e o futuro, entre os valores do fundador e do dirigente atual, o que significa que a evolução que se vai dando nestas empresas assume uma passagem que contempla valores anteriores, com outros que lhe estão familiarmente ligados e que podem trazer inovação e avanços, sem perda de identidade profissional da organização. Também Borges (2008) refletiu sobre o aspeto característico da E.F. – a sucessão. Atribuindo-lhe a ideia de “sonho” do fundador, o autor referiu esta característica sucessória como aquela que torna o processo de transferência diferenciado, em que a necessidade e desejo maiores são a de que a empresa possa continuar a ser gerida pelo parente do fundador, sendo este na grande parte das vezes o seu filho. Isto também se justifica pela falta de confiança em pessoas externas aos vínculos familiares. A sucessão foi perspectivada por Ussman (2004) como um processo de complexidade, que implica aprendizagem de novas competências e adaptação a novos papéis. Neste processo de sucessão, a autora ditou as variáveis que lhe respeitam, nomeadamente o fundador, o sucessor, a família, os colaboradores e, finalmente, a organização da empresa. Quanto à variável família, importa verificar como esta acompanha ou condiciona a sucessão; relativamente aos colaboradores da empresa, de que forma estes vivenciam o processo sucessório.

Importa também integrar este processo de sucessão, como interveniente da história de uma organização de cariz familiar, isto é, no seu ciclo de vida. De facto, entender de que maneira uma empresa evolui ao longo dos tempos, permite estabelecer um padrão no seu ciclo de vida que reflita as maiores tendências e probabilidades de crescimento, estagnação, ou término. Como qualquer organização, a E.F. é um organismo aberto a influências internas e externas, ao que Ussman (2004) atribuiu além de complexidade, a ideia de mutabilidade. A autora, recorrendo a uma variável temporal, considerou existir uma singularidade marcada nas Empresas Familiares, já que ao fator tempo se devem conjugar os fatores família e empresa. Nesta conjugação, encontramos acontecimentos ao longo do tempo na família, como nascimentos, casamentos, zangas, doenças, morte, entre outros, bem como acontecimentos ao longo do tempo na empresa, tais como oportunidades de mercado, investimentos, novas leis.

No estudo de uma forma de organização como a E.F., deve-se estabelecer uma ligação com o contexto económico envolvente, não só para compreender a relação que existe entre qualquer empresa e a conjuntura do mercado, como sobretudo pensar na empresa em causa e de que modo estará ela a ser afetada pela crise económica vigente na atualidade. Borges (2008) referiu a globalização do comércio, as mudanças cada vez mais rápidas a que se assiste e a crescente competitividade no mercado como variáveis a ter em conta. Porém, é de assinalar que, ao nível da produtividade, o caso

de uma E.F. como a A.F. assume contornos muito específicos. De facto, o serviço fúnebre depende da ocorrência de mortes, o que inevitavelmente acontece e assegura a produção da empresa. Sanders (2008) denominou por “economia moral”, aquela para a qual a A.F. contribui, já que uma empresa desta área implica um serviço comercial cuja transação assenta no falecimento – base económica e, por outro lado, se trata de um serviço envolvido por princípios morais de respeito e dignidade que um ritual fúnebre requer – base moral.

Ao ser explorada, uma Empresa Familiar (E.F.) evidenciará implícita e explicitamente a cultura organizacional que nela vigora, sendo este parâmetro muito revelador do trabalho, concretamente na A.F. Macêdo, Caixeta, Guimarães, Macêdo, e Hernandez (2004) abordaram a cultura organizacional nas empresas familiares, referindo que essa cultura é multidimensional e se reflete nas atitudes e formas de agir e pensar dos elementos da empresa, não podendo tal ser separado da sociedade onde se insere, da sua história e valores. A isto, os autores juntaram aqueles valores que respeitam à própria família e ao fundador, como preditores da cultura organizacional. Ussman (2004) referiu os valores da família, nomeando afetos, emoções e necessidades pessoais, diferenciando-os dos valores da empresa, tais como a parte racional, contratações e a contribuição do pessoal.

Será tida em especial atenção a dinâmica familiar que integra uma empresa deste tipo, sobre a qual Machado (2005) referiu a forma como se distribui o poder pelos elementos da entidade, a distância entre gerações como variável que mostra de que modo se revela essa dinâmica funcional e, por outro lado, o tamanho da família também a interferir na dinâmica. Ussman (2004), a propósito das relações familiares na empresa, relatou uma diversidade de papéis que são necessários desempenhar (pai/gerente), acrescentando que a verdadeira relação familiar acontece quando a família nuclear se encontra a exercer funções e envolvida no trabalho. É de relevar uma tendência dos filhos (Ussman, 2004) a procurarem ganhar maior poder na empresa, usualmente com ideias inovadoras e, portanto, de mudança. Isto pode levar a conflitos entre o pai e os filhos, isto é, entre a experiência da prática e os novos projetos. Ainda no que respeita à dinâmica familiar e recorrendo a Ussman (2004), pode-se designar por Empresa de Irmãos, aquela em que o capital fica repartido entre os irmãos que, mesmo que com desentendimentos, acabam por reforçar os mesmos valores e a ligação de parentesco tão próxima também influencia positivamente a continuidade da organização.

Finalmente pretende-se analisar o papel assumido pelo sexo feminino numa E.F. e o valor que este elemento específico detém na A.F. Para tal, é necessário explorar as relações de género a nível organizacional. De acordo com Macêdo et al. (2004), em algumas organizações, há uma tendência em favorecerem e atenderem mais aos elementos do sexo masculino, atribuindo-lhes poder e prestígio, ao passo que com as mulheres, há uma maior probabilidade de serem excluídas, particularmente em cargos diretivos. Ussman (2004) reforçou esta ideia, afirmando que nas empresas familiares há um domínio masculino, principalmente nos lugares hierarquicamente superiores. A autora designou determinadas razões que estão na origem deste domínio masculino, aludindo a questões culturais, como a socialização das mulheres para o ambiente doméstico e o facto de lhes serem inculcados

valores, como o da maternidade. Por outras palavras, uma preparação da mulher para o seu papel como dona de casa e figura materna, aliando a isto uma passividade feminina, em que ouvir e responder se sobrepõem ao questionar e propor. Ussman (2004) utilizou mesmo o termo “invisibilidade” de muitas mulheres nas empresas familiares, referindo a discriminação de que são alvo e definindo cinco papéis que cabem à figura feminina, dentro da E.F.: 1. Mulheres na família: não atuam no trabalho da empresa, ocupam-se exclusivamente da família e a sua figura pode ser usada unicamente como fachada, em convívios sociais da empresa com outras pessoas/organismos; 2. Independentes: quando a mulher tem a sua atividade profissional completamente à parte da empresa da sua família, detendo pouco conhecimento sobre esta última; 3. Proprietárias: neste caso, a mulher detém capital da empresa, exerce atividade com horário fixo, mas a sua atuação destina-se mais ao sistema familiar e ao que a ela diz respeito – tarefas domésticas; 4. Proprietárias dirigentes: neste papel, há um desempenho de altos cargos dentro da empresa, apesar da última decisão caber à figura masculina (marido/filho) e não a ela. Aqui, há uma combinação da participação na família, com a participação na empresa, podendo a mulher substituir o responsável na sua ausência, em tomadas de decisão e serviços com o cliente; 5. Empresárias: a mulher que desempenhe este papel, foi quem criou a própria empresa e a sua atividade recai sobre ela, sem que o marido esteja sequer presente nesse contexto.

Para além destes papéis das mulheres nas empresas familiares, Ussman (2004) não deixou de ressaltar o contributo feminino que, muitas das vezes, é dado na “retaguarda”, com conselhos e orientações de quem mesmo não atuando diretamente no negócio, o conhece profundamente, ou porque preza pela harmonia familiar. Poderão ainda encontrar-se outro tipo de mulheres (Ussman, 2004), desta feita com um papel negativo, criador de desentendimentos e originador de resultados nefastos para a E.F.

2.2 - Agências Funerárias

O setor de atividade respetivo aos agentes funerários não apresenta investigações concretizadas a nível nacional, sendo que a legislação e a Associação de Agentes Funerários de Portugal – A.A.F.P. – Delegação Norte, são recursos que permitem enquadrar o trabalho das A.F. no nosso país.

No que diz respeito à A.A.F.P. (2011), esta foi criada a 12 de janeiro de 1988, tendo assumido dimensão nacional aquando da legislação de 2001 que regulamentou o exercício e acesso à atividade funerária. Esta Associação visa identificar e procurar resolver múltiplos problemas que ainda afetam o setor, lutando por criar e manter valores como “liberdade, igualdade e lealdade concorrencial”, valores explicitados pela A.A.F.P. (2011). Recorrendo a dados da A.A.F.P. (2011), o setor funerário em Portugal encontra-se numa mudança, apostando e investindo mais do que nunca na modernização de formas de atendimento e inovação nos serviços e produtos. A formação profissional contínua e certificada representa, em parte, as alterações que têm vindo a ocorrer nas A.F., sendo que essa

componente formativa foi determinada por lei e pretende-se que seja intensiva e permanentemente atualizada, de forma a conceder aos profissionais da área uma credibilidade e preparação que vão além da experiência de trabalho. São já mais de trezentos, os responsáveis técnicos de agências funerárias e, na formação, são abordadas temáticas como a psicologia do luto, a legislação do setor, a segurança e higiene no trabalho e a orçamentação inerente a serviços fúnebres. Pretende-se, com isto, investir no capital humano de cada A.F., visando como retorno o aumento da produtividade.

Juridicamente, constatou-se que só em 2001 com o Decreto-Lei N.º 206/2001 se regulamentou, pela primeira vez em Portugal, a atividade das A.F. Muito recentemente, procurou-se desenvolver um quadro legislativo mais sustentado sobre este setor de atividade, sendo o ano de 2010 que, com o Decreto-Lei N.º 109/2010, marca esse mesmo avanço. Tendo sido atualizado a 2011, é de apontar a Lei n.º 13/2011 de 29 de abril, respetiva às funções que os profissionais das A.F. exercem, uma vez que toca num pormenor relevante que particulariza esta atividade, atribuindo-lhe a responsabilidade de dignidade humana. Nos discursos que se encontraram por parte da A.A.F.P. (2011), foi bem manifesta a palavra “dignidade”, no sentido de, dignamente, passarem a mensagem mais profissional possível ao cliente que contrata o serviço, permitindo assim que haja um maior e melhor reconhecimento dos trabalhadores do setor funerário como, efetivamente, prestadores de serviços de interesse público. Fox (2010) enfatizou, igualmente, este conceito de “Dignidade Humana”, focando-se numa etapa do trabalho fúnebre – a remoção do cadáver. Segundo o autor, este procedimento implica práticas dignas e que demonstrem consideração pelo falecido. Ainda no decreto-lei acima exposto, ressalta-se o aspeto relativo ao período de funcionamento das A.F., o qual se demonstra efetivamente distinto de qualquer outro trabalho, na medida em que este horário é permanente, independente de horas, fins de semana, ou feriados. É, portanto, uma profissão não regulamentada quer em termos de horas, quer em termos de dias de descanso obrigatório. De acordo com Unruh (1979), há uma necessidade imediata de presença em caso de serviço – ocorrência de falecimento -, maior do que em muitas outras atividades profissionais. Ora se essa necessidade não é satisfeita o mais rapidamente possível, significará possivelmente a perda de um cliente para a concorrência local.

Encontrou-se no estudo de Sanders (2008) uma possível definição sobre um dos principais serviços de uma A.F. - o Funeral. Assim, pode-se conceber este serviço como um momento que perdura ao longo da história e que privilegia a reunião de indivíduos no mesmo espaço físico, os quais partilham na sua maioria laços emocionais e, acima de tudo, se encontram no mesmo contexto por um propósito comum a todos – velar o corpo do ente querido.

Apesar de não se encontrarem, a nível nacional, investigações sobre o trabalho dos agentes funerários, consegue-se encontrar através de autores e estudos estrangeiros, dados relevantes sobre esta atividade de trabalho. Unruh (1979) descreveu o agente funerário como o representante de uma atividade profissional que implica uma especial consciencialização, no sentido de minimizar ao máximo os erros e saber gerir todos os riscos; para além disso, o autor acrescentou que a perceção sobre este profissional assenta nas experiências que são criadas através do seu trabalho e não em

produtos materiais comercializados. Tal como a A.A.F.P. definiu (2011), o agente funerário assume uma dupla funcionalidade, pois se por um lado se destina aos falecidos - tratamento do corpo, depósito², velório e funeral -, por outro lado, coexiste a função de apoiar e minimizar a dor dos vivos que contratam o serviço e participam no ritual fúnebre.

Caroly e Trompette (2006) estudaram a atividade de trabalho dos agentes funerários, referindo que este trabalho se começou a formalizar no século XIX (segundo dados históricos de França) e mencionando que, apesar de decorrer já um período razoável desde então, a natureza desta atividade de trabalho não se alterou, sendo que são os saberes que, esses sim, se vão modificando. Esta modificação foi justificada pelos autores, aludindo a todas as variáveis sociais que estão associadas a um trabalho que tem como objeto a Morte. Na verdade, sendo a Morte um conceito revestido de atitudes e rituais que, ao longo dos tempos, se foram alterando e que divergem conforme a religião, a cultura Ocidental e Oriental, compreende-se que também a forma como se trabalha perante esse acontecimento, não possa ser separada do meio e tempo histórico em que ocorre. A produtividade dos agentes funerários (Caroly & Trompette, 2006) deverá ser encarada como se traduzindo num “bem cultural”, denominação que reflete precisamente toda a envolvência que a sociedade e sua cultura implicam para o trabalho em questão. Sanders (2008) reforçou o peso da cultura no setor fúnebre, mencionando que existe uma “indústria fúnebre” que, por sua vez, se integra numa “indústria cultural”, com as suas dinâmicas políticas e ideológicas. O autor sublinhou o aspeto cultural como uma influência marcada que “molda” o trabalho dos agentes funerários – profissionais que atuam num “campo social”, onde se jogam valores culturais, crenças, a par da economia local.

Dentro do quadro de investigação sobre a atividade dos agentes funerários, Souza e Boemer (1998) procuraram também conhecer e perceber melhor o trabalho destes profissionais, apelando para o tipo de momento que acompanha parte integrante dos serviços prestados, momento esse que é de dor por parte dos familiares que perderam o seu ente querido. Esta dor responsabiliza ainda mais os serviços prestados pelos agentes funerários, que não conseguem nem devem estar alheios a essa dor e aos cuidados humanos que se acrescem aos técnicos. Caroly e Trompette (2006) reforçaram este aspeto da dor inerente ao conteúdo do trabalho fúnebre, argumentando que a função comercial de uma atividade deste cariz não pode ser perspectivada apenas sob o ponto de vista lucrativo, muito pelo contrário. Esta função comercial é, de acordo com os autores, complexificada, uma vez que implica competências emocionais, não só para com os clientes, como para o próprio trabalhador e o seu estado psíquico.

Sanders (2008) mostrou-se também defensor da necessidade de gestão emocional por parte dos agentes funerários, quando sublinhou a complexidade inerente à sua atividade, argumentando que esta é uma profissão multifacetada, na qual são indispensáveis competências emocionais. Para o autor, a

² Recolha do cadáver no local do óbito e transporte para o local do velório.

relevância dessas competências justifica-se pelo facto dos técnicos estarem em permanente confrontação com a efemeridade da vida, bem como com a sua imprevisibilidade.

2.3 - Psicopatologia / Psicodinâmica do Trabalho

De modo a analisar o trabalho dos agentes funerários e, tendo em conta os aspetos que o tornam *tão sui generis*, existe uma abordagem da psicologia que estuda o trabalho, a qual se designa por psicopatologia do trabalho, também conhecida por psicodinâmica do trabalho. Não se devem confundir as duas terminologias, embora se possa recorrer a uma ou outra quando se faz referência a esta disciplina que serve como fio condutor na abordagem pretendida.

