

Análise Clínica da Atividade de Trabalho de Agentes Funerários no Nordeste Brasileiro

Eduardo Breno Nascimento Bezerra¹

¹*Universidade Federal da Paraíba,
João Pessoa, PB, Brasil.*

Jorge Tarcísio da Rocha Falcão²

²*Universidade Federal do Rio Grande do Norte,
Natal, RN, Brasil.*

Edil Ferreira da Silva³

³*Universidade Estadual da Paraíba,
Campina Grande, PB, Brasil.*

Joeder da Silva Messias⁴

⁴*Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia,
Vitória da Conquista, BA, Brasil.*

Resumo: Especializados na gestão dos processos da morte e do morrer, os agentes funerários são uma categoria profissional indispensável na sociedade contemporânea. Estudar esses profissionais, marcados por alto grau de invisibilidade social, torna-se extremamente relevante, sobretudo concebendo-os como sujeitos ativos no processo de análise de sua atividade. Nesse sentido, este artigo teve como objetivo analisar a atividade de trabalho de agentes funerários a partir das contribuições teórico-metodológicas da Clínica da Atividade. Para o desenvolvimento desta pesquisa-intervenção foram realizadas 23 observações participantes no local de trabalho, 15 entrevistas individuais e seis entrevistas em grupo, mediadas pelo uso da técnica de Instruções ao Sósia, com agentes funerários que trabalham em um grande grupo funerário no interior do nordeste brasileiro. A análise da atividade de trabalho nos levou à compreensão de que o fazer desses trabalhadores é muito mais do que lidar meramente com o corpo inerte, sem vida, mas demanda deles alto grau de habilidades para lidar com suas emoções e prestar apoio às famílias enlutadas. O gênero profissional da atividade dos agentes funerários fornece importantes maneiras desses trabalhadores se portarem. Diante das imprevisibilidades e impedimentos presentes nas rotinas de trabalho, cada agente funerário age de um jeito, estiliza seu fazer, mas há aqueles modos de agir que são compartilhados, o que permite a construção do modo coletivo do agir profissional, tornando a atividade do agente funerário uma constante mescla do coletivo e do singular.

Palavras-chave: Agentes Funerários, Clínica da Atividade, Instrução ao Sósia, Gênero Profissional.

A Clinical Activity Analysis of Funeral Agents' Work in the Brazilian Northeast

Abstract: Specialized in the management of death processes, funeral agents are an indispensable professional category in contemporary society. It is extremely relevant to study these professionals who endure a high degree of social invisibility, especially by considering them as active subjects in the process of analyzing their own activities. Thus, this study aimed to analyze the work activity of funerary agents using the theoretical-methodological contributions of Clinical Activity. To develop this research-intervention, 23 participant-observations at their workplace, 15 individual interviews, and six group interviews, mediated by the use of the Instructions to the Double technique were carried out with funeral agents who work in a large funeral group in the inner Brazilian northeast. The analysis of work activity led us to understand that these workers' job prescriptions exceeds dealing with inert lifeless bodies. These workers have a high demand of socio-emotional skills, especially to cope and support grieving families.

The professional genre in funeral agents' activity provide important ways for these workers to behave. As a result of the unpredictability and impediments in their work routines, funerary agents find their own way to meet the demands of work. However, their shared conducts enable them to construct the collective mode of professional action, making funerary agents' activity a constant mixture of collective and singular contributions.

Keywords: Funeral Agents, Clinical Activity, Instruction to the Double, Professional Gender.

Análisis Clínico de la Actividad Laboral de Agentes Funerarios en el Nordeste de Brasil

