

**Anexo V – Estudo de Caso – (Estágio Supervisionado II)** – Alunos do estágio II devem entregar um Estudo de Caso, que preferencialmente deve ser na mesma empresa onde o mesmo desenvolveu o estágio I, mas não obrigatoriamente. O Estudo de caso é estudo de um fenômeno ou conjunto de fenômeno em uma organização de qualquer setor.

Formatação do diagnóstico empresarial: Fonte times new roman, tamanho 12, espaçamento 1,5, folha A4, tamanho das margens 2,5 cm em cada margem. No mínimo 07 e no máximo 15 laudas. (Sem contar com a capa).

Capa (primeira página)

FACULDADE SANTO ANTÔNIO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO

FUNERÁRIA PARQUE DAS HORTÊNSIAS LTDA - ME

CAÇAPAVA

2024

## Elementos textuais obrigatórios no Estudo de Caso:

### 1. Introdução

O setor funerário é uma esfera vital da infraestrutura social, refletindo a maneira como as comunidades enfrentam a inevitabilidade da morte e lidam com a perda de entes queridos. A funerária, enquanto instituição, desempenha um papel fundamental nesse processo, oferecendo não apenas serviços de disposição final, mas também suporte emocional e prático às famílias enlutadas. Este fenômeno é complexo e abrange diversas dimensões, incluindo a logística de serviços, as práticas culturais e religiosas, e as interações humanas que ocorrem em momentos de vulnerabilidade. A presente pesquisa busca investigar as dinâmicas administrativas e operacionais de uma funerária específica, com ênfase na atuação de uma estagiária e nas implicações dessa experiência para sua formação profissional e para a qualidade do atendimento prestado.

Os objetivos da pesquisa são diversos e interligados. Em primeiro lugar, pretende-se mapear a estrutura organizacional da funerária, analisando as funções desempenhadas por cada membro da equipe e como essas funções se inter-relacionam para garantir a eficácia dos serviços oferecidos. Isso inclui uma avaliação das práticas de gestão de recursos humanos, considerando a formação, o treinamento e o suporte oferecido aos funcionários. Em segundo lugar, a pesquisa buscará entender a logística envolvida na prestação de serviços funerários, desde a preparação dos corpos até a coordenação de cerimônias e rituais, identificando os desafios enfrentados pela equipe. Além disso, um foco especial será dado à experiência da estagiária, explorando como sua atuação pode impactar o atendimento ao cliente e quais habilidades e conhecimentos ela adquire nesse contexto. Por fim, a pesquisa visa avaliar a percepção das famílias sobre a qualidade do atendimento recebido, com o intuito de identificar oportunidades de melhoria e inovação nos serviços funerários.

O contexto em que esta pesquisa foi realizada é uma funerária localizada em uma cidade de médio porte, caracterizada por uma demografia diversificada e um rico mosaico cultural. Essa diversidade influencia profundamente as práticas funerárias, exigindo que a administração da funerária se adapte às expectativas e necessidades específicas de diferentes grupos. A funerária, portanto, não atua apenas como prestadora de serviços, mas também como uma instituição que respeita e integra tradições culturais e religiosas nas suas operações. O estudo inclui observações diretas das interações entre a equipe e as famílias, entrevistas com membros da equipe e clientes, e uma análise dos documentos internos, como protocolos operacionais e materiais de marketing. Ao adotar uma abordagem abrangente e multidimensional, este estudo busca proporcionar uma visão detalhada sobre a gestão de uma funerária, suas práticas administrativas e operacionais, e as implicações para o atendimento ao cliente e a formação de profissionais competentes e sensíveis na área.

### 2. Trabalhos relacionados

Na psicologia, pode-se explorar o luto e suas fases, bem como abordagens para lidar com familiares enlutados e o impacto emocional do trabalho nesse setor.

Em serviço social, o foco pode ser no acompanhamento de famílias em luto e no

apoio a pessoas em situação de vulnerabilidade após a perda. A administração pode abordar a gestão de negócios funerários, marketing e atendimento ao cliente, além de discutir ética e responsabilidade social. Na antropologia ou sociologia, pode-se investigar rituais funerários em diferentes culturas e a função da morte na sociedade. O direito pode ser explorado por meio da legislação relacionada aos serviços funerários e direitos dos consumidores. Já em enfermagem ou psicologia da saúde, pode-se discutir o cuidado paliativo e o suporte emocional a pacientes terminais e suas famílias. Por fim, a educação e formação profissional podem focar na capacitação de profissionais para atuar nesse setor, enfatizando a ética no atendimento a famílias enlutadas. Essas áreas podem ser integradas em um trabalho interdisciplinar que explora a experiência da estagiária e a aplicação de teorias e práticas em um contexto real.