Deste modo, podemos situar a psicopatologia do trabalho como uma corrente francesa dos anos cinquenta do século XX, sendo Christophe Dejours o principal autor que lhe é associado (Betiol, 1993). Contudo, aquilo que o referido autor defende deve ser distinguido do que está na génese da psicopatologia do trabalho. Isto porque, nos seus primórdios, a literatura desta disciplina estava ligada, sobretudo, aos aspetos da saúde mental no trabalho, com associações ao stress, à fadiga e questões do foro psicossomático. Por outras palavras, era dado um enfoque à doença mental que advinha do trabalho, em detrimento do trabalhador e do seu estado psíquico (Betiol, 1993). Este enfoque foi-se alterando ao longo do tempo, nomeadamente nos anos 70, quando surgiram preocupações mais de carácter psicossocial, as quais deram origem àquilo que Dejours argumentou, isto é, não importa apenas identificar e diagnosticar doenças mentais com origem no trabalho, mas sim compreender indivíduos que, face a dificuldades enquanto desempenham a sua atividade, lidam com as mesmas e as ultrapassam (Oliveira, 2001). Por outras palavras, com a psicodinâmica do trabalho, procura-se entender como é que indivíduos, perante contextos de trabalho desestruturantes, não chegam ao limite de uma doença mental, conseguindo manter o seu equilíbrio psíquico (Dejours, 1993, cit. in Merlo, 2002). Ora esta abordagem da psicologia enquadra-se no presente estudo sobre a atividade fúnebre, no sentido de analisar cada um dos trabalhadores e o seu modo de agir quando, inevitavelmente, se encontram rodeados de sofrimento no seu dia a dia laboral. O sofrimento que, tendencialmente, impera em torno do serviço fúnebre, é acompanhado pelo objetivo do agente funerário (Unruh, 1979) em poder construir uma experiência o menos dolorosa possível, sabendo que se trata de um momento especialmente complexo nas vidas de quem perdeu um ente querido. Oliveira (2001) defendeu que o sofrimento no trabalho deve ser perspetivado tendo sempre em conta duas variáveis que lhe são inerentes: a organização e as condições de trabalho. Abdoucheli e Dejours (1993, cit. in Betiol, 1994) acrescentaram a intersubjetividade presente nestas variáveis, surgindo pois a psicodinâmica como forma de privilegiar o carácter subjetivo que cada trabalhador e cada coletivo adicionam à sua atividade. Estas variáveis servirão, portanto, como recurso para a análise do trabalho na A.F. Relativamente ao conceito de sofrimento, Abdoucheli e Dejours (1993, cit. in Betiol, 1994), consideraram-no inevitável, isto é, integra a psique de qualquer ser humano e, como tal, isso terá

repercussões no contexto profissional, na relação complexa que se estabelece com a organização do trabalho. Lancman e Uchida (2003) defenderam que o sofrimento será ou não manifestado, conforme existam ou não mecanismos de defesa. Esta noção psicodinâmica é, de facto, fundamental. Segundo ela, é através dos mecanismos de defesa individuais e, acima de tudo, criados pelo coletivo de trabalho que é possível combater o sofrimento, sendo que Oliveira (2001) assinalou o conceito de “Normalidade” trazido por Dejours, para aplicar a este processo onde os mecanismos de defesa do grupo permitem manter funcionalidade para o trabalhador e a manutenção do seu estado psíquico equilibrado. A possibilidade de equilíbrio mental foi explicada por Sanders (2008), quando salientou a busca dos profissionais do setor funerário em atribuir um significado moral ao seu trabalho, apontando uma estratégia que, à luz da psicodinâmica, poderá ser vista como um mecanismo de defesa, desempenhando um papel fundamental na profissão – o uso do sentido de humor. Já Fox (2010) relevou uma “elevação de estatuto” por parte dos técnicos funerários, os quais fomentam o ritual fúnebre como uma celebração que prima por valores de reconforto e atenção aos enlutados. As autoras Lancman e Uchida (2003) enfatizaram também o contributo que a ergonomia trouxe para complementar a análise psicodinâmica, na medida em que trouxe a distinção entre “trabalho prescrito” e “trabalho real”, isto é, entre o trabalho que está formalmente designado e aquele que na prática se efetiva, pelas condicionantes que cada contexto e momento abarcam. Isto sublinha a necessidade de observar o trabalho dos agentes funerários, na medida em que, por exemplo, um funeral apesar de reunir todo um conjunto de procedimentos pré-determinados, é também um serviço que depende muito do tipo de falecimento, do tipo de família e, até mesmo, das infraestruturas das igrejas, capelas e cemitérios. Na verdade, dentro dos riscos, imprevistos e variabilidade que podem colocar em causa o “trabalho prescrito”, Fox (2010) considerou a importância em gerir o serviço, precisamente quando este não decorre como o planeado, argumentando que qualquer falha deverá ser encoberta, ou rapidamente ultrapassada, de modo a que quem contrata e/ou observa não se aperceba de tal. Por outro lado, Abdoucheli e Dejours (1993, cit. in Betiol, 1994) refletiram sobre a importância da “palavra” dos trabalhadores, ocupando esse relato verbal um lugar central que consegue ir além da observação de campo. Isto significa que, deve-se ir observando mas, acima de tudo, deve-se ir escutando sobre o que se observa, constituindo-se assim o método-chave de uma abordagem psicodinâmica.

A psicodinâmica do trabalho justifica-se também como forma de análise, devido a outro aspeto que esta disciplina assinala como preponderante: a existência, ou não, de reconhecimento profissional. Dejours (2006) defendeu que, quando não há reconhecimento, quando se constata uma atitude de indiferença geral ou de negação pela profissão, isto acarreta sofrimento para o trabalhador. O autor encarou isto como um perigo para a saúde mental, na medida em que a identidade profissional é ameaçada por essa falta de reconhecimento e pode originar falta de motivação, angústias, dúvidas e desânimos. Ao contrário, Dejours (2006) argumentou que, se houver um sentimento de se ser reconhecido profissionalmente, isso trará alívio, prazer. Estas sensações opõem-se às emoções negativas que reinam no momento de velórios e funerais, enfim, reações face à Morte com as quais os

trabalhadores em questão lidam invariavelmente. Ora este aspeto poder-se-á revelar muito pertinente para ser compreendido, quando Souza e Boemer (1998) referiram o momento de dor em que o trabalho destes profissionais é essencial e, paradoxalmente, a discriminação social que se constata face à sua profissão. Como os autores sublinharam, findo o serviço, a tendência humana é a de que sejam de imediato esquecidos, eventualmente pela associação do agente funerário ao seu trabalho num momento de “última despedida”, quando quem a ela assiste, sofre. Isto alia o agente funerário a esse momento de dor, o que pode provocar o desejo de afastamento imediato por parte de quem sofre a dor, ou mesmo de quem a sabe e teme como inevitável, mais cedo ou mais tarde.

A par destas representações negativas, Dittmar (1991, cit. in Souza & Boemer, 1998) apelou para o problema de rejeição social com os atores que desempenham funções ligadas às atividades fúnebres. Caroly e Trompette (2006) aludiram também para a falta de valorização social dos agentes funerários e, como tal, problemas de falta de reconhecimento dos trabalhadores deste setor. A corroborar esta noção de falta de reconhecimento profissional, Sanders (2008) defendeu que os agentes funerários se percebem como trabalhadores socialmente “invisíveis” e, até mesmo, desacreditados, justificando tal através daquilo a que denomina de “contradição cultural”, na medida em que se trata de um trabalho indiscutivelmente necessário, pese embora necessariamente excluído. Fox (2010) afirmou que, face ao tabu que existe sobre a Morte, a identidade profissional dos agentes funerários fica substancialmente “apagada”, alegando que lhes é associada uma conotação social negativa, devido ao facto destes profissionais retirarem vantagens comerciais pela ocorrência de falecimentos. O autor acrescentou que os profissionais desta área lutam contra o estigma em torno do conteúdo do seu trabalho, nomeadamente sobre o contacto direto com os cadáveres, porque se isso pode representar algo de desagradável, também poderá ser perspectivado como algo que exige sensibilidade e competência. A A.A.F.P. (2011) demonstrou o seu entendimento acerca do reconhecimento profissional dos agentes funerários, ao mencionar que o esquecimento que incide sobre estes trabalhadores e a lembrança deles ser unicamente consciente nos momentos negativos, apelando para que um trabalho tão preponderante e de interesse público, deva ser crescentemente reconhecido.

Uma vez mais, a limitação de fontes de informação sobre o setor funerário a nível nacional, poderá sustentar um possível vazio na consciência social acerca do trabalho dos profissionais desta área e sugerir um reconhecimento literalmente “apagado”.

3 - Objetivos Específicos

Decorrente do anteriormente exposto, traçaram-se fundamentalmente três objetivos específicos, os quais se associam à componente teórica exposta. Por um lado, tratando-se de uma E.F., explorar características numa organização deste carácter. Por outro lado, ressaltar a atividade fúnebre, com o objetivo de analisar as representações individuais de agentes funerários sobre o setor onde se integram e a sua profissão. Por fim, seguindo a linha de princípio assente na compreensão da atividade

fúnebre, procurou-se identificar dimensões da Psicopatologia/ Psicodinâmica do Trabalho na atividade analisada.

4 - Metodologia

4.1 - Opções Metodológicas – Pesquisa Qualitativa

Partindo da consideração de Martins (2004), a metodologia fornece a componente instrumental necessária a um estudo que questione e discuta dados. Quanto às opções tomadas, neste âmbito, estiveram assentes numa essência de carácter qualitativo.

Com origem na Alemanha, século XIX (Queiroz, 2006), nomeadamente pelas mãos da Antropologia e pela Sociologia, a pesquisa qualitativa foi ganhando terreno, gradualmente, na área da Psicologia. Privilegiando a obtenção de dados descritivos mediante o contacto direto e interativo do pesquisador com o objeto de estudo, o método qualitativo pretende a compreensão de fenómenos, através das representações dos participantes sobre a situação em análise, a par da interpretação sobre os fenómenos estudados (Neves, 1996). Segundo Queiroz (2006), a pesquisa qualitativa foca-se no processo vivenciado pelos sujeitos.

Desta forma, foram seguidas as linhas de princípio de índole qualitativa, com respetiva selecção e desenho dos métodos. Importa mencionar, desde logo, um aspeto que Bogdan e Biklen (1994) sublinharam, referente à evolução crescente dos planos que vão sendo traçados, devido ao facto do investigador se ir ambientando ao contexto de investigação e aos agentes que nele se inserem.

No que toca ao contexto de investigação, constituído pela atividade fúnebre, o contacto com este meio foi propiciado anteriormente à investigadora, resultando disso uma proximidade com os agentes funerários, nomeadamente através do exercício de formação, em Psicologia do Luto, com estes destinatários. Foi precisamente devido à interação com estes trabalhadores em contexto formativo que nasceu a aspiração de procurar conhecer o mundo laboral destes profissionais, sob a orientação académica da Psicologia do Trabalho. Deste desejo resultou o contacto com um formando, o qual manifestou prontamente receptividade em possibilitar o estudo na sua empresa- Confiança Agências Funerárias; ao mesmo tempo, o processo que acompanhou a etapa metodológica teve sempre presente consigo “ os sistemas de crenças básicos ou a visão do mundo que guia o investigador” (Guba & Lincoln, 1994, p. 105), isto é, todas as opções tomadas foram consideradas pela investigadora que as assumiu com responsabilidade ética e académica.

4.1.1 - Estudo de Caso

Tornou-se clara a marca assumida pelas questões de investigação descritas, a qual apelou para a necessidade de responder a perguntas em que a palavra “como” foi primordial e justificou o recurso à abordagem metodológica do Estudo de Caso. De acordo com Creswell (1998, cit. in Holanda, 2006), o

estudo de caso abre caminho à exploração de um sistema delimitado, partindo de uma recolha de dados pormenorizada, com a influência de fontes múltiplas de informação, as quais possibilitam entender “como”. Ora Yin (2008) reforçou precisamente esta lógica, quando referiu a abordagem metodológica do Estudo de Caso para dar vida a uma investigação qualitativa que pretenda, literalmente, compreender como se processam, vivenciam e se podem interpretar determinados fenómenos. O autor acrescentou outra ideia fundamental sobre este tipo de abordagem, mencionando a importância dela como uma técnica singular, em que a diversidade de variáveis deverão estar sustentadas por orientações teóricas que permitam encaminhar o processo de investigação. Assim, a recolha de dados e as atividades de pesquisa (Bogdan & Biklen, 1994) são canalizadas para espaços físicos, pessoas, objetos, assuntos e temas, sendo o trabalho de campo a base por excelência neste tipo de trabalho intenso, descritivo e global de um objeto, situação, ou fenómeno (Santos, 2000). Bogdan e Biklen (1994) apontaram o estudo de caso de observação, considerando-o o método mais indicado, quando o investigador assume um papel de observador participante e tem o seu foco em variáveis muito particulares.

Assim, dentro da abordagem metodológica do estudo de caso, procurou-se enfatizar a compreensão de fenómenos no seu próprio ambiente e, nesse sentido, foi levado a efeito o referido trabalho de campo. De acordo com Bogdan e Biklen (1994), o trabalho de campo é a escolha metodológica por excelência, pois privilegia um ambiente natural e as variáveis ricas que este tipo de ambiente pode fornecer, nunca negando possíveis enviesamentos, pelo duplo papel do investigador que, simultaneamente, observa e participa. Günther (2006) acrescentou a este passo de observação participante aspetos inevitáveis, próprios de um percurso de investigação qualitativa, como os da flexibilidade e adaptabilidade, na medida em que o fator subjetivo é uma constante a ditar os momentos de cada observação. Suportando esta ideia, Clot (2006) defendeu a importância do significado da atividade de trabalho, mencionando a subjetividade inerente à mesma, como um mundo ao qual se deve aceder, uma vez que pela observação da ação humana, nascem pensamentos e significações que permitem alcançar a compreensão desejada sobre a dinâmica laboral em questão. Queiroz (2006), argumentou sobre este tipo de observação participante, mencionando as vantagens inerentes à mesma. Em primeiro lugar, o facto de ser uma fonte real e direta sobre os dados, indo além do simples olhar, uma vez que esse olhar deve estar canalizado para objetivos bem definidos e, como tal, deverá ser um olhar treinado. Richardson (1999, cit. in Queiroz, 2006), concretizou a relevância do papel do investigador que se torna observador participante, referindo que mais do que um mero espectador, o investigador consegue incorporar o fenómeno que está a ser observado.

Para além da observação de campo, realizaram-se entrevistas, no sentido de complementar a recolha de informação que foi sendo registada ao longo das observações no terreno. Segundo Duarte (2004), o uso das entrevistas revela-se preponderante, quando há uma necessidade de obter uma visão mais sistematizada sobre práticas, crenças e valores. Por outro lado, a autora relevou a entrevista como um momento através do qual se podem retirar sinais sobre a forma como cada entrevistado representa

a sua realidade profissional e, para além disso, compreender a lógica que comanda as relações existentes entre os elementos do grupo estudado. Boni e Quaresma (2005) apontaram a entrevista como a técnica mais utilizada no processo de trabalho de campo, sendo que no presente estudo, o tipo de entrevista que se escolheu foi o de semiestruturada. Segundo as referidas autoras, este tipo de entrevista permite conciliar perguntas abertas e fechadas, sendo que o investigador segue um conjunto de questões previamente definidas. Com isto, alcança-se um maior direcionamento para o tema e, por conseguinte, o alcance dos objetivos pretendidos. Bogdan e Biklen (1994) reforçaram a utilização da entrevista semiestruturada, considerando-a a mais segura, quando se deseja alcançar dados comparáveis entre os vários sujeitos, com Santos (2000) a ampliar esta preferência, afirmando que através de entrevistas semiestruturadas se propicia um contexto menos formal e mais flexível, alcançando-se igualmente uma recolha sistemática de informação. A abordagem metodológica do estudo de caso, fez-se acompanhar por uma estratégia que se denomina por *Grounded Theory* – Teoria Ancorada nos Dados³, surgida há mais de 30 anos, com origem em estudos sociológicos. Foi com Strauss e Glaser, em 1967 (Hutchison, Johnston, & Breckon, 2010) que se criou este complemento valioso para investigações qualitativas. A razão pela qual se julgou adequado o recurso a esta estratégia, prendeu-se com uma necessidade presente neste estudo- a de se gerar teoria-, necessidade à qual a *Grounded Theory* procura responder, integrando-se nela a comparação constante – movimento permanente entre a construção do investigador e o retorno dos dados-; o desenvolvimento de conceitos teóricos e, finalmente, as técnicas de codificação (Corbin & Strauss, 1990). Fernandes e Maia (2001) definiram a *Grounded Theory* como uma estratégia que abarca um conjunto de processos sistematizados e rigorosos na análise dos dados, gerando-se assim teoria, uma vez que se abre espaço para a criatividade como um princípio mor, construindo-se interpretação e conceptualização dos dados. Esta natureza dinâmica e processual inerente à *Grounded Theory* foi aliada aos procedimentos de codificação dos dados oriundos da observação de campo e das entrevistas realizadas, possibilitando circunscrever esta fase metodológica ao contexto particular em análise e seus atores - a atividade fúnebre e os agentes funerários, respetivamente.

4.2 - Questões de Investigação

Face às opções metodológicas descritas, enunciaram-se as seguintes questões centrais de investigação (Q.C.I.), exploratórias e descritivas:

1. Como é que se manifesta a especificidade de uma E.F., na realidade de trabalho?
2. Como é que os trabalhadores fúnebres atribuem sentido ao seu setor e atividade profissional?
3. Como é que as dimensões da psicopatologia/psicodinâmica do trabalho se revelam num negócio que está diretamente ligado à morte?

³ Tradução dada por Lage (2010)

4.3 - Contexto da Investigação⁴

A Confiança Agências Funerárias, com sede em Matosinhos, na Rua Álvaro Castelões, nº 212, possui o código da atividade económica 96030 e o estatuto jurídico de Sociedade Limitada por Quotas. Registada na D.G.A.E. (Direção-Geral de Atividades Económicas), a atividade principal desta empresa são os serviços funerários; quanto ao tipo produtos, estes traduzem-se em urnas, flores, mármore, entre outras ornamentações fúnebres, conforme pedido do cliente.

Esta organização, E.F., foi fundada pelo que na altura apelidavam de armador⁵ José Arteiro Barros, a 12 de outubro de 1930. Posteriormente, José Arteiro Barros, juntamente com sua mulher Ana Amorim Barros, deram maior expansão à empresa com sede e instalações em Matosinhos, local onde ainda se mantêm, no mercado nacional, sem nunca abdicarem dos seus princípios morais, profissionais, humanos, de honestidade e seriedade que esta atividade tão peculiar exige. Teve, entretanto como sucessor, o seu filho Vítor Amorim Barros, que conseguiu engrandecer a imagem da Casa Confiança, através da qualidade do serviço, dedicação e honestidade, renovando e divulgando o negócio no mercado nacional, bem como internacional.

Decorria o ano de 1980, quando o fundador declinou então a empresa a favor do seu filho e sucessor, que posteriormente, já com a sua mulher Ilda Salgado Mateus Barros, passou a ter a denominação social de Funerária Casa Confiança, Lda. – Matosinhos. A seguinte árvore genealógica representa o ciclo de vida da E.F. em questão:

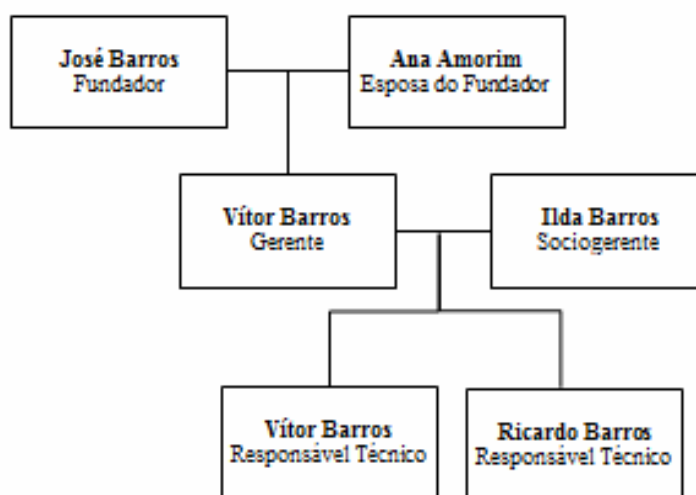


Figura n.º 1 - Ciclo de Vida Confiança A. F.

⁴ Alguma da informação sobre a empresa foi retirada através do sítio da Confiança Agências Funerárias: <http://www.funerariaconfianca.pt>

⁵ Esta denominação já não se aplica no presente. A denominação tem origem nos procedimentos de ornamentação e armação das residências que serviam de locais de culto fúnebre.

A linha de comunicação da Confiança Agências Funerárias posiciona a marca como um organismo vivo, que se faz de relações humanas, quer internas, quer externas. Por isso, o logótipo da "cruz" e do nome "Casa Confiança", foi a imagem da empresa ao longo de oitenta anos de vida. Recentemente, a Confiança deu lugar a um novo símbolo (Anexo I): a "Asa": atrativa, volátil, moldável, a Asa traduz o novo símbolo Confiança, que tem também como nova assinatura- "Confiança Agências Funerárias", demonstrando a nova faceta da empresa, voltada para o Cliente e preocupada com as suas necessidades específicas e individuais.