Resumen: Especializados en la gestión de los procesos de la muerte y del morir, los agentes funerarios son una categoría profesional indispensable en la sociedad contemporánea. Estudiar estos profesionales, caracterizados por el alto grado de invisibilidad social, se convierte en algo extremadamente relevante, principalmente considerándolos como sujetos activos en el proceso de análisis de su actividad. En este sentido, este artículo tuvo como objetivo analizar la actividad laboral de agentes funerarios a partir de las contribuciones teórico-metodológicas de la Clínica de la Actividad. Para el desarrollo de esta investigación-intervención fueron realizadas 23 observaciones participantes en el local de trabajo, 15 encuestas individuales y seis grupales, mediadas por el uso de la técnica de instrucción al doble, con agentes funerarios que trabajan en un grupo funerario en el interior del Nordeste de Brasil. El análisis de la actividad laboral destaca que estos profesionales desempeñan una labor que va más allá del cuerpo inerte, sin vida, que les requiere un alto grado de habilidades para lidiar con las emociones y fornecer apoyo a las familias en duelo. El tipo profesional de la actividad de los agentes funerarios les proporciona a estos trabajadores importantes modos de portarse. Ante lo imprevisible y las dificultades en sus rutinas de trabajo, cada agente funerario actúa a su manera, pero hay modos de actuar compartidos, lo que permite la construcción del modo colectivo del actuar profesional, transformando la actividad del agente funerario en una constante mezcla entre lo colectivo y lo singular.

Palabras clave: Agentes Funerarios, Clínica de la Actividad, Instrucción al Doble, Género Profesional.

Com as mudanças nos sentidos da morte (Ariès, 2012; Elias, 2001) e a sua mercantilização ao longo da história (Ariès, 2012; Morais, 2009; Pimentel, 2015; Veras, 2014), a necessidade de ter profissionais especializados para gerir e controlar os processos da morte e do morrer se tornou cada vez mais crescente. Lidar com a morte, em suas mais variadas formas, passou a fazer parte do dia a dia de muitas profissões que lidam direta e diariamente com ela, dentre as quais se destaca o trabalho dos agentes funerários.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) (Ministério do Trabalho, 2021), os agentes funerários são os trabalhadores que desenvolvem atividades concernentes à organização de funerais, sendo responsáveis por tarefas que vão

desde as mais burocráticas (registro formal de óbitos e organização da documentação necessária para os sepultamentos), até as providências para liberação, remoção e traslados dos cadáveres. Além disso, esses profissionais preparam os corpos para os velórios, ornamentam as urnas e cuidam do processo de conservação destes por meio das técnicas de tana-topraxia (procedimentos para conservação e restauração do corpo).

Apesar de a CBO dar ênfase às atividades relativas à preparação dos corpos, o fazer desses profissionais extrapola essas tarefas. Na contemporaneidade o agente funerário acaba dirigindo o ritual funerário, função que antes era exercida pelos familiares e/ou religiosos (Chiavenato, 1998; Veras, 2014).

Nesse processo, precisam lidar com os familiares do morto, os sofrimentos e as despedidas, e com as mais imprevisíveis situações que esse momento pode suscitar (Câmara, 2011; Flores & Moura, 2018; Souza & Boemer, 1998).

Além da supracitada ampliação de atribuições da atividade profissional dos agentes funerários, acaba recaindo sobre eles o tabu que circunscreve a morte, pois esses profissionais passam a representá-la em sua concretude, eles evidenciam a morte que a sociedade se recusa a ver e aceitar (Câmara, 2011). Negar falar sobre a morte é negar também os profissionais que lidam com ela (Rodrigues et al., 2016). Desse modo, os agentes funerários acabam sendo escamoteados, estigmatizados e invisibilizados, já que representam a materialização da dor e do sofrimento causado pela morte e pelos processos de morrer. Diversos são os estudos que destacam a falta de reconhecimento social e invisibilidade a que essa categoria profissional está sujeita (Câmara, 2011; Dittmar, 1991; Flores & Moura, 2018; Kovács, Vaiciunas, & Alves, 2014; Menezes & Gomes, 2011; Nascimento, Santos, Lima, & Pinho, 2019; Rodrigues et al, 2016; Ruiz & Carvalho, 2006; Souza & Boemer, 1998).