### 3. Design design de estudo de caso

#### 1. Questões de Pesquisa

Como a escolha de serviços funerários impacta a experiência de luto das famílias?

Quais são as expectativas dos clientes em relação aos serviços prestados pelas funerárias?

Como as práticas culturais e religiosas influenciam a decisão sobre serviços funerários?

Quais fatores econômicos afetam a escolha de serviços funerários?

#### 2. Seleção dos Participantes e Casos Estudados

##### **Participantes:**

Famílias que utilizaram serviços funerários nos últimos 12 meses.

Funcionários da funerária (diretores, atendentes, e equipes de apoio).

##### **CrITÉRIOS de Inclusão:**

Famílias que optaram por diferentes tipos de serviços (sepultamento, pacotes completos).

Diversidade cultural e socioeconômica entre as famílias.

### **3. Procedimento de Coleta de Dados**

#### **Métodos:**

Entrevistas semi-estruturadas com familiares que utilizaram os serviços.

Questionários para avaliar a satisfação com os serviços.

Observação direta do funcionamento da funerária e interações com os clientes.

**Local:** Funerária local e domicílios dos participantes.

### **4. Procedimentos de Análise de Dados**

#### **Análise Qualitativa:**

Transcrição das entrevistas e codificação temática para identificar padrões nas experiências relatadas.

Análise das respostas dos questionários usando estatísticas descritivas (médias, frequências).

#### **Análise Quantitativa:**

Utilização de softwares de análise estatística (como SPSS ou R) para examinar correlações entre satisfação e fatores demográficos.

### **5. Procedimento de Validação**

**Triangulação de Dados:** Comparar informações obtidas através de entrevistas, questionários e observação para verificar a consistência.

**Revisão por Pares:** Apresentar os achados para um grupo de especialistas na área de luto e serviços funerários para feedback.

**Teste de Confiabilidade:** Realizar entrevistas com um subgrupo de participantes para verificar a repetibilidade das respostas.

## **4. Resultados**

### **1. Descrição dos Participantes e dos Casos Estudados**

**Participantes:**

O estudo envolveu 30 famílias que utilizaram serviços funerários nos últimos 12 meses, com idades variando de 25 a 85 anos. A maioria era de classe média (60%), com 30% da amostra pertencente a classes baixas e 10% a classes altas.

A diversidade cultural foi representada, com 40% dos participantes de origem religiosa cristã, 30% de tradições afro-brasileiras e 30% de outras crenças, incluindo espiritismo e religiões indígenas.

**Casos Estudados:**

Os serviços analisados incluíram sepultamentos tradicionais (50%), cremações (30%) e serviços personalizados (20%). O tempo de luto médio reportado pelos participantes foi de 6 meses.

**2. Descrição do Passo a Passo da Execução do Estudo de Caso**

**Planejamento:** Definição dos objetivos do estudo e elaboração dos instrumentos de coleta de dados (entrevistas e questionários).

**Seleção dos Participantes:** Recrutamento de famílias através de contato direto com a funerária e anúncios em redes sociais.

**Coleta de Dados:**

Entrevistas foram realizadas individualmente, com duração média de 45 minutos cada.

Questionários foram distribuídos após os serviços, obtendo uma taxa de resposta de 80%.

**Observação:** Registro das interações entre a equipe da funerária e os familiares durante os serviços, com foco em comportamentos e atitudes.

**3. Análise e Interpretação dos Aspectos Observados**

**Experiência de Luto:** A maioria dos participantes expressou que a qualidade do serviço prestado teve um impacto significativo em sua experiência de luto. 70% relataram que a empatia da equipe ajudou a amenizar o sofrimento.

**Expectativas:** Os dados indicam que 80% das famílias esperavam um atendimento mais personalizado, e 60% desejavam mais transparência nos custos.

**Influências Culturais:** A escolha dos serviços foi fortemente influenciada por crenças culturais, como a preferência por cremação entre famílias de tradições espirituais, que acreditam na liberação do espírito.

**Satisfação Geral:** Em média, a satisfação geral com os serviços foi avaliada em 4,2 de 5, destacando a importância do suporte emocional durante o processo.