Os fornecedores da Confiança Agências Funerárias têm uma relação cliente-fornecedor que se traduz no fornecimento de urnas, flores, mármore, serviços de catering, fotógrafos (reportagem fotográfica), músico, entre outros. Mais do que uma mera mudança de imagem, almejou-se uma significativa mudança de atitude e posicionamento da marca, através da qual se ambicionam importantes repercussões no Setor Fúnebre.

O total de trabalhadores da Confiança A. F. são oito, quatro operadores contratados e quatro responsáveis- família, em que a média de habilitações académicas está ao nível do 12º ano de escolaridade, com um dos trabalhadores a possuir rum mestrado. A remuneração base dos operadores é de 550€, com subsídio de alimentação, pagamento de horas extras e, além disso, pagamento de metade da mensalidade do ginásio de cada operador⁶. Os operadores têm idades compreendidas entre os 22 e os 27 anos, sendo todos do sexo masculino.

Sobre a eventual necessidade de novos trabalhadores, está prevista a aposta em contratar profissionais do sexo feminino, no sentido de fazer evoluir esteticamente a empresa e desmistificar a realidade que ainda se verifica no setor, dominado por trabalhadores do sexo masculino. Quanto à evolução dos produtos, verifica-se uma preocupação ecológica com as urnas, sendo já muitas delas biodegradáveis e estando na origem destes produtos, fornecedores internacionais.

É de assinalar um dado curioso e particular desta empresa, quando se analisa a produção e a sua variação ao longo do ano, uma vez que sendo o objeto de negócio a ocorrência de falecimentos, há informações sustentadas sobre épocas do ano em que a empresa atinge maior volume de negócios, nomeadamente nas estações do outono, inverno e primavera, registando-se um número substancialmente inferior de serviços na estação do verão. As razões para que tal aconteça não são oficialmente reconhecidas, mas o facto é que esta variância sazonal se mantém, ano após ano.

Relativamente à concorrência, recorrendo a uma expressão de um dos elementos responsáveis pelo negócio, a Confiança Agências Funerárias almeja estar "sempre à frente", com a maior inovação e desenvolvimento possíveis para ser a primeira escolha do cliente. A concorrência é essencialmente local e faz-se através de uma procura permanente de diferenciação qualitativa. A contratação de serviços está por norma baseada numa proximidade geográfica da A.F., dada a necessidade de

⁶ Levantamento da urna (de 30kg a 50kg) como procedimento habitual dos serviços, origina uma pressão muito localizada no ombro dos operadores- o ginásio é uma forma de atenuar os efeitos prejudiciais para a saúde física dos colaboradores.

deslocação ser a mais rápida possível e, para além disso, existir já uma carteira de clientes na área envolvente que, aquando de um falecimento, tendem a contactar uma agência próxima.

No que toca à questão dos horários laborais, apenas os quatro operadores têm um horário fixo semanal e rotativo, sendo que na parte da manhã é das 9h00 às 12h30 e, na parte da tarde, das 14h00 às 18h30. Contudo, a este horário acrescentam-se muitas vezes horas extra, aquando do funeral num dia de fim de semana, por exemplo. Os quatro diretores técnicos trabalham vinte e quatro sobre vinte e quatro horas, não havendo definição possível do seu horário, o que está formalmente legislado.

No âmbito da Segurança e Higiene no Trabalho, a Confiança Agências Funerárias dispõe de uma empresa que presta serviços anuais e formação nessa área, sendo que a empresa possui todos os equipamentos de proteção, nomeadamente luvas, batas, proteção de pés, desinfetantes, entre outros.

Quanto aos clientes desta organização, importa referir que estes são de natureza diversa: desde familiares, amigos e conhecidos do falecido. Mesmo no caso de o falecido estar institucionalizado, haverá sempre uma pessoa responsável pela contratação do serviço e é essa pessoa a cliente. Com todos estes clientes, fomenta-se uma atenção permanente, uma vez que se trata de um serviço que, por natureza, está envolvido de sofrimento e decorrente da intensidade dos laços criados com o quem faleceu, muitos dos clientes encontram-se vulneráveis. Assim, a grande preocupação da Confiança Agências Funerárias é a satisfação do cliente e por isso toda a organização é feita em prol desse objetivo, tendo como base os valores profissionais de solidariedade e responsabilidade pessoal. Assim, o cliente é acompanhado por um técnico da Confiança Agências Funerárias desde que contrata o serviço, até ao momento final do mesmo. O primeiro contacto é feito através de telefone/telemóvel ou no escritório da Funerária. Para além disso, são realizados contratos em vida, celebrados profissionalmente e que asseguram a vontade do cliente em que o seu funeral seja realizado pela agência que escolhe, poupando terceiros a tomar decisões tão difíceis e pessoais. A carteira de clientes desta empresa tem vindo a aumentar e, após obras nas instalações, incrementou-se um nível superior de apresentação, as próprias exigências dos clientes também aumentaram, havendo um cuidado permanente em reduzir ao máximo a margem de erro.

4.4 - Participantes

Os participantes do presente estudo desenvolvem a sua atividade profissional na Confiança Agências Funerárias, podendo ser divididos em dois grupos: a família, de quatro elementos e responsáveis pelo negócio; os colaboradores vinculados, também eles quatro, trabalhadores operacionais da empresa. Segue a tabela com a informação relativa aos entrevistados:

Sexo	Idade	Escolaridade	Função
Masculino	54	Ensino Secundário	Gerente
Feminino	53	Ensino Básico	Sócio-gerente
Masculino	27	Frequência Ensino Superior	Responsável Técnico
Masculino	22	Ensino Secundário	Responsável Técnico
Masculino	28	Mestrado	Colaborador
Masculino	23	Ensino Secundário	Colaborador
Masculino	23	Ensino Secundário	Colaborador
Masculino	24	Frequência Ensino Superior	Colaborador

Figura n.º 2 - Participantes

4.5 - Instrumentos

Quanto aos instrumentos que foram utilizados para esta investigação, um deles foi o IAEC – Instrumento de Análise para Estudo de Caso (Barros-Duarte, Cunha, & Lacomblez, 2001), de forma a se poder obter uma descrição estruturada sobre aspetos organizacionais inerentes à A.F., os quais foram descritos no subponto que contextualizou a investigação. Para além disso, foram também concebidos Guiões (Anexo II) para as Entrevistas semiestruturadas, formulados após se ter desenvolvido grande parte da observação de campo. Já no que respeita ao tratamento dos dados, este foi estruturado com recurso informático ao software NVivo9, programa que permite a codificação e análise de dados qualitativos, oriundos dos registos do investigador nas suas notas de campo e resultantes das transcrições integrais das oito entrevistas concretizadas.

4.6 - Procedimentos

4.6.1 - Recolha de Dados

Antes de mais, os passos dados na fase da recolha de dados foram planeados e concretizados com uma preocupação de foro ético que assumiu especial atenção ao longo deste processo, seguindo-se princípios assinalados por Bogdan e Biklen (1994), tais como:

- Consentimento dos participantes em aderir ao projeto de investigação (Anexo III);
- Anonimato assegurado dos sujeitos que integram o coletivo investigado⁷;
- Respeito constante na interação desenvolvida;
- Negociação autorizada para levar a cabo o estudo: observações e entrevistas.

⁷ Uma vez mais, nenhum dos participantes demonstrou preocupação quanto ao anonimato, não se tendo oposto à divulgação da sua identificação, como o demonstram pelas assinaturas.

A recolha de dados, neste processo metodológico, passou primeiramente por uma análise documental e debruçou-se sobre o sítio da internet da Confiança A. F., uma vez que existiam informações importantes sobre a empresa apenas disponíveis na Agência, ou no sítio correspondente. Além disso, foi levada a efeito uma observação de campo participante, a qual se totalizou em aproximadamente cem horas. Esta observação participante no terreno foi concretizada nos contextos inerentes ao trabalho de um agente funerário: instalações da funerária, cemitérios, tanatórios, capelas mortuárias, morgues, igrejas e crematórios. As práticas realizadas traduziram-se em funções acessórias como, por exemplo, estar ao lado do dono da funerária e, portanto, na frente linha do serviço; transportar as flores da capela para a carrinha fúnebre; estar apenas entre os profissionais, com indumentária sóbria, passando-se a mensagem de que o investigador integrava, efetivamente, a equipa de trabalho. Importa sublinhar que a presença do investigador primou por nunca colocar em causa o trabalho dos agentes funerários, procurando-se sempre uma integração no grupo, como aparente colaboradora.

Estas opções procedimentais foram previamente acordadas com o dono e com o filho mais velho da Confiança A. F. e justificaram-se pela sensatez e ética de quem está a analisar uma atividade associada a muitos momentos que estão a ser alvo de atenção dos clientes, familiares e amigos do falecido, sujeitos que se encontram num processo doloroso e/ou delicado. Para além destes, profissionais da morgue, ou da igreja, não deveriam notar a presença de quem investigava, mas sim de quem estava igualmente a desenvolver funções. Santos (2000) ancorou a este tipo de observação a nomeação de “participante como o observador”. As notas de campo eram, por isso, apontadas já depois de cada observação e não em simultâneo, sendo que foram registadas um total de vinte notas de campo, sobre as quais se selecionaram sete (Anexo IV) para análise, tendo residido a esta seleção um critério de procurar não repetir dados idênticos, quanto ao contexto e às variáveis observadas.

As entrevistas foram o outro procedimento que forneceu informação preponderante e única, impossível de ser resgatada através de outros canais ou estudos científicos/académicos, não só por esta investigação assentar num estudo de caso, como também pelas já referidas limitações na informação sobre esta área laboral. Assim, foram realizadas oito entrevistas, gravadas em formato áudio, nas instalações da Confiança A. F., cada uma de aproximadamente 1h30m, sobre as quais se efetuou restituição individual dos dados. A opção pelos oito entrevistados seguiu o princípio de dar voz aos quatro elementos da família que regem o negócio familiar e, por outro lado, a quatro dos colaboradores a contrato, os quais desenvolvem a sua atividade diariamente na A. F.

Resta frisar, novamente, o aspeto ético inerente à realização das entrevistas, sendo que em cada uma delas se adicionou um cabeçalho que foi lido por cada entrevistado, de modo a informar que esse momento iria ser gravado em formato áudio, com o respetivo conteúdo a ser também ele alvo de divulgação/defesa pública.

4.6.2 - Procedimentos na análise dos dados

No momento do estudo em que se reuniram as designadas fontes de informação, deu-se início ao tratamento dos dados que as constituíram.

Antes de mais, importa referir o que Bardin (2002) discorreu sobre linhas orientadoras fundamentais que devem seguir-se à recolha de dados e fazer a ponte para a sua análise. A leitura flutuante é uma dessas linhas e traduz-se na ação através da qual se deram as primeiras leituras de contato com os dados. Para além da leitura flutuante, a autora sublinhou a escolha dos documentos a serem analisados, os quais assentaram nos critérios já anteriormente referidos; por fim, a formulação das hipóteses e dos objetivos, também ela já exposta. Foram precisamente estes os passos que antecederam o recurso à ferramenta que possibilitou uma análise de dados, devidamente estruturada - o software NVivo9.

Para Lage (2011), o NVivo9 representa um suporte essencial em pesquisas de foro qualitativo, referindo que estas emergiram mais substancialmente no meio académico, por volta de 1980. A autora acrescentou ainda que o NVivo acompanha a noção de um projeto de investigação, em que o pesquisador cria as suas pastas pessoais e organiza a estrutura, conforme a sua perspetiva e conceções. Esta estrutura permite abarcar ficheiros de vários formatos, tais como áudio, textos, imagens, vídeos.

Tal como defenderam Hutchison et al. (2010), o NVivo9 representa uma ferramenta poderosa, quando usada de forma adequada, facilitando o processo da supracitada *Grounded Theory*, a análise dos dados e, posteriormente, a apresentação de resultados. Segue um esquema síntese sobre as etapas inerentes ao trabalho efetuado, através do NVivo9:

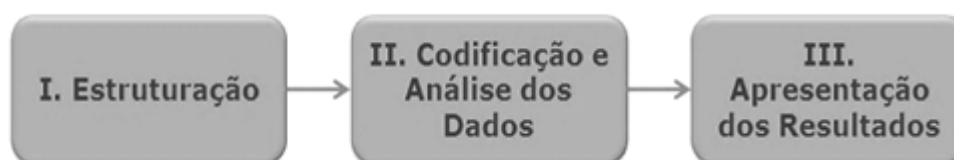


Figura n.º 3 - Etapas NVivo9 (Adaptado a partir do modelo de Lage, 2010)

Desta forma, no que toca ao ponto I da Estruturação relativo ao NVivo9, criou-se efetivamente o projeto, importando-se as “sources”⁸ (fontes) - os registos das notas de campo sobre as etapas de uma cerimónia fúnebre, bem como as transcrições das entrevistas, depois de sujeitos a uma leitura flutuante, no papel - palavras sublinhadas, circuladas. Logo de seguida, recorreu-se à opção “cases”, seguida pela opção “classifications”, de modo a organizar informações demográficas sobre as fontes - os entrevistados-sexo, a faixa etária e a função que ocupam na empresa; investigadora - autora dos

⁸ A terminologia utilizada sobre o NVivo9 – língua inglesa -, justifica-se por ser essa a língua base do programa.

relatos pessoais que se integram nas categorias concebidas (Anexo V). Isto permitiu diferenciar as considerações por parte de cada um deles, especialmente distinguir os elementos pertencentes à família e aos colaboradores, externos à mesma. Foi assim facilitado, igualmente, o questionamento dos dados e a comparação constante, próprios de uma pesquisa qualitativa.

Relativamente ao ponto II da Codificação e Análise dos Dados, este deve ser associado ao paradigma interpretativo, o qual compõe estudos qualitativos, partindo-se de uma prática semi-indutiva, isto é, sobre determinado conjunto empírico de dados, procurar-se criar teoria acerca dele - *Grounded Theory* (Santos, 2000). O critério que presidiu à segmentação das referências, foi o de conseguir retirar uma ideia completa. Neste sentido, através dos conteúdos das entrevistas e dos registos das notas de campo das “sources” (fontes), foram criados “nodes” para representar códigos-palavras advindas de uma porção de texto -, das quais se procurou obter uma ideia completa, fazendo-se nascer todo um conjunto de categorias, num desdobramento dinâmico que culminou nas denominadas categorias de “última geração”. Foi nas categorias de “terceira” e “última” geração que se foram gravando porções de texto consideradas centrais e essenciais. Tal como Hutchison et al. (2010) reforçaram, cada “node” tem um âmbito específico, cada referência deve ser codificada em todos os “nodes” aplicáveis, tendo-se procedido a uma codificação aberta. Convém salientar que, neste processo, os “nodes” foram sendo alvo de refinamentos, uma vez que na análise realizada iam nascendo novas categorias, juntamente com as suas subcategorias- dinâmica assente no desdobramento que ia sendo considerado o ideal. A esta lógica, deve-se aliar a posição construtivista que Hutchison et al. (2010) apontaram, nomeadamente sobre a tomada de decisões, sempre ditada pelas especificidades da pesquisa. Ora no que respeita a esses aspetos singulares da investigação em causa, foram criadas quatro dimensões em torno dos dados, delineadas cuidadosamente e no sentido de se poderem encontrar respostas às questões centrais de investigação.

5 - Resultados

5.1 - Apresentação, Análise e Discussão

Assente na perspetiva fenomenológica, em que há uma singularidade no fenómeno estudado (Neves, 1996) e, portanto, no estudo de caso em questão, as técnicas interpretativas procuraram resultar numa apresentação de resultados ajustada a essa singularidade.

Deste modo, a estruturação subjacente a este ponto foi refletida no sentido de ser a mais abrangente possível. Face à conceção de um sistema de categorias que se mostra extenso, imperou a necessidade de o organizar de modo coerente e, sobretudo, com o objetivo de uma apresentação clara e organizada. Assim, à medida que o sistema de categorias é descrito, são-lhe acrescentados os excertos que ilustram as subcategorias emergentes e, simultaneamente, a discussão com a literatura disponível e que se julga essencial. Esta opção organizativa constituiu-se como um desafio metodológico, assente

nos descritos princípios qualitativos que possibilitam construir conhecimento e uma estruturação intencionada.

Recorrendo à figura 3, chegou-se ao ponto III – o da Apresentação dos Resultados. Após todo o conjunto de procedimentos metodológicos levados a efeito, foi então criado no software NVivo9 o seguinte sistema de categorias, representado na figura seguinte:

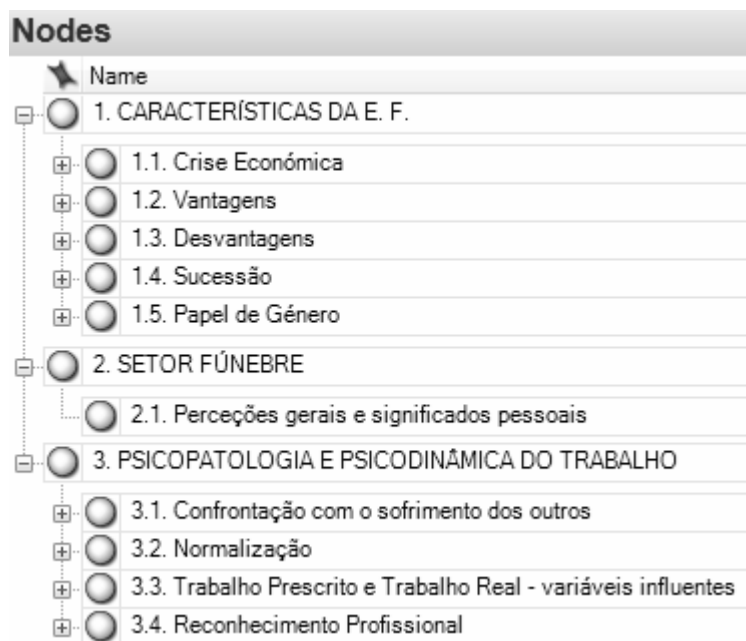


Figura n.º 4 - Sistema de Categorias NVivo – 1ª e 2ª gerações

Pelo facto já referido do sistema criado se ter revelado extenso, na figura estão apenas apresentadas as categorias designadas por “primeira e segunda geração”. O sistema completo encontra-se em (Anexo VI), com a respetiva distribuição das referências. Assim, através da figura, evidenciam-se as três grandes categorias de análise criadas no NVivo:

- 1) **Características da E.F;**
- 2) **Setor Fúnebre;**
- 3) **Psicopatologia/Psicodinâmica do Trabalho;**

Estas três grandes dimensões foram desdobradas nas chamadas categorias de “segunda geração”, as quais por sua vez deram origem às designadas categorias de “terceira geração” e/ou de “última geração”; por outro lado, as referências contidas nas “sources” das notas de campo foram alvo de categorização, conforme a dimensão que lhes correspondia.

1) **Características da E.F.**

A primeira grande dimensão diz respeito à área das Empresas Familiares e a aspetos inerentes à Empresa Familiar- Agência Funerária. Procurou-se, assim, responder à primeira grande questão

central de investigação - **Como é que se manifestam, especificidades de uma E. F., na realidade de trabalho?**

É de sublinhar a constante atenção dada aos discursos de cada participante, nomeadamente no sentido de serem elementos da família ou colaboradores. Isto porque, conforme as suas posições e através de vivências, perspetivas e opiniões, foram associados os dois grupos – família/colaboradores, no sentido de encontrar semelhanças ou diferenças. Deste modo, foram criadas as subcategorias designadas de “segunda geração”, as quais deram origem às de “terceira geração” e “última geração”, onde encontramos os excertos oriundos dos dados que as consolidam. Dentro desta primeira grande dimensão sobre a E. F., designaram-se as seguintes subcategorias:

1.1. Crise Económica - Quando se investiga uma organização, não é possível separá-la do contexto que a envolve, especialmente o económico. Como tal, importou perceber de que forma a crise atual que se vivencia, traz efeitos para a E.F. Esta subcategoria surgiu também pelo negócio inerente à empresa, no sentido em que se tornou ainda mais curioso perceber se, numa conjuntura conturbada, uma E.F. cujo negócio peculiar - o fúnebre -, se ressentia, ou não. Assim, foram designadas as seguintes subcategorias de terceira geração: **1.1.1. Estabilidade** - dentro da questão relacionada com o contexto económico, encontrou-se a categoria “Estabilidade”, resultante de relatos que não manifestavam perturbação pela crise económica atual. Afirmações como “a nível de clientes não diria que está mal”, ou então “a nossa empresa não passa pela crise a nível de trabalho”; uma outra referência a sustentar a mencionada **Estabilidade** no que toca no relato sobre a situação da empresa face à crise, traduziu-se na palavra “saudável”; as referências que pareceram mais ilustrar a **Estabilidade** foram: “as contas estão completamente controladas e a crise irá passar ao lado de certeza...”; “dentro deste mercado, esta é uma empresa que está bem no mercado...”. Indo de encontro aos conteúdos respeitantes ao ponto **1.1.1. Estabilidade**, foram encontrados dados que reforçam a singularidade do trabalho em causa, sugerindo-se uma determinada imunidade quanto às dificuldades económicas acrescidas, em grande parte da população. Esta noção de estabilidade deu origem à subcategoria **1.1.1.1. Negócio como fator protetor**: de facto, os serviços fúnebres representam contratações inevitáveis, advindos da ocorrência de falecimento. Como tal, são prioritários para toda a população e, literalmente, um fator protetor para o negócio da E.F. Esta subcategoria constatou-se em referências, tais como: “neste negócio trabalha-se sempre não é...porque infelizmente morrem pessoas e elas têm de ser enterradas”; “nem se está a sentir tanto a crise...também é um negócio muito específico”; “quando morre um familiar, o serviço tem que ser feito”. O “Negócio como fator protetor” associa-se ao referido por Sanders (2008) sobre a noção de uma dinâmica económica singular denominada de “economia moral” – quando a produtividade tem como base a ocorrência do falecimento e, além disso, os serviços prestados estão associados aos princípios morais. Todavia, os conteúdos analisados sobre a conjuntura económica deram também origem à subcategoria onde se vislumbram perceções de alterações sentidas pela crise vigente, parte delas mais sob o ponto de vista da qualidade dos serviços e não tanto ao nível da sua quantidade: **1.1.2.**

Influência Negativa- através de relatos como: “estamos com muitos problemas em receber...pela crise...”, ou “como qualquer negócio a empresa ressent-se com a crise económica”; “a nível de receita temos dificuldade, as pessoas não têm o mesmo poder de pagar um funeral...”; “em termos da qualidade do funeral, optam pelo mais económico, serviço mais fraquinho em qualidade; “esta crise vai piorar o negócio porque as famílias têm dificuldades económicas...porque a prestação da casa é em primeiro... e a prestação do serviço pela morte que também deve ser paga fica para último sempre...”. Enfim, discursos que pareceram assumir que, embora haja a questão da especificidade do serviço fúnebre, a crise económica acaba sempre por afetar, seja qual for a área, até porque, apesar de um crescendo de receitas, estas acabam por não ser todas salgadas.

1.2. Vantagens

Os dados sobre o trabalho na E.F., relatados como positivos - aspetos favoráveis, originaram esta subcategoria. Eis as categorias de “terceira geração” emergentes da categoria “Vantagens”: **1.2.1. Laços de Proximidade**- encontraram-se discursos como “estamos em família, as coisas resolvem-se”, “esta empresa é à base de amigos e numa funerária em que o ambiente é normalmente pesado aqui as coisas tornam-se mais positivas”, ou ainda “há amizade entre as pessoas, os laços familiares são fortes”; conteúdos que sugeriram uma visão positiva dos participantes por haver uma proximidade informal entre todos, representando isso uma mais-valia para o bem-estar coletivo. Os “laços de proximidade” emergiram, portanto, de certas fontes de onde se interpretaram sinais positivos para o trabalho, o que como se irá constatar, parece contrapor-se a pontos de vista que os consideraram limitativos. Os “laços de proximidade” originaram a subcategoria **1.2.1.1. Flexibilidade** - esta subcategoria nasceu de dados que remetem, de facto, para a proximidade familiar, no sentido do trabalho ser desenvolvido com menos rigidez e maior benevolência quanto às regras: “não estamos... sei lá, pressionados... não estamos naquela tipo não posso fazer assim porque ele vai cair em cima de mim...”; estamos em família, as coisas resolvem-se”; “assim temos a possibilidade de darmos a nossa própria opinião...”. Dados ligados a uma informalidade que, alguns participantes afirmaram como vantajosa. É de se sublinhar a oposição entre os conteúdos da subcategoria **1.2. Vantagens** - com os defendidos por autores como Lodi (1998, cit. in Borges, 2008), quando indica a influência pessoal e emocional como um aspeto adverso para as empresas familiares, no que toca, por exemplo, aos processos de tomada de decisão.

1.3. Desvantagens

Com esta subcategoria, visou-se analisar os dados que revelaram aspetos negativos sobre a E.F. – lado desfavorável. Desta subcategoria, resultou a seguinte categoria de “terceira geração”: **1.3.1. Fusão de Papéis na Família** - envolvida por discursos sobre o exercício da autoridade e a tomada de decisões entre os elementos da família, as referências que integraram esta subcategoria foram: “as pessoas conhecem-se bem demais... têm um relacionamento muito próximo e isso gera por vezes um pouco de conflitos”; “como são familiares há sempre aquela tendência para chocar e não há tanto aquela distinção de hierarquia porque é família...”; “passado algum tempo acho que relações

familiares começam-se a desgastar por causa da aproximação ao trabalho”; “deixa de existir uma ligação familiar... confundem-se relações familiares com profissionais e acaba por ser uma confusão tremenda”; entre outras palavras e relatos, os quais sugeriram uma mistura entre os vários atores organizacionais, onde a distinção entre cada elemento e seu respetivo papel como profissional não se mostrou consensual, nem bem definida. Uma outra subcategoria, oriunda da **Fusão de Papéis na Família**, relacionou-se com o tipo de serviço que é prestado, por este ser sempre imprevisto e o seu planeamento não ser como o de um outro serviço qualquer- designando-se a subcategoria **1.3.1.1. Disponibilidade Incondicional** - isto leva a que todos os elementos que integram o coletivo de trabalho se vejam sujeitos a estar disponíveis, independentemente da hora e do dia; foram, como tal, mencionadas situações de discussão entre os elementos da família, como ao nível de tomadas de decisão e exercício de poder/autoridade, o que se traduz numa desvantagem para o ambiente da empresa. Foi analisada uma parte conflituosa que advém do facto do papel familiar se cruzar com o profissional, encontrando-se referências como: “é preciso trabalhar se tem que se trabalhar, independentemente se se está num batizado ou num casamento...” ou, por exemplo, “temos muita mais obrigação por ser família, pessoas conhecidas...do que com qualquer outro patrão...sabemos que não podemos recusar porque somos prejudicados na vertente familiar”. Discursos que se revelaram mais notórios entre os elementos da família, por ocuparem precisamente essa posição na empresa. À semelhança do exposto na subcategoria anterior sobre desvantagens de uma E.F., na literatura (Lodi, 1998, cit. in Borges, 2008) essas denominadas desvantagens de uma organização do tipo familiar, são assinaladas como aspetos favoráveis, na medida em que a união entre elementos da mesma família pode significar uma motivação acrescida entre si. Este desencontro com a teoria, quer ao nível de vantagens, como ao nível de desvantagens, acaba por espelhar o que Ussman (2004) afirmou sobre as empresas familiares e a sua singularidade, argumentando ser natural não haver uma única forma de tecer considerações sobre E. F., no sentido em que as variáveis família e empresa exercem uma influência muito própria na orgânica funcional. Contudo, sob o ponto de vista da distribuição do poder, a teoria parece harmonizar-se com a subcategoria que emergiu da **1.3.1. Fusão de Papéis na Família**, designada por **1.3.1.2. Dispersão na distribuição de poder** - através da análise dos dados, surgiu esta subcategoria, por serem evidentes em muitos dos relatos, informações sobre uma certa indefinição, sobre quem detém mais ou menos poder, bem como o tipo de poder em causa, nomeadamente nos momentos de tomadas de decisões. Algumas das referências que constituíram a base da subcategoria “Dispersão” foram as seguintes: “está um bocado mal distribuído”, “não existe uma hierarquia definida”, ou então “em termos hierárquicos e em termos de definir funções, não está nada disso definido...”. Ora como já foi anteriormente mencionado, o facto do processo de tomada de decisão ser envolvido pela vertente familiar é perspetivado por Lodi (1998, cit. in Borges, 2008), quando referiu a centralização do poder nos membros da família como um obstáculo que leva a confundir a esfera pessoal, com a empresarial e que isso, eventualmente, pode conduzir à dispersão e carências na definição hierárquica.

O cruzamento da literatura sobre **Vantagens** e **Desvantagens** nas E. F. com os dados recolhidos revelou-se dissonante em alguns pontos e consonante noutros. Estas circunstâncias são perspetivadas numa ótica de autenticidade de um estudo de caso, de uma E.F. específica, uma família e colaboradores únicos que, em última instância, comprovam o que parece ser mais característico neste tipo de empresas – a sua unicidade.

1.4. Sucessão

Com uma situação prevista de passagem da gerência da empresa de um pai para os seus dois filhos, a subcategoria “Sucessão” foi explorada, no sentido de se compreender como todos os participantes pensam sobre este processo. Borges (2008) enfatizou esta passagem, aludindo para o desejo marcado do dono em fazer seguir o seu negócio para o(s) seu(s) parente(s) mais próximos - normalmente o(s) filhos(s). Já Bernhoeft (1989, cit. in Donatti, 1999), associou o processo de sucessão a um planeamento de continuidade, uma vez que se se deseja assegurar a continuidade do negócio, em que o controlo e propriedade do mesmo se vão transferir para o(s) elemento(s) em quem mais o dono confia. No caso em questão, particularmente, importou notar certas diferenças entre os participantes, quanto ao processo sucessório. Destas posições, nasceram subcategorias acerca dos dois sucessores da empresa: **1.4.1. Sucessor 1 - Filho mais velho**. Esta subcategoria, por sua vez, desdobrou-se naquela que emergiu da informação relativa ao filho mais velho: **1.4.1.1. Expansor** – através dos conteúdos analisados, ficou clara uma atribuição ao filho mais velho, em termos de uma predisposição para a mudança, quer em termos técnicos, como estéticos: “o V. está mais relacionado com a parte de apresentação de serviços... acho que ele está mais virado para o que é que se tem que fazer mais no serviço a melhorar, a cortar... mudanças na imagem da empresa que passa lá para fora...; “ o mais velho é muito bom na parte comercial, na parte de remodelar e inovar... tem um poder muito grande muito, grande...”; “ele pensa muito no futuro e na estética... está sempre um passo mais além e isso é muito bom...a nível de ideias, ele está mais à frente.” Para além disso, é de relevar o autorrelato do próprio participante: “o meu irmão apenas administra a empresa segundo o plano que eu acabei por traçar, que eu acabei por conceber”. Ainda no que diz respeito à subcategoria “filho mais velho”, as fontes sugeriram uma maior facilidade e abertura ao nível interpessoal, sustentando esta propensão para expandir o negócio: “ o V. já tem mais facilidade em falar...”. Quanto aos dados sobre o filho mais novo, igualmente futuro sucessor, criou-se a subcategoria **1.4.2. Sucessor 2 - Filho mais novo**. Desta subcategoria, a análise dos discursos inerentes ao filho mais novo, deu origem à subcategoria **1.4.2.1. Convencional** – as referências correspondentes ao filho mais novo, indicaram uma atitude profissional mais ligada à componente administrativa e, por outro lado, a um comportamento mais tradicional em termos procedimentais, manifestando introversão como profissional. Referências como a da figura materna, reforçam esta noção: “ o mais novo quer fazer tudo, não deixa o mais velho fazer nada... ele procura ser o chefe, chefiar... mas o chefiar é fazer tudo ele... não deixa nada para que o irmão possa fazer...”, complementando-se com: “o mais velho está com as pernas um pouco travadas porque o mais novo gere a parte financeira, acha que não há dinheiro e que portanto não se pode...”;

“o R. é uma pessoa mais fechada”; “o R. já tem mais facilidade com números”; “o R. se calhar está mais virado para o funcionamento da empresa, a parte de burocracia... administrativa...”. Deve-se sublinhar a referência por parte do filho mais velho, sobre o seu irmão: “é muito organizado, tem tudo muito organizado...nesse ponto...mas em termos de expansão é zero...em termos de inovação no setor é zero...”. Através da análise das subcategorias correspondentes aos sucessores, fica clara uma distinção atribuída em termos das suas características como profissionais e, em especial, de uma aparente conflituosidade quando se cruzam os papéis de ambos. Esta situação menos positiva foi assumida por Ussman (2004), ao discorrer sobre as características de uma E.F., em que a ideia de eventuais conflitos entre irmãos é considerada como algo provável e natural, dentro da organização familiar, especialmente quando no processo de sucessão se prevê a gestão bi-partida. Este tipo de gestão, deu origem à subcategoria que recai sobre os sucessores e emergiu dos dados: **1.4.3. Critério de Igualdade** - corroborada por todos participantes, o **Critério de Igualdade** foi interpretado nas fontes como algo que influencia muito o processo de sucessão, quando preside o princípio de tratar os filhos por igual. A exemplo disso, constaram as seguintes referências: “deixar 50 50 para cada um...depois cada um faz o que quer à sua parte...se quiser vender, vende...pelo menos, essa é a minha ideia...nunca dar a um filho só...”; “para mim, não há favoritos...os meus filhos são os meus filhos...procuro o regime de igualdade em si”; “de certa forma há essa tendência em tratar por igual” e, finalmente, uma referência que assumiu uma particularidade especial, por parte do filho mais velho, na crítica explícita que lhe esteve inerente: “o problema principal da sucessão nesta empresa é querer tratar os filhos por igual...”. Ainda sobre a perspectiva dos participantes quanto a esta questão da sucessão, a maioria dos discursos remeteram para uma noção de complexidade: **1.4.4 - Processo Complexo** - dados que se traduzem em opiniões de que este processo irá decorrer com dificuldades, nomeadamente por serem dois sucessores e não apenas um: “a dificuldade futura vai ser entre os dois irmãos... tipo... sei lá, às vezes pequenas questões como uma simples decisão... um tem uma opinião e o outro tem outra... e às vezes é mais uma questão de eles terem que gerir esse conflito”; “há desacordos, desentendem-se”; “nunca será um processo fácil porque é mudar toda a gestão”; “um vai ficar com uma parte do negócio e o outro com outra...e vai ficar sempre um em cima do outro”; “no princípio sem dúvida que vai poder levantar algum conflito...vão-se picar muito...”; “Ui... isso sinceramente... não faço a menor ideia porque o R. e V. têm ideias diferentes e não sei muito bem como é que isso vai funcionar quando o Sr. V. passar a funerária para eles... porque acho que vai haver muitos conflitos...”. Ussman (2004) afirmou que, de facto, a sucessão se faz acompanhar de contornos complexos. Contrariamente aos dados que manifestaram uma perspectiva de dificuldade quanto à sucessão, outros evidenciaram um **Processo Fácil**, em que a existência de dois sucessores não sugere qualquer obstáculo - **1.4.5. Processo Fácil** - Esta subcategoria nasceu muito a partir do discurso da figura paterna, que discorreu sobre os seus sucessores da seguinte forma: “eles entender-se-ão...cada qual com a sua maneira de estar... mas tudo se consegue idealizar e resolver”; “eu acho que as coisas estão no bom caminho...”. Resta considerar que as referências sobre a sucessão,

traduzidas como um caminho que se avizinha conturbado, tomaram posição em torno da maioria dos participantes, em que a figura materna e o filho mais velho forneceram fontes diretas e explícitas quanto a essa complexidade sucessória.