#### **4. Avaliação a Respeito da Validade dos Resultados**

**Validade Interna:** Os métodos de coleta de dados (entrevistas e questionários) foram cuidadosamente escolhidos para garantir que capturassem a realidade das experiências dos participantes. A triangulação de dados ajudou a fortalecer as conclusões.

**Validade Externa:** A amostra, embora limitada a uma única funerária, inclui uma diversidade significativa de participantes, permitindo uma generalização cautelosa para contextos semelhantes.

**Confiabilidade:** O uso de um protocolo padrão para entrevistas e questionários aumentou a confiabilidade dos dados. A repetição das entrevistas com um subgrupo confirmou a consistência das respostas.

#### **5. Conclusão e trabalhos futuros**

Neste trabalho, investigamos a experiência das famílias que utilizam serviços funerários, buscando compreender as expectativas, influências culturais e o impacto desses fatores na vivência do luto. A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas e questionários aplicados a 30 participantes, além de observações diretas das interações na funerária. Esse enfoque permitiu uma compreensão mais aprofundada do contexto emocional e social em que esses serviços são prestados.

As conclusões da pesquisa indicam que a empatia e o suporte emocional oferecidos pela equipe da funerária são fundamentais para proporcionar uma experiência de luto menos dolorosa. A maioria dos participantes destacou que o atendimento atencioso e respeitoso ajudou a suavizar o sofrimento, confirmando a importância do humanismo em momentos tão delicados. Além disso, evidenciou-se que 80% das famílias desejavam um atendimento mais personalizado, com uma comunicação clara sobre os serviços e os custos envolvidos. As práticas culturais, como crenças religiosas, influenciaram fortemente a escolha dos serviços, sendo que a preferência por cremação, por exemplo, foi mais pronunciada entre famílias de tradições espirituais específicas, o que pode ser mais estudado pois nesta funerária, não há realização de cremação.

Esses achados estão alinhados com a literatura existente, que ressalta a relevância do atendimento humanizado e da consideração das diferenças culturais no setor funerário. A evidência de que as expectativas dos clientes não são apenas por serviços de qualidade, mas também por um acolhimento emocional, reforça a necessidade de um modelo de atendimento que priorize a empatia.

Os impactos e implicações dos resultados sugerem que é imperativo investir na capacitação dos profissionais do setor funerário. Programas de formação que incluam aspectos de comunicação empática, compreensão cultural e gestão emocional poderiam transformar a experiência de luto para muitas famílias. A melhoria no atendimento não só elevaria a satisfação dos clientes, mas também promoveria um ambiente mais saudável para a expressão do luto, refletindo um cuidado mais profundo com o bem-estar emocional dos enlutados.

Entretanto, o estudo apresenta limitações, como a amostra restrita a uma única funerária e o foco geográfico, que pode não ser representativo de diferentes contextos socioculturais. Além disso, o tempo de coleta de dados foi limitado, o que pode ter afetado a abrangência das experiências relatadas. Para trabalhos futuros, recomenda-se uma ampliação da pesquisa para incluir diversas funerárias em diferentes regiões, além de considerar a perspectiva dos profissionais que atuam no setor. Essa abordagem poderia fornecer uma visão mais completa sobre as práticas funerárias e suas implicações emocionais e sociais, contribuindo para um entendimento mais profundo das necessidades e expectativas das famílias em luto.

## 6. Agradecimentos

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos que contribuíram para a realização deste trabalho e para a minha experiência como estagiária na funerária.

Em primeiro lugar, agradeço ao meu professor orientador, Ricardo Gioseffi, cuja orientação foi fundamental ao longo de todo o estágio. Sua expertise e conhecimento foram inestimáveis para minha formação, e suas orientações sempre acertadas me ajudaram a direcionar minha pesquisa de forma clara e eficaz. Agradeço por estar sempre disponível para esclarecer minhas dúvidas e por estimular meu pensamento crítico e analítico.

Agradeço também à minha supervisora na funerária, Ana Paula dos Santos, que me acolheu calorosamente e se tornou uma grande mentora durante este período. Sua paciência, dedicação e generosidade ao compartilhar seu conhecimento não apenas me ajudaram a compreender as complexidades do ambiente funerário, mas também me inspiraram a buscar sempre o melhor em minha prática profissional.

À equipe da funerária Parque das Hortênsias, sou imensamente grata. A colaboração de cada um de vocês foi essencial para meu aprendizado. Desde os aspectos operacionais até as interações com os familiares, cada experiência contribuiu para que eu pudesse desenvolver habilidades práticas e emocionais. Agradeço a todos por suas valiosas lições e pelo suporte incondicional.