1.5. Papel de Género

A existência de uma figura feminina num coletivo de trabalho masculino foi outro dado categorizado e alvo de interpretação, de modo a compreender como se traduz este papel, a sua representatividade, ação e influência. Esta subcategoria também se sustentou pelo facto de o negócio familiar ser o fúnebre, área dominada pelo sexo masculino. Os registos analisados marcaram uma distinção quanto à figura feminina da E. F., quanto à sua ocupação profissional e o seu papel como mulher. Assim, resultaram as seguintes categorias de “terceira” e “última” geração: **1.5.1. Profissional** - dados respetivos ao papel desenvolvido pela figura feminina da E. F., no âmbito ocupacional e, portanto, como trabalhadora. Dentro do **Profissional**, desdobraram-se as seguintes categorias de “última geração: **1.5.1.1. Distanciamento** - relatos sobre um afastamento e ausência, no momento atual, não por vontade da figura feminina, mas por decisão dos seus filhos. De acordo com Macêdo et al. (2004), a probabilidade das mulheres serem excluídas, nas empresas familiares, é algo que se verifica, predominando o sexo masculino. Apesar de não existirem dados disponíveis no país sobre a representatividade das mulheres no ramo fúnebre, a literatura estrangeira também aponta o domínio masculino. Os testemunhos que integraram esta subcategoria deram conta que este é um afastamento operacional, como a própria matriarca da família o afirmou: “ o meu papel está um bocado... distante... ou seja, os meus filhos para me pouparem começaram a não querer que eu fosse... porque o meu trabalho é tratar dos corpos...pronto, como se costuma dizer, encostaram-me para canto...”; da mesma fonte, surgiu esta referência que enfatiza o afastamento sentido pela figura feminina: “ acho que me tiraram o meu mundo...”. A sublinhar o afastamento sugerido: “não tem um papel tão interventivo no dia a dia da empresa, em termos de orientar o serviço...; “ nos serviços, não tem papel...a nível de funeral que eu veja não tem muita intervenção...”. Contudo, realça-se a geração de uma outra categoria, correspondente ao ponto ainda ligado ao campo operacional, criando-se uma categoria de última geração, denominada por **1.5.1.2. Vocação** - relatos obtidos pelas fontes indicaram, igualmente, sinais afetivos de gosto e apreço, por parte da matriarca da E.F., no que toca ao exercício da sua profissão de agente funerária. Como o próprio dono da A.F. relatou sobre a sua esposa: “tomara a ela que fosse requisitada para todos os serviços... que é uma coisa que ela adora... é muito humana, muito carinhosa...; “desempenha com todo o carinho e toda a dedicação...”; a matriarca corroborou esta noção, quando afirmou: “ tenho as pessoas que me dizem que nunca viram uma profissional a trabalhar com tanto gosto e sentimento como eu faço... por isso é muito bom... e diziam-me que eu tinha muita coragem, que não existiam muitas pessoas assim porque são mais os homens que trabalham nisto e os homens são mais frios, eu não...”. Uma outra subcategoria criada a partir dos dados, integrou o ponto **1.5.2. Matriarca** - esta subcategoria relacionou-se com dados sobre

o papel feminino na empresa, nomeadamente sob o ponto de vista familiar - a figura mãe, esposa e influências maternas sentidas pelos colaboradores, elementos externos à família.

Desta subcategoria, surgiu a **1.5.2.1. Influência de Bastidores** - as descrições alusivas à figura feminina da empresa tiveram uma envolvência sentimental e emocional na vertente do apaziguamento em caso de conflitos, na relevância assumida por esta figura nas tomadas de decisão, de uma forma implícita, uma vez que se encontraram nas referências o já mencionado afastamento profissional. Segundo Ussman (2004), a figura feminina acaba por ficar associada a uma determinada “invisibilidade”, consideração que os seguintes conteúdos pareceram demonstrar, sendo que foi conferida a denominação da palavra “bastidor”, com respetiva conotação de segundo plano: “a Dona I. é mais o equilíbrio emocional da empresa”, “toda a gente sabe da influência que as mulheres têm a nível sentimental... é um equilíbrio... quando há aquela coisa de descambar um bocadinho, a opinião dela vale muito, a nível emocional...”; “é uma pessoa muito forte e transmite-nos essa força”; “é o pilar... embora não pareça, a dona I. tem um papel importante aqui na casa... é ela que balança os conflitos... dá um berro ou dois e fica por ali...às vezes discutem baixinho sem ela ouvir...”; “dá uma força especial”; “eu vejo-a como uma segunda mãe porque qualquer coisa aqui... ela percebe-nos...”; “no caso de dúvida, é ela que vai decidir... acho que é ela que escolhe para que lado pende a coisa... e em todas as discussões que eu a vi meter o bedelho... foi o bom senso... parece que não, mas numa altura de conflito acho que ela é uma voz muito forte... dão-lhe ouvidos, é a voz da razão... apesar de não trabalhar mesmo na empresa, é ela que decide, em segundo plano...” e, finalmente, pelas próprias palavras que encarnam esta última subcategoria: “é mais trabalho de bastidores do que para o serviço propriamente dito...”. Ussman (2004) descreveu papéis que cabem às mulheres, dentro das empresas familiares, os quais foram anteriormente descritos no enquadramento teórico. Ora refletindo sobre os dados analisados e escutados, a informação sugere que a tipologia inerente à figura feminina da E. F. em questão, estará mais ligada à designação da autora de “Proprietária”, uma vez que é uma mulher que detém capital da empresa, exerce uma atividade com horário fixo, mas a sua atuação debruça-se mais no campo familiar e a tarefas de foro doméstico – justificando-se tal associação ao já descrito afastamento profissional.

2) Setor Fúnebre

Esta subcategoria corresponde à segunda grande dimensão do sistema de categorias. Através dela, obteve-se uma compreensão sobre o setor fúnebre, através das representações de agentes que nele atuam. Na tentativa de se encontrarem respostas à segunda grande questão de investigação: **Como é que os trabalhadores fúnebres atribuem sentido ao seu setor e atividade profissional?**, desenharam-se as seguintes subcategorias:

2.1. Perceções gerais e significados pessoais

Esta subcategoria abarcou os significados generalizados expressos pelos participantes, acerca da visão que têm do setor onde desenvolvem a sua atividade, a definição que fazem da profissão do

agente funerário e da sua profissão de agente funerário, explorando-se semelhanças ou diferenças. Sobre este ponto assente nas representações sobre a profissão de agente funerário, resultaram as seguintes subcategorias: **2.1.1. A.A.F.P.** - A Associação de Agentes Funerários de Portugal (Delegação Norte) foi uma coletividade abordada, devido à sua ligação direta com o setor fúnebre e no sentido da análise de opiniões e visões sobre a existência desta associação. Sobre este ponto, construíram-se as seguintes categorias: **2.1.1.1 Utilidade** - os dados permitiram vislumbrar a noção de mudança evolutiva na associação, com novas linhas de comunicação e modernizações: “acho que tem vindo a melhorar em termos de intervenção no setor...tem mais jovens do que tinha”; “o evoluir do setor está mesmo aí...a associação boa, funciona...”; “traz uns grandes benefícios de há uns anos para cá...”. Ainda no que toca à categoria de “Utilidade”, encontraram-se nos registos considerações sobre proveitos práticos criados pela A.A.F.P. e esclarecimentos sobre leis e outras questões relacionadas com o exercício da profissão de agente funerário: “agora fizeram um site novo, nós podemos pesquisar o que precisamos...”; “é uma coisa boa porque se nós tivermos problemas, comunicamos à associação e a associação tenta resolver...”. Uma outra linha de conteúdos investigada, com o intuito de explorar o setor fúnebre e a profissão dos agentes funerários, foi a categoria **2.1.2. Legislação** - o quadro legislativo sobre a atividade fúnebre foi outra das formas procurar entender como é que os participantes consideravam as leis formuladas até agora, em torno do seu trabalho. Assim, destas considerações surgiram as seguintes categorias de “última geração”: **2.1.2.1. Insuficiência** - foi encontrada nos dados uma valorização da lei, como sistema inovador, como uma criação recente que trouxe consigo novidades favoráveis para a atividade fúnebre, embora nos discursos permanecesse uma noção de que “para nós trouxe mudanças positivas”, por outro lado, as fontes sugeriram também que “há leis, mas eles [outras A.F.] muitas vezes ultrapassam as leis”, ou “há muita legislação...acho que é que há pouca aplicação das leis porque há a regulamentação, mas não há agentes para obrigar a fazer isso...anda em roda solta e um dia vai ter que parar”; “é boa, mas falta mais legislação...mais clareza nas próprias leis que fazem...em termos de leis é preciso regulamentar a criação de cemitérios privados...”; “pode ser melhorado...fazer um estudo a nível autárquico, religioso...” - registos a sugerirem, portanto, que é necessário completar ainda mais o quadro legislativo, de modo a que se possa revelar mais eficaz, reforçando-se a definição e aplicação de coimas. Tanto a A.A.F.P. como a Legislação, abordadas na literatura, manifestaram ser fontes de utilidade para o setor, quer a nível da orientação que a associação visa fornecer, como a nível da profissão ter sido alvo de legislação específica, não se podendo deixar de frisar os registos sobre o facto das leis criadas serem ainda muito recentes e padecerem de maior aprofundamento. Por outro lado, a informação inerente à A.A.F.P., descrita no enquadramento teórico e que deu conta de transformações no setor, não teve reflexo significativo nos discursos analisados.

2.1.3. Definição sobre o Setor

Nesta subcategoria, registaram-se os dados relativos à definição que os participantes fazem do setor fúnebre, isto é, a forma como eles representam o setor, num olhar sobre as A.F. Nesta interpretação, geraram-se as seguintes subcategorias: **2.1.3.1. Estagnação** - relatos que caracterizaram o setor de forma negativa, no sentido de serem necessárias mudanças estéticas e de rejuvenescimento na área, transformações que possibilitem um desenvolvimento capaz de conferir ao setor maior visibilidade, dinamismo e melhor imagem: “o setor funerário em termos de mentalidade e de prestação do serviço em si acho que estagnou há duas ou três décadas atrás...mas isto é uma mentalidade das pessoas que não tem evoluído muito...”; é um setor velho...acaba por estar velho porque está sempre ligado às imagens...é um setor velho porque são pessoas já velhas...com os seus velhos hábitos...”; “se for mais para o interior, aquilo parece anos 50, 60... é tudo muito rendilhado, coisas todas muito antigas... mas isto é da mentalidade das pessoas que não tem evoluído muito...”; “um setor que está completamente parado há anos...”; “precisa de evoluir bastante...tem de partir do 8 para o 80 e para o 800...há muito a fazer... isto é um diamante que está por lapidar... está em bruto mesmo... pequenas pessoa com uma pazinha na mão e uma picareta...”. Dentro da subcategoria da “Definição sobre o Setor”, nasceu também um sentido distinto atribuído ao setor, nomeadamente com o ponto **2.1.3.2. Desvalorização** - alguns dos dados interpretados manifestaram a sensação de que a sociedade desvaloriza o setor, sendo que estes dados foram uma constante nos discursos: “o agente funerário é uma pessoa que as outras pessoas têm que ter respeito por ele...e o que acontece muitas vezes é que nos tratam mal...portanto nós não somos nada à beira deles, acham que a nossa profissão não presta para nada...”. Sanders (2008) explicou esta desvalorização de uma forma que se parece ajustar ao nosso país, na medida em que aludiu para questões culturais que bloqueiam uma eventual abertura e visibilidade para a área fúnebre, aliando a esta indústria esse cunho “cultural” que pode justificar, por exemplo, a mencionada ausência de recursos de onde se possa retirar informação sobre o setor. Esta subcategoria revelou-se de forma marcada nos discursos e será mais desenvolvida na terceira grande categoria do sistema descrito. Algumas das fontes interpretadas suportaram a criação da subcategoria **2.1.3.3. Imagem Negativa** - esta subcategoria relaciona-se muito com aspetos ligados à visão dos participantes sobre outras A.F. e mesmo por parte dos *media* que, quando noticiam algo sobre os profissionais do setor em questão, generalizam as agências e contribuem para alimentar uma má imagem sobre esta área profissional: “é um setor egoísta, cada um pensa em si e não olham a meios para conseguirem um serviço...”; “não querem saber das leis... pessoas que não deviam trabalhar, portas fechadas!”; “eu penso que está a ser dada uma má imagem do setor para a opinião pública... penso que uma nova equipa de agentes funerários iriam limpar mas infelizmente parece estão a enveredar por outras linhas, o que em vez de dignificar, faz-nos voltar ao tempo antigo...”; “devia ser um setor mais aprofundado, mais estudado... no mercado, está bem visto por um lado mas mal visto por outro porque há funerárias que fazem-se pelo que não são... na verdade não são o que parecem...”; “há uma parte negativa que passa cá para fora, de quem não lida com a morte de forma

digna... passas na rua e és igual ao outro... e eu sinto-me triste...”; “há muita rivalidade no meio... muita mesmo...”. De forma a obter-se uma propriedade informacional singular e de natureza mais íntima sobre o sentido que os participantes atribuem à sua atividade de trabalho, gerou-se a seguinte subcategoria: **2.1.4. Definição sobre a profissão.** Esta subcategoria, por sua vez, deu forma à noção de **2.1.4.1. Dignidade Humana** - Esta designação pode ser encontrada naquilo que foi mencionado sobre um aspeto especial da lei portuguesa sobre o setor, quando lhe atribuí precisamente esta responsabilidade de “dignidade humana”, a par da A.A.F.P. que também recorre substancialmente à palavra “dignidade”, quando discorre sobre o trabalho fúnebre. Nesta subcategoria, integraram-se discursos em que a preocupação com os outros é marcada, sendo o trabalho também ele envolvido por aspetos ligados ao apoio, à importância da escuta e, sobretudo, de realizar as cerimónias fúnebres com elevada dignificação e respeito por quem já faleceu: “é uma profissão bonita, é uma profissão muito bonita...saber dar uma palavra de apoio ao cliente, ouvi-los...nem que não tenham razão...é uma profissão boa, quando se trabalha por gosto, a profissão é muito bonita...”; “tento aconselhá-los, tento ouvi-los... ouço-os... sei-lhes dar uma palavra de carinho... e consigo ajudá-los... a eles se levantarem um pouco... acabar um bocadinho com a dor naquele momento porque é uma dor mesmo...”; “na nossa equipa, um cadáver é um ser humano para todos os efeitos e todos temos que saber estar...”; “porque funciona o lado humano... se fosse só a vertente comercial, seria mais um caso... aqui o lado humano funciona sempre no primeiro lugar”. Fox (2010) foi um outro autor referido na literatura, que chamou a atenção para a particularidade da “Dignidade Humana”, particularmente na fase de contacto com o cadáver, em que este deve ser tido em particular consideração pelo agente funerário. Mais uma vez, a A.A.F.P. defendeu igualmente esta questão da função do agente funerário em apoiar num momento de dor, quem participa no ritual fúnebre. Para além da “Dignidade Humana”, optou-se por tentar encontrar o significado pessoal sobre o que cada participante pensa sobre a sua profissão, resultando de tal a subcategoria **2.1.4.2. Palavra para a profissão** - cada palavra que constou nesta subcategoria revela, individualmente, conotações afetivas, positivas, instrumentais, entre outras. Pretendeu-se, assim, alcançar palavras únicas, a partir de cada participante: “bom”; “indispensável”; “prestígio”; “dignidade”; “amor”; “complicada”; “responsabilidade”; “cada caso é um caso”. Nesta última referência, considerou-se que as cinco palavras poderiam constituir uma só, tendo em conta que foi uma expressão usada por vários participantes nos seus relatos e que, sugere por si mesma, a variabilidade inerente às palavras atrás nomeadas. A intenção que originou este tipo de subcategoria esteve intimamente ligada a uma das essências integrantes da terceira dimensão do presente sistema descrito – a relevância da subjetividade. Tal como Dejours (1993, cit. in Betiol, 1994) defende, há uma subjetividade que cada trabalhador deposita na sua atividade e, no fundo, pretendeu-se fazer valer esta subjetividade, com cada palavra, de cada trabalhador, a ter a sua relevância própria.

3) Psicopatologia e Psicodinâmica do Trabalho

Esta é a terceira grande categoria do sistema e envolve dimensões de uma abordagem da psicologia – A Psicopatologia e a Psicodinâmica do Trabalho. Através desta abordagem, foram exploradas nos dados as dimensões que a envolvem e, além disso, os riscos associados à profissão de agente funerário, como se manifestam e como são geridos, tendo sido concebidas categorias que emergiram dos dados, as quais pretenderam responder à terceira grande questão de investigação:

Como é que as dimensões da psicopatologia/psicodinâmica do trabalho se revelam num negócio que está diretamente ligado à morte?

3.1. Confrontação com o sofrimento dos outros

A origem desta subcategoria de “segunda geração” assenta no facto da rotina profissional do agente funerário estar permanentemente envolvida pela morte e pelos seguintes contextos fúnebres, onde vigoram, por norma, ambientes de tristeza e infelicidade. O contacto permanente com este tipo de ambientes foi perspectivado e tido em conta, no sentido de compreender as vivências dos participantes, nessa vertente que pode representar um risco para o seu bem-estar mental, por sentimentos negativos que abundam na sua vida profissional. Neste seguimento, nasceram as seguintes subcategorias: **3.1.1. Ressonância Emocional** - quando nos relatos se analisaram sensações e sentimentos que, literalmente, se traduzem num “eco” do que observam e vivenciam na sua rotina profissional. Por outras palavras, as emoções inerentes ao sofrimento dos outros, parecem ressoar nos agentes que realizam os serviços fúnebres. Dentro desta “Ressonância Emocional”, geraram-se as seguintes subcategorias: **3.1.1.1. Empatia**- conceito que, por definição, se traduz na capacidade de uma pessoa se colocar no lugar de outra, defendido por Souza e Boemer (1998), ao afirmarem que o agente funerário não pode nem deve estar alheio à dor com que tem contacto permanente, procurando ter os melhores cuidados humanos nesse sentido. Este tipo de atitude e comportamento foi manifesto em conteúdos, tais como: “nós assimilamos e tentamos portanto dar forças”; “tento logo ir ao encontro e tentar logo perceber a dor...tentar logo perceber a dor que o cliente está a sentir...”. Para além da **Empatia**, surgiu nos conteúdos a necessidade de autocontrolo e, portanto, a subcategoria de **3.1.1.2. Necessidade de Autocontrolo** - face a este encontro com a dor de outras pessoas, os dados sugeriram igualmente a importância de não mostrar às pessoas que o sofrimento está a afetar o profissional fúnebre, ao mesmo tempo que esse profissional também não deverá mostrar indiferença e, como tal, gerir-se emocionalmente, adequando-se ao contexto. Esta necessidade de autocontrolo foi assinalada por Sanders (2008), considerando que este tipo de competência emocional é imprescindível numa profissão como a que está em causa. Referências que sustentaram esta “necessidade de gestão emocional”, foram por exemplo: “não podemos mostrar que estamos todos contentes e ali uma pessoa a sofrer...”; “por vezes é difícil haver o equilíbrio emocional porque há situações que são engraçadas”; “tenho que controlar-me ao máximo...por dentro, fico a pensar nisso...às vezes depois do serviço penso...”; “às vezes por algum motivo toca-me, toca-nos e é difícil gerir certas coisas...”. À dimensão

empática e de gestão emocional, emergiu uma ideia importante a ser categorizada, a qual recebeu a denominação contida numa própria referência, a subcategoria **3.1.1.3. “Abre Olhos”**- a confrontação permanente com a dor oriunda da perda, da morte, parece possibilitar ao agente funerário um sentido mais realista sobre a nossa condição humana e frágil, facto que Sanders (2008) mencionou, ao considerar que se vai desenvolvendo uma consciencialização da finitude da vida, em particular na profissão de agente funerário. As referências que parecem refletir esta abertura dos olhos para o facto de que um dia se irão eternamente fechar, exemplificam-se através de: “lidamos com a morte todos os dias e não queremos acreditar que ela nos vai passar por cima um dia...e é complicado...acho que lá no fundo... apercebemo-nos que ela está ao nosso lado e que um dia vai acontecer”; “com o passar do tempo, temos que aprender a lidar com isto e hoje sou capaz de encarar a morte de uma maneira muito simples...encaro a morte de uma maneira entre aspas mais tranquila...”; a mim ajuda-me confrontar-me com isso...”; “há pouco tempo fui fazer um serviço a um lar de 3ª idade e vi as condições que lá tinham... e fiquei a pensar se calhar as pessoas que aqui estão não são felizes e dos velhinhos que vivem lá... não me parecia um ambiente muito familiar...olhava para aquilo e pensava...no futuro não quero isto, não quero isto para a minha família no final da vida...”; “uma senhora que perdeu o marido... e a senhora estava na cadeira de rodas... e era o marido que tratava dela... ela ficou sem companhia... e faz-nos pensar um bocado no futuro e tentar passar aquilo à frente, aproveitar a vida, mas sempre com aquele pensamento... por mais que tentarmos manter o pensamento para baixo, mais cedo ou mais tarde isso bate-nos na cabeça a dizer *não se esqueçam que estou aqui*...apesar de querermos fugir, aquilo está sempre ali... podemos fugir mas não nos podemos esconder...”. Todavia, foi principalmente esta referência que fez nascer a subcategoria **abre olhos**, em que a expressão é utilizada pelo colaborador, inspirando a sua criação: “acho que é um trabalho que ajuda bastante a termos outra perspetiva da vida... quando conhecemos o cliente e vemos as condições, daquilo que passam e às vezes pomo-nos a pensar um bocado... por exemplo, um funeral com duas ou três pessoas nós pensamos: espero que quando morra tenha mais pessoas... ou espero quando for mais velho não chegar à situação deste senhor... é um *abre olhos*... leva-nos a pensar um bocado no futuro e a pensar um bocado nessas coisas...”.

3.1.2. Situações mais complexas - nesta subcategoria de “terceira geração”, constaram os dados sobre os contextos que, para os participantes, se revelam mais custosos, na sua ação profissional. Com esta subcategoria, procurou-se compreender quais os tipos de contextos que lhes suscitam dificuldade- os seus pensamentos, sentimentos, emoções. Assim, emergiu a subcategoria através da qual as referências foram transversais, nomeadamente com o ponto **3.1.2.1. Crianças e jovens** - “crianças e pessoal da faixa etária jovem...porque têm a minha idade ou são mais novos e...ficas a pensar... amanhã posso ser eu...”; através do relato do filho mais novo, interpreta-se a dificuldade inerente a falecimentos ocorridos na infância: “quando fui buscar um recém-nascido e foi ver os pais com cerca de 24 anos que era o primeiro filho a chorarem, completamente a agarrarem-se a

mim como se eu fosse um irmão ou algo do género...marcou-me muito... foi logo no início... e ainda para mais tinha ido sozinho buscar o recém-nascido ao hospital de s.joão...”.

No âmbito da psicodinâmica do trabalho, um conceito central analisado nos dados foi o ponto **3.2. Normalização** - o conceito de normalização é categórico, por excelência, especialmente quando se procuram explorar atividades de trabalho com contornos mais delicados e associados a riscos para a saúde mental do trabalhador. Importa mencionar, uma vez mais, que a psicodinâmica do trabalho não tem como propósito diagnosticar doenças mentais advindas do trabalho, mas sim o tipo de dinâmica criada no trabalhador e entre o coletivo de trabalho, no sentido de fazer face a determinados riscos psicossociais que potencialmente afetariam a saúde mental do sujeito. O já referido conteúdo mórbido inerente ao trabalho dos agentes funerários foi perspectivado, por si só, como alvo de análise. Assim, com esta subcategoria, procurou-se aceder à dinâmica dos trabalhadores da A. F., que lhes permitiu e permite procurar ser e estar imunes aos contextos onde desenvolvem o seu trabalho, ao desconforto, angústia e infelicidade daqueles que são os seus clientes e à carga simbólica negativa da morte, na nossa sociedade. Nesse sentido, reforçam-se as considerações de Lancman e Uchida (2003) sobre o sofrimento relacionado com uma profissão diretamente ligada à morte e ao facto dos trabalhadores que a desenvolvem se ressentirem, ou não, conforme tenham criado mecanismos de foro individual e coletivo, como meio para literalmente “normalizarem” aquilo a que estão sujeitos. Surgiu, então, a seguinte subcategoria: **3.2.1. Estratégias Individuais e Coletivas** - informações e descrições sobre o modo como cada agente funerário, individualmente, e coletivamente, faz face ao trabalho que desenvolve; a forma como a equipa partilha entre si certos mecanismos, para fazer face a situações potencialmente desgastantes, sobretudo ao nível mental. Das “Estratégias Individuais e Coletivas” geraram-se as seguintes subcategorias: **3.2.1.1. Hábito** - a continuidade de serviços, a experiência que se vai obtendo na área fúnebre, constada em referências como: “com o passar do tempo, temos de aprender a lidar com isto”; “é uma coisa mecânica com que aprendeste a viver”; “já há métodos e coisas com que a pessoa se vai habituando...”; “aqui trabalhamos com morte... é mais um serviço, é mais uma morte...ou seja, a morte acaba por ser a atividade profissional...o nosso objeto de trabalho...já não acho que seja assim uma coisa...”. Este **Hábito** como estratégia, demonstra-se evidente neste enunciado: já me aconteceu ter que ir buscar um senhor que tinha 30 e tal anos e deu-lhe um ataque cardíaco quando estava a brincar com a filha de três anos...e reagi perfeitamente normal porque já tinha passado por aquilo tudo... ou seja cada situação faz com que nós ganhemos defesas...”; **3.2.1.2. Estar e não Estar** - mais uma vez, foram as palavras dos participantes que formaram esta subcategoria que, literalmente, significa que o agente funerário está no local, está disponível e está a ver tudo à sua volta; contudo, a sua disponibilidade revela-se se for requisitado e o seu olhar ainda que direcionado para o cadáver, procura alhear-se da imagem do cadáver, das pessoas, do contexto em si, debruçando-se numa outra dimensão e, com isso, noutras imagens e sentimentos que o possam fortalecer e proporcionar distração. Esta dinâmica pode ser entendida através do próprio registo de uma nota de campo da investigadora, quando sentiu no corpo e na mente, um **Estar e não**

Estar: “ num momento da missa em que me sentia mais sensibilizada pela dor que observava, o Sr. V. comentou comigo em voz baixa um pormenor relativo ao suporte para a urna, que tinha sido feito pelos espanhóis e que não era nada funcional...com isto, consegui afastar o pensamento que se apoderava de mim e me fazia comover...”. Outras referências dos participantes indiciam esta estratégia individual e coletiva, como por exemplo, palavras do filho mais novo a definirem de forma muito singular este **Estar e não Estar:** “como lhe disse, logo no início quando cá veio, eu disse vai ver que isto nem parece uma funerária e é a realidade... porque nós temos que entre aspas perceber que, se nós a cada funeral que passa se nós estivermos lá a 100% com as pessoas, nós vamos viver eternamente tristes porque é um momento que dura muito tempo e nós não podemos estar sempre ligados a isso...ou seja, as pessoas ficam a perceber que nós estamos ligados, mas nós interiormente estamos completamente desligados...”; “não nos concentramos sequer no que está a acontecer ali, é a melhor coisa que podemos fazer, **estar e não estar...**”; “não é uma verdadeira confrontação...passas ao lado”; “estamos a olhar para aquilo como trabalho e não como uma situação de perda de alguém...porquê? Não é nosso... não conhecemos, alheamo-nos um bocado...acho que inconscientemente isto foi acontecendo...”; “afastamento, tentar não pensar demasiado...”; “nós estamos ali, mas estamos a pensar noutra coisa... é isso...”; “estar dentro da situação, mas ao mesmo tempo estar fora... que é para saber lidar com todo o tipo de situação...”. A subcategoria que se segue recolheu referências frequentes e relacionou-se com algo que é, acima de tudo, partilhado: **3.2.1.3. Humor** - “chamado humor negro não é... e é coletivo... aquele que faz levar muitas vezes uma situação de choro para muita gente poderá tornar-se numa espécie de um humor negro...que nos faz sair de determinadas situações perfeitamente por cima”; “até porque quando o padre está a dar missas e assim, nós estamos muitas vezes a brincar... que é para nem sequer ligarmos...; “apesar da brincadeira que certos colegas meus fazem, acho que grande parte sabe que prestamos um serviço de tremendo valor...”; uma referência retirada de uma outra observação por parte da investigadora, serve também para sustentar a subcategoria do **Humor:** “Na viagem para o hospital, o V. e o P. iam dizendo piadas sobre o cheiro na morgue e sobre a hipótese de eu me sentir mal e cair para o lado...”. Por fim, como que na base deste processo estratégico, ressaltou-se o ponto de vista coletivo, tendo sido manifesta ao longo das referências uma base sólida que consolidou a subcategoria **3.2.1.4. Amizade** - este sentimento de confiança e companheirismo partilhado entre os participantes, foi evidente nos conteúdos alvo de análise: “somos bastante conhecidos, muito amigos...e quando a coisa está mais pesada, nós tentamos olhar uns para os outros para descomprimir...sempre mantendo o nível profissional...porque se estivermos em contato permanente com o familiar, acabamos por sentir bastante...”; “um ambiente de amigos torna as coisas mais positivas... vai-se mais descontraído...”.

3.3. Trabalho prescrito e trabalho real - variáveis influentes

A atividade fúnebre e seus respetivos serviços são passíveis de ser descritos sob o ponto de vista instrumental, operacional. Contudo, tratando-se de um trabalho cujo serviço nasce a partir da

ocorrência de falecimento (s), importou criar a subcategoria que demonstrou o tipo de variáveis que interferem no que se planeia em cada serviço e do que acaba por acontecer, em muitos deles. Recordando o exposto na literatura sobre este aspeto que separa o que é planeado daquilo que é concretizado, Lancman e Uchida (2003) foram autoras que, apelando para a ergonomia, traçaram a distinção entre o Trabalho Prescrito e o Trabalho Real. A ergonomia serve, portanto, para acompanhar a análise psicodinâmica do trabalho, desta feita através do que é observado e narrado como variáveis que influem na atividade de trabalho que, apesar de ser passível de ser descrita, a sua realidade traz maior informação para a compreensão desejada. De facto, os conteúdos analisados referentes ao “Trabalho Prescrito e Trabalho Real” resultaram neste ponto, mais do que noutra qualquer, não só das fontes das entrevistas, como também dos registos das notas de campo, isto é, da palavra dos participantes e do olhar da investigadora. Assim, denominou-se a subcategoria **3.3.1. - Imprevisibilidade nos serviços** - o dia a dia laboral do agente funerário está invariavelmente sujeito ao imprevisto relacionado com a morte, sendo que os contactos para realização de serviços fúnebres são sempre inesperados e, como tal, trazem contornos peculiares em termos de horário e funções, o que influencia a atividade laboral destes profissionais: “muitas vezes, planeia-se quando não se tem serviço, um vai para a baixa, outro vai dar umas voltas, de repente aparece serviço e o que eles iam fazer, não fazem...têm que tratar do morto, o morto sempre em primeiro lugar”. A propósito da legislação, a questão do horário de trabalho foi abordada no enquadramento teórico, através do Decreto-Lei n.º 13/2011 de 29 de abril, como algo que sustenta por completo esta subcategoria da **Imprevisibilidade nos Serviços**, na medida em que o horário de trabalho não foi alvo de regulamentação. Ora isto justifica-se, precisamente, pela imprevisibilidade que, por excelência, marca uma das realidades da profissão do agente funerário. Uma outra variável influente e contida nos dados deu origem ao ponto **3.3.2. Coveiros** - pela análise de relatos sobre técnicos cemiteriais, nomeadamente coveiros, foi atribuído um sentido negativo e prejudicial ao serviço dos funerais; estes agentes, segundo os dados, afetam a imagem do serviço da agência, uma vez que adotam atitudes e comportamentos desajustados, sem se preocuparem com a presença da família, amigos e conhecidos do(a) falecido(a); conseqüentemente, um serviço que decorreu da forma desejada, pode terminar com conflitos e mau estar, perante o cliente da A.F: “não se sabem comportar... mesmo na presença dos familiares...como se não se tratasse de um corpo humano...o que vai ali, é uma falta de ética, de respeito...e nós procuramos cumprir...mas outros também terão que cumprir”; no que respeita à subcategoria **Coveiros**, foi presenciada pela investigadora uma situação onde foi clara a interferência relatada na referência anterior: “a maior confusão veio a revelar-se já no cemitério, no final do sepultamento. O que esteve na origem do conflito teve a ver com um dos coveiros que realizou o sepultamento. Após pronunciar palavras inconvenientes e audíveis para os familiares do falecido que ainda lá permaneciam, o V. aguardou que esses familiares se afastassem e chamou a atenção do coveiro em causa. Perante isso, desenrolou-se uma discussão, na qual a violência verbal por parte do coveiro quase que chegou à física. A restante equipa, o sr. V. e os outros coveiros, procuraram acalmá-

los e eu fiquei com a verdadeira noção do quanto o comportamento menos adequado de um coveiro pode significar a má imagem de um serviço, sem que, mais uma vez, os profissionais da funerária tenham responsabilidade por tal.” Uma outra variável que interfere no trabalho prescrito, relacionou-se com a geração da subcategoria **3.3.3. Equipamentos** - instrumentos que integram o serviço fúnebre, alguns deles externos às ferramentas da A. F. e pertencentes ao estado, nos quais se constatou uma degradação visível, que pode mesmo pôr em causa todo um serviço, pela perigosidade física, pelas dificuldades que causam aos agentes funerários e pelo desconforto que originam no contexto onde se encontram os familiares, amigos e conhecidos do falecido- em capelas mortuárias antigas, sem condições (sem aquecimento, por exemplo). Mais uma vez, a própria investigadora constatou na sua observação situações ligadas à subcategoria **Equipamentos**, com a seguinte referência: “já no cemitério, reparei num outro pormenor no momento do sepultamento, o qual foi feito em jazigo de gaveta e os suportes para tal estavam visivelmente enferrujados e inseguros, dando sempre a sensação de que os coveiros iriam cair. Ora isto representou para a equipa da funerária um risco, pois poderia pôr em causa o fim do serviço, apesar de não haver qualquer responsabilidade por parte da funerária quanto ao estado do suporte. Foi algo que me fez compreender como um serviço pode ser prejudicado sem que a equipa da funerária tenha qualquer culpa”. Os dados foram reveladores, igualmente, da variável categórica de **3.3.4. Cliente** - respeitante aos familiares, amigos e/ou conhecidos do falecido, a presente subcategoria construiu-se a partir dos discursos referentes às vontades das famílias que, por vezes, se revelam *sui generis* e é necessário improvisar e alterar o que está previamente planeado; do mesmo modo, sugestões, palpites e comentários de quem assiste ao funeral pode trazer influências e levar a que se tomem decisões de última hora. Situações que alteram o prescrito e se tornam no real, como por exemplo: “nós podemos planear um funeral na agência e chegarmos lá e termos que levar muita coisa, depende da vontade da família”; “às vezes depende da família... nós por norma temos a vontade de levar a urna porque fazemos gosto e acho que como última homenagem deve ser uma homenagem decente...e muitas vezes, a família deseja levar a urna...de certa forma, sentimo-nos um bocado à parte desse trabalho e menos prestáveis...e de certa forma não conseguimos...nesse ponto, fica diferente...”. Um outro ponto contido em relatos dos participantes, está relacionado com o fator hospitalar e, concretamente, na subcategoria **3.3.5. Profissionais de Saúde** - foram encontradas nos dados alusões a médicos e ao facto destes poderem atrasar um serviço, nomeadamente na passagem da certidão de óbito, sendo que a agência é obrigada a ter a comunicar esse atraso ao cliente, acabando por se responsabilizar por tal, sem ter essa responsabilidade de facto. Esta subcategoria emergiu também de uma situação observada na morgue, desta feita com o técnico da morgue e enfermeiros do hospital: “Quando entramos na morgue, reparou-se desde logo que o estado do corpo não era o habitual, uma vez que havia sido operado e estava muito ensanguentado. O V. pediu logo que logo que algum profissional descesse e tratasse da situação, uma vez que era indigno e inadmissível ter que se deparar com um cenário daqueles. Percebi que aquele depósito não estava a decorrer como habitual e a certa altura senti necessidade de me retirar, não tanto pelo impacto visual, mas sim pela revolta

instalada na morgue por ninguém se dispor a resolver o problema. Este momento fez-me refletir bastante, sobre a nossa condição, sobre uma realidade organizacional que, pelo menos naquele momento, me indignou a mim também. Ao fim de uma hora de tentativas para que algum enfermeiro pudesse coser a zona do corpo que continuava a sangrar, o V. acabou por solucionar o problema da melhor forma que sabia e podia, pois para ele era impensável não poder mostrar o corpo devido a um erro cometido por outros. Foi muito desagradável e triste para mim, todo aquele processo. Finalmente, criou-se a subcategoria **3.3.6. Missas Fúnebres** - as questões de foro religioso ficaram expressas nos dados, como fatores que influenciam os serviços dos agentes funerários, particularmente no que toca ao facto de se realizarem dois ou mais funerais em simultâneo – por exemplo, duas agências, dois falecidos e, enfim, uma organização que se pede distinta e ainda mais cuidadosa, de modo a não criar confusão quanto aos lugares na capela ou igreja dos familiares de um e de outro falecido. Estas situações têm origem na vertente religiosa, em que os registos apontam particularmente para a figura dos padres, os quais, de acordo com os participantes, não parecem revelar atenção nem sensibilidade a este tipo de situações e, uma vez mais, é a imagem do serviço fúnebre que é colocada em causa e fica condicionada, na medida em que a cerimónia não é realizada com a componente íntima que os participantes prezam: “temos entraves muitas vezes da igreja, os padres que decidem horas que muitas vezes nos atrapalham o serviço”; “a igreja que se mete nos serviços... só se preocupa em ganhar dinheiro... porque junta três ou quatro corpos numa igreja e altera o serviço... não o podemos prestar se calhar tão bom como faríamos...”; “percebi que foi o padre que levou a que dois serviços, de duas agências, fossem feitos ao mesmo tempo e integrassem a mesma missa fúnebre, o que se constituiu numa maior limitação para o trabalho e mesmo um desconforto perante os familiares do falecido... testemunhei a maior dificuldade dos agentes funerários com os familiares de cada um dos falecidos, pois era necessário encaminhá-los para o seu respetivo lado na igreja e isso, no momento da cerimónia, tornava-se mais confuso...”. Nesta subcategoria relativa ao **Trabalho Prescrito e Real**, Fox (2008) frisou a necessidade de gestão do serviço, quando este não está a decorrer como planeado, aludindo para a capacidade do agente funerário não permitir que quem está a participar na cerimónia, se aperceba de nenhuma falha. Ora esta competência ressoou em pleno, numa referência por parte do dono da Confiança Agências Funerárias: “as famílias não são sabedoras de metade do que se passa e nós procuramos cumprir com as solicitações dos familiares... agora as famílias não são sabedoras... é uma profissão que, por muito planeamento que nós façamos, sempre em prol da defesa da família, temos que ter sempre a unidade de recuo para solicitar, sem que a família se aperceba... para que a coisa passe despercebida...”. Por outro lado, os contornos assumidos por este conjunto de informação relativo ao **Trabalho Prescrito e Real**, foram ganhando peso por aquilo a que Abdoucheli e Dejours (1993, cit. in Betiol, 1994) consideraram como uma riqueza informacional, acrescida à observação - a palavra que se escuta, enquanto se observa. No caso do ponto **3.3.2.** relativo aos **Coveiros**, por exemplo, um dos registos da investigadora demonstra o que os referidos autores argumentaram: “quando nos encaminhámos para o jazigo, o Sr. V. pediu-me para reparar nos coveiros e na

despreocupação dos mesmos em termos de postura, situação que ele foi relatando incomodar-lhe bastante...”.