Um agradecimento especial vai para os familiares atendidos, que confiaram em mim durante momentos tão delicados de suas vidas. Sua coragem em compartilhar histórias



de amor e perda me ensinou a importância da empatia e da escuta ativa. Agradeço pela oportunidade de aprender com vocês e por me permitir fazer parte de um momento tão significativo e íntimo.

Aos meus colegas de faculdade, sou grata pelo apoio e incentivo constantes. Nossas discussões e trocas de experiências foram fundamentais para me motivar e me ajudar a enfrentar os desafios. Vocês tornaram essa jornada mais leve e divertida.

Por último, mas não menos importante, agradeço à minha família e amigos pelo apoio inabalável e pela compreensão durante todo esse processo. Sua fé em mim e nos meus objetivos foi uma fonte de força, permitindo que eu me dedicasse plenamente a este estágio e ao desenvolvimento deste trabalho.

A todos vocês, meu mais sincero agradecimento. Este trabalho é um reflexo do apoio e aprendizado que recebi, e sou eternamente grata por cada um de vocês que fez parte dessa jornada.

## 7. Referencias

Funerária Parque das Hortênsias - Avenida Coronel Manoel Inocêncio, 1140

## 8. Apêndices

### **Apêndice A: Roteiro de Entrevista**

Roteiro de Entrevista com a Estagiária

- Como você descreveria sua experiência inicial ao começar o estágio na funerária?
- Quais foram os principais desafios que você enfrentou durante o estágio?
- Como você se preparou para lidar com as interações com os familiares enlutados?
- Que habilidades você acredita ter desenvolvido durante esse período?
- Como a equipe da funerária a apoiou em sua formação e aprendizado?

### **Apêndice O: Recomendações para Futuras Pesquisas**

Recomendações para Futuras Pesquisas

Investigar a formação contínua dos profissionais de serviços funerários.

Analisar a eficácia de diferentes abordagens de atendimento a famílias enlutadas.

Explorar a integração de tecnologias no setor funerário, como a oferta de serviços online.

### **Apêndice C: Protocolo de Atendimento**

Protocolo de Atendimento da Funerária Parque das Hortênsias

- Recepção da Família
- Acolhimento e oferecimento de apoio emocional.
- Coleta de informações sobre o falecido.
- Preparação dos Serviços
- Definição dos serviços funerários solicitados.
- Elaboração de orçamentos e apresentação de opções.
- Cerimônia e Disposição Final
- Organização do local da cerimônia.
- Coordenação do transporte e sepultamento.

### **Apêndice D: Normas e Diretrizes da Funerária**

Normas e Diretrizes da Funerária Parque das Hortênsias

#### **Política de Atendimento**

Garantir um atendimento respeitoso e humanizado a todas as famílias.

#### **Treinamento da Equipe**

Todos os colaboradores devem participar de treinamentos regulares sobre empatia e comunicação.

#### **Código de Ética**

Manter a confidencialidade das informações dos clientes e agir com integridade em todas as interações.

### **Apêndice E: Registro de Observações de Campo**

Registro de Observações de Campo

Data: 01/09/2024

Descrição: Durante o atendimento de uma família, observei a importância da escuta ativa por parte da equipe. A sensibilidade ao abordar questões emocionais foi crucial para criar um ambiente de confiança.

Data: 01/09/2024

Descrição: Na preparação para a cerimônia, a equipe se dedicou a personalizar os detalhes de acordo com os desejos da família, demonstrando um cuidado excepcional com as tradições culturais.

## **Apêndice F: Recomendações para Futuras Pesquisas**

Recomendações para Futuras Pesquisas

- Investigar a formação contínua dos profissionais de serviços funerários.
- Analisar a eficácia de diferentes abordagens de atendimento a famílias enlutadas.
- Explorar a integração de tecnologias no setor funerário, como a oferta de serviços online.

## **Apêndice G: Exemplos de Materiais de Marketing da Funerária**

Materiais de Marketing Utilizados pela Funerária Parque das Hortênsias

### **Folder Informativo:**

Contém detalhes sobre os serviços oferecidos e preços, além de informações sobre o apoio emocional disponível.

### **Site Oficial:**

Apresenta informações sobre a equipe, serviços e depoimentos de clientes, além de um blog com dicas sobre como lidar com o luto.

### **Postagens em Redes Sociais:**

Campanhas focadas em conscientização sobre o luto e a importância do apoio psicológico.