3.4. Reconhecimento Profissional

A subcategoria do **Reconhecimento Profissional** foi considerada uma dimensão de especial significado, dentro da psicodinâmica do trabalho. Relembrando as noções trazidas por Dejours (2006), narradas na literatura, o sentimento de ser reconhecido profissionalmente, significa para o trabalhador um fator motivante, contribuindo para o seu bem-estar. Ao contrário, o autor considerou que havendo um sentimento de falta de reconhecimento, isso pode representar dificuldades para que o trabalhador se sinta bem, mentalmente, no seu trabalho. Como se poderá verificar, os dados sugeriram condicionantes marcadas ao nível do reconhecimento, em que as referências foram muito claras quanto a cada participante se sentir, ou não, profissionalmente reconhecido. Assim, através desta subcategoria, foram interpretados todos os registos ligados às representações de cada agente funerário, sobre o modo como descrevem a atribuição de importância e valorização que é dada ao seu trabalho, pelos outros: familiares, amigos, conhecidos e sociedade em geral.

3.4.1. Transitório

Analisando os discursos contidos nas fontes, esta subcategoria foi criada de forma a representar aquilo que dominou muitos dos conteúdos- o sentimento dos agentes funerários em até sentirem uma certa notoriedade no momento em que desenvolvem o serviço, mas só e apenas nesse momento. Nos restantes, em que os serviços não são necessários e em que, portanto, não se deu ocorrência de um falecimento, dominou nos dados a sensação de que há uma descontinuidade ao nível do reconhecimento, sugerindo que a necessidade pontual dita o reconhecimento, também ele momentâneo. A este propósito, Souza e Boemer (1998) teceram considerações diretamente relacionadas com esta noção de “esquecimento” findo o serviço, considerando isto como uma tendência humana a afastar agentes que remetem para contextos e momentos de dor. A exemplo do que foi descrito, encontraram-se referências como: “é reconhecido na altura...no momento... depois não... depois, somos umas pessoas esquecidas”; “nós só temos valor quando tomamos conta do serviço e fazemos o funeral”; “nós só somos bons quando falece alguém... nessa altura somos os heróis que vamos salvar as situações... passou o timingzito... e deixamos de ter esse valor...”.

3.4.2. Ausência

Esta subcategoria emergiu dos relatos onde ficou evidente a perspectiva de determinados participantes, que convictamente transmitiram não sentir qualquer reconhecimento por parte da sociedade, no geral, quanto à sua área profissional e respetiva ação que operam na mesma. Esta sensação foi suportada na literatura por Sanders (2008), quando atribuiu aos agentes funerários a palavra “invisibilidade” como algo ditado pela sociedade, ao desacreditá-los. O autor nomeou mesmo uma “contradição cultural”, devido à necessidade imperiosa do serviço que prestam, contraposta a uma exclusão de que são vítimas. Esta noção encontra um exemplo, por excelência, retirado do discurso do filho mais velho: “uma das profissões mais precisas da sociedade que não é vista com tão

bons olhos...transitamos de ano para ano ou de década para década como uma figura preponderante na sociedade e, ao mesmo tempo, não tem qualquer tipo de reconhecimento”.

3.4.3. Preconceito

Nos conteúdos ligados ao “reconhecimento profissional”, muitos dos dados sugeriram uma sensação partilhada entre os participantes, no sentido de determinadas ideias pré-estabelecidas que lhes são verbalizadas e manifestadas sobre a sua profissão, um pudor que lhes é atribuído, muitas das vezes sem qualquer base real. O contacto com cadáveres, por si só, constitui um sentimento de rejeição social, interpretada nos dados e contida em parte na literatura abordada, quando Fox (2010) aludiu para o tabu ligado à morte e as conotações negativas decorrentes de tal, acrescentando que há o lado da vertente comercial associada e que, por si mesma, leva a que a sociedade possa visualizar o agente funerário como alguém que retira partido de momentos de dor e sofrimento. Como referências ligadas à subcategoria **Preconceito**, encontramos: “há preconceito, bastante... estás a lidar com a morte e é um sentimento que... pronto depende das pessoas... tu trabalhas numa agência funerária, tu não me vens buscar!...”; reconhecer o agente funerário é complicado... é uma pessoa que lida com a morte e querem é distância deles.”; apesar de haver um certo preconceito que este ramo tem, ligado aos coveiros, aos que nos chamam de cangalheiros, aquele indivíduo de preto, com barriga...”; “é o grande entrave da profissão... estar ligada à morte... porque se tivesse ligado a venda de cosméticos se calhar era *vende perfumes e não sei quê*... o serviço que se presta aqui é um bocado à parte...”; “*ai um agente funerário, ai uma carrinha fúnebre*... ficam a olhar e não é nada de especial, é um trabalho como os outros...”; “não é um setor tão pensado como a restauração... *ah vou abrir um restaurante*, não se pensa como *ah vou abrir uma funerária*... a gente fica... *okay* ...é outro tipo de pensamento, tipo *ai como é que consegues*...”; “se empresto isqueiro da funerária para fumar dizem *ah não quero, deixa lá!*... as pessoas têm um bocado de medo da morte...”.

5.1.1 - Respostas às Questões de Investigação

Face à descrição do sistema de categorias concebido, dos seus “nodes”, respetivas referências, julga-se oportuno expor as respostas às subquestões das três questões centrais de investigação.

Assim sendo, expõem-se as subquestões inerentes a cada uma das Q.C.I. e as respostas encontradas, através da análise de conteúdo já exposta e discutida com a literatura.

1) Q.C.I. Como é que se manifestam, especificidades de uma E. F., na realidade de trabalho?

Subquestões

1.1. Como é que a E. F. se situa, face à Crise Económica?

Os dados analisados, sugerem a **Estabilidade**, a propósito da empresa, dentro da conjuntura económica conturbada que se vivencia, isto é, de acordo com as fontes, a empresa apresenta um funcionamento firme, apesar da instabilidade financeira que vigora atualmente; ora esta Estabilidade, por sua vez, gera o **Negócio como fator protetor**, que serve para justificar a ideia que fica de “imunidade”, pois trata-se de um negócio assente na transação comercial por ocorrência de falecimentos e, portanto, é um serviço imprescindível de ser realizado. Todavia, também se encontram conteúdos que geram uma resposta traduzida numa **Influência Negativa**, quando a par da noção que os participantes têm de trabalhar num negócio tão peculiar, o facto de a procura não diminuir, não significa que no âmbito das receitas estas se mantenham inalteráveis, parecendo mesmo haver uma dificuldade relatada em obtê-las, devido às dificuldades que a economia atravessa.

1.2. Como são representadas as vantagens, em se trabalhar nesta E.F.?

Os aspetos favoráveis atribuídos pelos participantes, residem muito nos **Laços de Proximidade**, considerando que a informalidade e confiança entre todos significam uma mais-valia para os trabalhadores da empresa; dos **Laços de Proximidade**, nasce a resposta **Flexibilidade**, uma vez que, graças ao contexto informal, as regras e pressões são inferiores e o à vontade muito mais fácil de se adquirir. Recorrendo à terceira dimensão do sistema de categorias, encontramos uma resposta relacionada com o que os participantes consideram como vantajoso, traduzida pela **Amizade**, quando os conteúdos revelam de forma acentuada a união que existe entre todos os elementos da empresa, os convívios que não dispensam, a cumplicidade que partilham e o facto de se considerarem todos amigos, dentro do ambiente familiar instalado na orgânica funcional.

1.3. Como são representadas as desvantagens por se trabalhar nesta E. F.?

Os dados sugerem uma **Fusão de Papéis**, com os discursos que evidenciam não ser fácil definir uma hierarquia na empresa e a voz de um “pai” ser ao mesmo tempo a voz do “patrão” e isso se refletir e ser percecionado pelos participantes; da **Fusão de Papéis**, nasceu a **Disponibilidade Incondicional**, quando os participantes, maioritariamente pertencentes à família, revelam que sendo familiares, há uma “obrigatoriedade” no trabalho, independentemente do dia, da hora e do contexto onde estejam. Os dados revelam, igualmente, a **Dispersão na distribuição do poder**, o que advém

igualmente da **Fusão de Papéis** e acaba por gerar, inevitavelmente, conflitos na empresa, mais ao nível do grupo família.

1.4. Como se perspectiva a Sucessão, nesta E.F?

Para responder a esta questão, dividem-se, primeiramente, duas subcategorias, cada uma delas respetiva aos dois sucessores em questão: a primeira referente ao **Filho mais velho** e a segunda, ao **Filho mais novo**. Sobre o **filho mais velho**, os dados descrevem-no como alguém com o intenso desejo de fazer a mudança e trazer algo de novo, o que se traduz em **Expansor**. Já no que toca ao **filho mais novo**, a distinção fica clara e no sentido de uma maior dedicação administrativa e, portanto, não tão dado a predisposições inovadoras, o que culmina na atribuição de **Convencional**. Esta distinção entre os irmãos é manifesta e apresenta considerações sobre ambos, atrás assinaladas e, após compreender as diferenças entre os sucessores, surge o sentido de **Crítério de Igualdade**, como algo que os participantes, na íntegra, consideram vigorar, relativamente aos dois irmãos, por parte dos progenitores. Através destas subcategorias, torna-se de certa forma lógica a próxima subcategoria que ilustra a subquestão em causa – a sucessão como um **Processo Complexo**: dados que revelam perspectivas de que o processo sucessório trará dificuldades, parecem estar ligados às próprias diferenças entre os sucessores, noção que se opõe a outros dados, através dos quais nasce a ideia da sucessão como um **Processo Fácil**. Ainda que as referências desta última categoria sejam inferiores, ela encontra representatividade na figura paterna (dono da empresa) e no seu filho mais novo. Já a **Dispersão na distribuição de poder**, parece reforçar a ideia de complexidade inerente à Sucessão nesta E.F, uma vez que o poder de cada elemento é interpretado nos dados com imprecisão e isso pode, eventualmente, constituir um obstáculo no processo sucessório.

1.5. Como se manifesta o papel de género – feminino – nesta EF?

Os dados analisados conduzem a respostas que recaem, primeiramente, sobre o papel profissional que a figura feminina desta E.F. exerce – o **Profissional**. Neste campo de ação, os conteúdos apontam para um distanciamento da figura feminina, consolidados na palavra **Distanciamento**- no exercício de funções na empresa e, portanto, uma quase que inexistência de procedimentos operacionais da sua parte, atualmente. Uma outra resposta que se adquire, está relacionada com o gosto que a figura feminina tem pela atividade inerente ao tratamento do cadáver, apesar do afastamento profissional. Os dados relacionados com este gosto, dão como subcategoria de resposta, um papel de **Vocação**. Por outro lado, importa mencionar que os conteúdos indiciam, igualmente, o papel da figura feminina como mãe, esposa e mulher, em que pela subcategoria **Matriarca**, resultou a de **Influência de Bastidores**, ou seja, mesmo parecendo haver o referido afastamento profissional, os dados manifestam também uma forte autoridade e força, por parte da figura feminina, nas tomadas de decisão, nos momentos frágeis e/ou de conflito.

2) Q.C.I. Como é que os trabalhadores fúnebres atribuem sentido ao seu setor e atividade profissional?

Subquestões

2.1. De que modo os agentes funerários atribuem sentido ao setor fúnebre?

O sentido que o setor assume para os agentes funerários encontra resposta através de subcategorias como a **A.A.F.P.**, concretamente do que os dados parecem mais ressaltar acerca do papel da Associação, na área fúnebre, resultando este parecer na subcategoria **Utilidade**, quando é atribuída à Associação uma influência positiva e, como tal, um recurso útil para o setor. A resposta a esta subquestão pode também ser encontrada nos dados referentes à subcategoria **Legislação**, isto é, que tipo de sentido está subjacente nos participantes quanto às leis vigentes sobre o setor, sentido esse que se compõe na subcategoria **Insuficiência**, resposta que se sustenta, muito possivelmente, na incipiência subjacente ao quadro legislativo, criado pela primeira vez há pouco mais de uma década. À utilidade da A.A.F.P. e insuficiência da legislação, abarca-se nesta resposta a subcategoria de **Definição sobre o setor**, a qual origina sentidos concretos, oriundos dos dados, como o de **Estagnação**, visão sobre um setor que está envelhecido e carente de mudanças, acompanhado do sentido categorizado de **Desvalorização**, sentimento interpretado nas referências e mesmo nomeado em algumas delas, de que o setor é como que à parte dos outros, pela ligação do mesmo com a Morte. Finalmente, releva-se o sentido atribuído de **Imagem Negativa**, sendo os conteúdos inerentes a esta subcategoria traduzidos por considerações sobre o setor que, sob o ponto de vista dos participantes, a sociedade generaliza as A.F. no que toca à imagem que os *media* fazem passar e por factos que os próprios participantes têm conhecimento sobre outras A.F., os quais denigrem o setor e contribuem para o seu esquecimento.

2.2. Qual o sentido que os agentes funerários atribuem à sua profissão?

A resposta a esta subquestão está relacionada com a subcategoria **Definição sobre a profissão**, sendo que dela resulta a subcategoria **Dignidade Humana**, quando as referências sugerem uma ligação acentuada com o serviço, num sentido humano e digno. Isto significa que, segundo os dados, a **Dignidade Humana** constitui um sentido marcado, quando os participantes definem, descrevem e refletem sobre a sua atividade, não conseguindo separá-la do fator humano que advém da fragilidade do contexto de perda. A outra resposta a esta subquestão é encontrada, igualmente, na palavra que cada um dos participantes atribui à sua profissão, constituindo isso um sentido por excelência, desta feita com um intuito de particularizar cada uma das palavras: “bom”; “indispensável”; “prestígio”; “dignidade”; “amor”; “complicada”; “responsabilidade”; “cada caso é um caso”.

3) **Q.C.I. Como é que as dimensões da psicopatologia/psicodinâmica do trabalho se revelam num negócio que está diretamente ligado à morte?**

Subquestões

3.1. Quais os aspetos que se manifestam, na profissão de agente funerário, na confrontação com o sofrimento dos outros?

Os dados respondem à questão, sugerindo através da subcategoria **Ressonância Emocional**, referências das quais se interpretam reações emocionais inevitáveis nos participantes, quando estão perante contextos de sofrimento. Desta subcategoria, resulta a **Empatia**, como a competência que se ressalta, uma vez que nos dados se compreende a importância atribuída pelos participantes à competência em perceber o tipo de dor que estão a observar e a melhor forma de lidar com ela, profissionalmente, nunca esquecendo o lado humano. A **Empatia** parece estar intimamente relacionada com a anteriormente referida **Dignidade Humana**, uma vez que ambos os conceitos surgem como resposta a práticas de agentes funerários que implicam o contacto com o outro, num momento delicado. A par do lado humano, intimamente ligado à confrontação com o sofrimento dos outros, os dados indiciam também uma outra resposta, dentro da **Ressonância Emocional**, que é a de **Necessidade de Autocontrolo**, isto é, se a **Empatia** surge como uma competência elementar, saber fazer uma gestão adequada das emoções acaba por aparentar ter o mesmo peso, nos dados. Indo de encontro a uma outra resposta, interpretada, surge uma subcategoria, construída a partir da expressão de um dos participantes - “**Abre Olhos**”, quando nas referências analisadas se faz notar um questionamento por parte dos participantes, face ao contacto permanente que têm com o sofrimento que advém da perda, na medida em que se consciencializam da realidade que é a morte e refletem sobre a maior certeza da vida. Sublinha-se que a maioria da equipa de trabalho é constituída por jovens, faixa etária que, pelas razões do ciclo da vida, não é tão atingida por situações próximas de mortalidade. De forma a complementar melhor a resposta a esta subquestão, foi criada a subcategoria **Situações Complexas**, por forma a obter uma visão do tipo de contexto de trabalho em que, a referida confrontação com o sofrimento, é mais intensificada. Desta subcategoria, nasce a resposta de **Crianças e Jovens**, uma vez que a maioria dos participantes afirma que são funerais desta faixa etária que lhes causam maior perturbação, o que sugere a ideia social “contra natura”, aliada à morte do ser humano, em idades precoces. Mais uma vez, não se pode deixar de relevar o facto dos participantes serem eles próprios jovens e estar presente, nesta situação complexa identificada, a comparação que fazem consigo mesmos, no sentido de imaginarem - *se fossem eles*. Isto serve para sublinhar o designado “**Abre Olhos**”, devido à comparação que, por exemplo, um jovem agente funerário faz, quando realiza o funeral de um jovem da sua idade, ou mais novo.

3.2. De que modo a Normalização se vai processando, na atividade dos agentes funerários?

Na resposta a esta subquestão, recorre-se às **Estratégias Individuais e Coletivas**, de modo a demonstrar o que a interpretação dos dados sugere como mecanismos criados, pelo agente funerário e

pela equipa de trabalho, na profissão com o sentido atribuído já exposto. Assim, o **Hábito** traduz-se numa das estratégias presentes nos dados, aquela que possivelmente é a mais inconsciente por estar relacionada com a experiência, a quantidade de serviços já realizados, o que traz para o agente funerário uma rotina profissional que preenche o conceito de Normalização. Por outro lado, opta-se por nomear como subcategoria uma expressão retirada dos dados: **“Estar e não Estar”**, como forma de dar resposta a uma das estratégias que integram a Normalização, interpretando-se como efetivamente o estar na situação como profissional, mas não estar como alguém que pensa nas variáveis que lhe podem ser prejudiciais- o choro, o grito, a imagem do próprio cadáver, enfim, a essência triste do contexto de velório e funeral. Um outro dado que se salienta nos conteúdos está ligado a uma estratégia também ela referida pela maior parte dos participantes, gerada através do sentido de **Humor**. Nos relatos, encontra-se de forma clara a referência a brincadeiras e o recurso à piada, como uma constante no dia a dia dos participantes, não num sentido perverso e de desrespeito, mas como uma via para descomprimir da tensão a que muitas vezes são sujeitos, na confrontação que têm com o sofrimento dos outros. A próxima estratégia a ser descrita, pode ser considerada de caráter exclusivamente coletivo e, uma vez mais, uma subcategoria criada a partir de uma forte influência dos dados: a **Amizade**. Um conceito que remete para o sentimento que une pessoas, quer por se sentirem identificadas umas com as outras, quer por encontrarem umas nas outras um complemento para si mesmas, ou, simplesmente, porque desenvolvem uma partilha de vida e convívio que lhes satisfaz. A **Amizade** é aqui interpretada como um meio que responde à forma como se processa a **Normalização**. A força do coletivo de trabalho, ditada pela cumplicidade referida na maioria dos relatos e observada em campo, suporta a **Normalização**, eventualmente da forma mais marcada, de entre todas as estratégias assinaladas e que também respondem a esta subquestão.

3.3. Quais as variáveis que interferem no trabalho prescrito da profissão do agente funerário?

Os dados respondem a esta subquestão, sendo que é possível através deles nomear as variáveis que alteram o que é previsto no trabalho do agente funerário. Começando pela **Imprevisibilidade dos Serviços**, oriunda da imprevisibilidade da ocorrência de falecimentos e da escolha, ou não, pela A.F. em questão para realizar o serviço fúnebre; os **Coveiros**, trabalhadores presentes no final do serviço fúnebre que, segundo os dados, prejudicam o serviço pela sua postura e comportamento desadequados, manifestando muitas vezes desrespeito pelo contexto inerente ao sepultamento; o ponto referente aos **Equipamentos**, oriundo de uma observação de campo e que demonstra como infraestruturas degradadas, nomeadamente num cemitério, podem colocar em causa o trabalho dos agentes funerários. Neste ponto, há uma influência estatal, no sentido das observações de campo em alguns cemitérios e capelas serem fontes que sustentam esta subcategoria de resposta. Uma outra variável presente nos dados, respeitante à subcategoria **Cliente**, traduzindo-se esta palavra na família, amigos e conhecidos do falecido, que, também assinalados nos dados, podem alterar o serviço planeado, por últimas vontades, por exemplo. Outros dados analisados que permitem responder a esta subquestão, são inerentes aos

Profissionais de Saúde, quando o trabalho dos profissionais da área da saúde pode ditar contratempos nos serviços dos agentes funerários, com atrasos na passagem da certidão de óbito, ou mesmo pela situação descrita, na morgue, numa das observações de campo da investigadora. Finalmente, uma subcategoria que reúne dados substanciais a completar a resposta desta subquestão, constata-se no ponto respeitante às **Missas Fúnebres**, traduzindo-se isto na dependência que os agentes funerários têm dos *timings* que são ditados pelos padres, particularmente quando se dão situações de missas em simultâneo, com mais do que um cadáver, quando famílias que deveriam usufruir do serviço num ambiente íntimo, por razões externas à A.F., acabam por participar na cerimónia fúnebre do seu ente querido, juntamente com outra (s) família (s), de outro (s) falecido (s).

3.4. Como é que os agentes funerários atribuem sentido ao Reconhecimento Profissional?

Os dados que estão na base da resposta a esta subquestão, recolhem consenso entre todos os participantes e podem, desde já, ser associados a uma subcategoria já identificada – a de **Desvalorização**. Isto porque, do mesmo modo que são encontrados dados que sugerem desvalorização pelo setor fúnebre, a forma como se responde a esta subquestão do Reconhecimento Profissional torna-se inseparável dessa **Desvalorização** atribuída pelos participantes. De facto, uma subcategoria que emerge e dá resposta a esta subquestão é a noção interpretada do reconhecimento ser sentido como **Transitório**, ideia que não nega uma notoriedade e atribuição de reconhecimento, mas exclusivamente no momento em que o serviço é necessário e prestado, com um esquecimento e desejo de afastamento, findo o mesmo. Outros dados sugerem como resposta simplesmente uma **Ausência**, o que remete para um sentimento de falta total de reconhecimento dos outros, sentida pelos agentes funerários. Outra subcategoria que responde a esta subquestão e também evidente nos conteúdos, é a sensação dos agentes funerários se sentirem marginalizados, estando isto categorizado através do fenómeno social de **Preconceito**, em que os dados indiciam a associação sentida pelos participantes sobre a sociedade, relativamente à atividade fúnebre, ao contacto com o cadáver e a contextos mórbidos que, por norma, as pessoas se preferem abstrair e evitar mesmo pensar neles, como a maior certeza das suas vidas.

6 - Considerações Finais

O estudo realizado culmina com toda uma série de respostas e reflexões sobre a realidade de uma E.F. e, sobretudo, um tipo de trabalho muito peculiar e envolvido por uma essência delicada, diretamente ligada à Morte.

No que respeita à E.F., as respostas sugerem que a empresa se situa numa posição relativamente à margem da conjuntura macroeconómica conturbada a que se assiste. O tipo de negócio é, portanto, considerado como um fator protetor, pelo seu caráter indispensável e de execução obrigatória. Quanto à dinâmica empresarial, as respostas parecem traduzir-se na expressão da natureza própria dos laços de proximidade familiar, arrastados para os colaboradores que também manifestam senti-los, com uma acentuada informalidade e amizade. Por outro lado, a dificuldade analisada nos dados em se conseguir definir figuras de poder é notada através dos discursos oriundos das entrevistas e das observações de campo realizadas, parecendo esse facto advir daquilo que é perspetivado como vantajoso. Por outras palavras, aspetos indiciados como vantajosos, bem como aqueles que se mostram como desfavoráveis, acabam por se cruzar numa oposição entre as perspetivas dos participantes e o apontado pela literatura. Tal pode ser explicado à luz de um outro cruzamento que vai além da oposição com a literatura, uma vez que a proximidade acentuada entre o coletivo de trabalho, pode significar que os dados que consolidam as vantagens, acabam por eles próprios ditar o que se torna desvantajoso, na medida em que a união entre todos, excedendo o nível profissional, pode acabar por originar a designada resposta de fusão nos papéis, particularmente entre os participantes que integram a família. Um outro ponto que demonstra uma riqueza informacional de assinalar, diz respeito ao processo sucessório, sobre o qual se distinguem os dois sucessores, ambos com potencialidades distintas – um associado a competências de inovação e o outro percecionado como administrativo e mais ligado à esfera tradicional do trabalho. Ora esta distinção entre os sucessores acaba por justificar a resposta que atribui à sucessão um conjunto de condicionantes conflituosas, nomeadamente pela existência de dois irmãos, com duas orientações vocacionais que divergem. A já mencionada dispersão quanto ao poder de cada elemento da família, parece ser uma agravante da noção de complexidade construída a partir dos dados. Por fim, sobre a E. F., explora-se o papel do sexo feminino, representado pela única mulher que integra a empresa, sobre o qual se interpreta um afastamento profissional no presente, pese embora este afastamento se faça acompanhar de um poder que, apesar de não instrumental, é decisivo nas horas de conflito, tensão, ou fragilidade.

Em relação ao setor e profissão fúnebres, surgem sentidos marcados quanto à estagnação do setor e à desvalorização que é sentida pelos participantes, sobre si no setor e sobre si, na sua profissão. Apesar da A.A.F.P. e da legislação parecerem constituir recursos importantes para os participantes, sobressai a partir deles a imagem negativa que a sociedade tem do setor. Quanto à sua profissão de agentes funerários, o fator humano é uma constante e consolida a resposta designada por Dignidade Humana, conceito trazido pela própria legislação para o setor e pela forma como os participantes descrevem as suas funções, quer para com o cadáver, como para quem sofre pela perda daquele que,

“para todos os efeitos, é um ser humano”. A par desta Dignidade Humana, surge o sentido da Necessidade de AutoControlo, como uma competência emocional absolutamente necessária, sobressaindo-se deste significado sobre a atividade a expressão retirada de um dos participantes – um “ Abre Olhos”, noção interpretada como fundamental nos discursos dos participantes, uma vez que, através dela, se pode invocar a oportunidade do questionamento frequente sobre si mesmos, a sua vida e o *insight* da efemeridade a que todos estamos sujeitos, mas sobre a qual nem todos o refletimos. Pela confrontação com o sofrimento dos outros, pode-se ligar à Dignidade Humana a noção de Ressonância Emocional, uma vez que ter em conta o lado humano, é ter em conta o lado das emoções e não apenas o aspeto racional inerente ao trabalho. A referida confrontação com o sofrimento dos outros, explorada como uma constante diária no trabalho fúnebre, acarreta consigo a vivência direta com dores, angústias e tristezas. Ora segundo o conceito retirado da abordagem da Psicodinâmica do Trabalho – a Normalização, os participantes parecem fazer face a este contacto direto com a morte, através de algo a que se vão habituando e visualizando como puro trabalho, da capacidade de “Estar e não Estar” que vai suportando essa experiência, as piadas que vão partilhando e que cultivam o sentido de humor e o manifesto sentimento de Amizade.

Relativamente ao trabalho dos agentes funerários, percebe-se igualmente que há uma interferência que coloca em causa o que é prescrito, nomeadamente pela imprevisibilidade da ocorrência de falecimentos, por agentes como os coveiros, os familiares, amigos e conhecidos do falecido, os profissionais de saúde e contextos como uma missa fúnebre em simultâneo com outra(s) e por equipamentos e infraestruturas que acusam degradação e que, como tal, podem afetar a concretização do trabalho, como desejado.

Finalmente, surge uma noção sobre a qual não se pretende apenas compreender como parte de resposta a uma questão de investigação, mas sim como uma justificativa, por excelência, para investigações futuras sobre o trabalho fúnebre – a falta de reconhecimento profissional. Apesar deste reconhecimento poder ser transitório, isto é, existir apenas quando ocorre determinado falecimento, a identidade profissional do agente funerário não parece ser reconhecida, sendo os dados relativos à desvalorização sentida pelos participantes, fatores que acentuam esta ideia. O preconceito verbalizado e constituído também ele como resposta, revela-se uma realidade na sociedade em que vivemos e, em particular, no nosso país.

A falta de reconhecimento percecionada pelos participantes acaba por ser, ela mesma, uma condicionante para o presente estudo, quando as fontes disponíveis para servirem de base foram desde o início muito limitadas. Também se deve considerar a observação de campo, sempre em contextos delicados e a obrigar a uma postura da investigadora, que sempre procurou equiparar-se à do próprio agente funerário, com a permanente preocupação de não ser notada pelos outros como investigadora, mas como elemento integrante do coletivo de trabalho.

A riqueza informacional deste estudo está sintetizada nos pontos que a investigadora não consegue deixar de considerar essenciais, talvez por serem emergentes no meio acadêmico e o entusiasmo, também ele emergente, condicionar a capacidade de os resumir.

A presente investigação realizada pretende, então, ser humildemente pioneira de muitas outras pesquisas que a acompanhem e complementem, contribuindo assim para o despertar do reconhecimento pela atividade destes profissionais que se sentem “apagados” na nossa sociedade e que a Ciência pode e deve “acender”.

Referências Bibliográficas

- Associação dos Agentes Funerários de Portugal. (2011). *Jornal de Notícias*, 2-11.
- Bardin, L. (2002). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barros-Duarte, C., Ramos, S., Cunha, L., & Lacomblez, M. (2001). *Instrumento de análise para Estudo de Caso*. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Betiol, M., Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). *A Psicodinâmica do Trabalho. Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho*. São Paulo: Editora Atlas.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Coleção Ciências da Educação. Porto Editora.
- Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. *Revista Eletrônica de Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 2(1), 68-80. Disponível em http://www.emtese.ufsc.br/3_art5.pdf
- Borges, M. N. (2008). *Gestão Empresarial em Pequenas Empresas Familiares*. (Monografia). Rio Verde – GO. Disponível em <http://br.monografias.com/trabalhos-pdf/gestao-empresas-familiares-profissional-administracao/gestao-empresas-familiares-profissional-administracao.pdf>
- Caroly, S., & Trompette, P. (2006). De la compétence de service aux compétences de coordination et d'orchestration: Autor du conseiller funéraire. *Pistes*, 8, 1-23. Disponível em http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/26/37/24/PDF/De_la_competence_de_service.pdf

- Corbin, J., & Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1). doi: 10.1007/BF00988593
- Clot, Y. (2006). *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Dejours, C. (2006). *A Banalização da Injustiça Social*. São Paulo: FGV Editora.
- Donatti, L. (1999). Empresa Familiar: A Empresa familiar em um Âmbito Global. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1, 56-63. Disponível em http://profjayrfigueiredo.com.br/GON_AC_02.pdf
- Duarte, R. (2004). Entrevistas em pesquisas qualitativas. *Educar, Curitiba*, 24, 213-225. Disponível em http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFcQFjAA&url=http%3A%2F%2Ffojs.c3sl.ufpr.br%2Ffojs2%2Findex.php%2Feducar%2Farticle%2Fdownload%2F2216%2F1859&ei=sz7fT5H5MOjS0QWFn6DTCg&usg=AFQjCNGlr4K34qhLaU0xAOUSJCX5RJpLXA&sig2=YCa_xCvOsnMsuIopuNLhTQ
- Fox, J. M. (2010). *Respirators, Morphine, and Trocars: Cultures of Death and Dying in medical institutions, hospices and funeral work*. (Tese de Doutorado). University of Massachusetts, Amherst. Disponível em http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1258&context=open_access_dissertations
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.), *Handbook of qualitative research*. London: Sage. Disponível em <http://www.uncg.edu/hdf/facultystaff/Tudge/Guba%20&%20Lincoln%201994.pdf>
- Günther, H. (2006). Pesquisa Qualitativa versus Pesquisa Quantitativa. Esta É a Questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 201-210. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf>

- Holanda, A. (2006). Questões sobre pesquisa qualitativa e pesquisa fenomenológica. *Análise Psicológica*, 3, 363-372. Disponível em <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v24n3/v24n3a10.pdf>
- Hutchison, J., Johnston, L., & Breckon, J. (2010). Using QSR-NVivo to facilitate the development of a grounded theory project: an account of a worked example. *International Journal of Social Research Methodology*, 13(4), 283-302. doi: 10.1080/13645570902996301
- Lancman, S., & Uchida, S. (2003). Trabalho e Subjetividade: o olhar da Psicodinâmica do Trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 79-90. Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v6/v6a06.pdf>
- Machado, H. V. (2005). Reflexões sobre concepções de Família e Empresas Familiares. *Psicologia em Estudo*, 10, 317-223. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pe/v10n2/v10n2a19.pdf>
- Martins, H. (2004). Metodologia qualitativa de pesquisa. *Educação e Pesquisa*, 30(2), 289-300. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n2/v30n2a07.pdf>
- Merlo, A. (2002). Psicodinâmica do Trabalho. *Saúde e Trabalho Online*, 130-141. Disponível em <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/psicodinamica-merlo.pdf>
- Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento (2010). Decreto-Lei n.º 109/2010. *Assembleia da República I Série de 14 de outubro de 2010*, 4516-4523.
- Ministério das Finanças e da Administração Pública (2011). Lei n.º 13/2011. *Assembleia da República I Série de 29 de abril de 2011*, 2480.
- Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa- características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 3(3), 1-5. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf>

- Oliveira, R. M. R. (2001). *A Contribuição da Psicopatologia do Trabalho e da Ergonomia no processo saúde-doença*. (Dissertação de Mestrado). Escola Nacional de Saúde Pública, Brasil. Disponível em http://www.saude.es.gov.br/download/crst/A_CONTRIBUICAO_DA_PSICOPATOLOGIA_DO_TRABALHO_DA_ERGONOMIA.pdf
- Queiroz, L. (2006). Pesquisa Quantitativa e Pesquisa Qualitativa: Perspetivas para o campo da etnomusicologia. *Claves n.2*. 87-98. Disponível em http://www.ccta.ufpb.br/claves/pdf/claves02/claves_2_pesquisa_quantitativa.pdf
- Sanders, G. (2008). *Late Capital: negotiating a new american way of death*. (Tese de Doutorado). Faculty of the Graduate School of Vanderbilt University, Tennessee. Disponível em <http://etd.library.vanderbilt.edu/available/etd-07222008-171517/unrestricted/DissGSanders.pdf>
- Santos, L. (2000). *A prática letiva como atividade de resolução de problemas*. (Tese de Doutorado). Universidade de Lisboa, Portugal. 183-230. Disponível em <http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/msantos/tese/C4-Metodologia.pdf>
- Souza, C. C. K., & Boemer, R. M. (1998). O significado do trabalho em funerárias sob a perspetiva do trabalhador. *Saúde e Sociedade*, 7(1), 27-52. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v7n1/03.pdf>
- Unruh, D. R. (1979). Doing Funeral Directing. Managing Sources of Risk in Funeralization. *Urban Life*, 2(1), 247-263. Disponível em <http://interruptions.net/literature/Unruh-JContempEthnogr79.pdf>
- Ussman, A. (2004). *Empresas Familiares*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Yin, R. (2008). *Case Study Research. Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.