Os estigmas e preconceitos enfrentados por essa categoria também perpassam pela visão difundida na sociedade de que esses profissionais se aproveitam da dor do outro para seu benefício próprio, ganhando dinheiro a partir do sofrimento alheio (Câmara, 2011; Nascimento et al., 2019; Ruiz & Carvalho, 2006). Esse processo de estigmatização ocorre também por meio dos rituais de afastamento manifestos em algumas posturas da sociedade, como sugerido pelo comportamento daquelas pessoas que fazem o sinal da cruz ao passarem em frente às funerárias ou ao verem um carro funerário, entre outras formas disseminadas por meio do estranhamento, do desprezo, dos olhares curiosos e dos xingamentos pejorativos (Flores & Moura, 2018).

Apesar da falta de reconhecimento social, as pesquisas com essa categoria têm demonstrado que os próprios agentes funerários reconhecem que o seu fazer é muito necessário e importante na sociedade, digno de ser respeitado (Souza & Boemer, 1998), uma vez que se caracteriza como um trabalho de cuidado do outro (Flores & Moura, 2018), e que também exige alto grau de responsabilidade (Câmara, 2011).

Considerando todos os aspectos destacados, verifica-se que os agentes funerários são uma categoria

profissional indispensável na sociedade contemporânea, esta marcada por grandes níveis de dificuldades para lidar com os processos da morte e do morrer, o que inclusive se agravou com a pandemia do covid-19 que assolou o mundo em 2020 e se manifesta até hoje (Zhu et al, 2019; Pires Brito, Braga, Cunha, Palácio & Takenami, 2020). Assim, estudar esses profissionais se torna extremamente relevante, sobretudo na perspectiva em que esse estudo se propõe, de buscar compreender a atividade de trabalho dos agentes funerários sob o ponto de vista deles próprios, concebendo-os como sujeitos ativos no processo de análise de sua atividade. Nesse sentido, este artigo tem como objetivo analisar a atividade de trabalho de agentes funerários a partir das contribuições teórico-metodológicas da Clínica da Atividade (Clot, 2006; 2007; 2010; 2011; Clot & Faïta, 2016).

A Clínica da Atividade

Desenvolvida por Yves Clot e seus colaboradores no Centro Nacional de Artes e Ofícios (CNAM), na França, a Clínica da Atividade, ao mesmo tempo que se configura como uma abordagem clínica, é também um dispositivo metodológico que tem como objetivo propiciar uma compreensão-transformação das atividades de trabalhos, tendo os próprios trabalhadores como atores desse processo (Clot, 2007, 2010).

Pode-se dizer que a Clínica da Atividade tem sua gênese pautada nas contribuições de marcos como: a psicologia histórico-cultural russa, desenvolvida por Vygotski, Leontiev, Luria e outros colaboradores; as influências de Ivar Oddone, a partir de suas experiências com operários italianos nas décadas de 1970 e 1980; bem como nos conceitos de trabalho prescrito e trabalho real (tarefa e atividade), frutos da Ergonomia francesa e dos estudos de Alan Wisner (Clot, 2010).

Acerca desse último aspecto, Clot (2007) reconhece a importância dada pela ergonomia à distinção entre tarefa e atividade, contudo questiona o fato da atividade ser considerada apenas aquilo que se faz, e que, portanto, se torna tangível. Para esse autor, a atividade não diz respeito apenas ao que se faz, mas vai além disso, de modo que se faz necessário considerar “o real da atividade”, que pode ser entendido como “aquilo que não se faz, aquilo que não se pode fazer, aquilo que se busca fazer sem conseguir – os fracassos –, aquilo que se teria querido ou podido fazer” (Clot, 2007, p. 116).

Com essa ampliação, entende-se que a atividade considera também os pensamentos, as escolhas, e todas as possibilidades que o indivíduo criou/pensou diante de uma situação de trabalho específica, o que compreende aquelas possibilidades que foram suspensas ou não chegaram a se concretizar em ações. Desse modo, ao citar Vygotski, Clot (2006) destaca que “o ser humano é pleno, em cada instante, de possibilidades não realizadas” (p. 21).

A Clínica da Atividade também entende a necessidade da posição de protagonismo dos próprios trabalhadores, inspirada aqui nas contribuições de Oddone. Nesse sentido, os trabalhadores não ocupam um lugar abaixo dos especialistas externos aos coletivos de trabalho. Esse dispositivo assume a dupla vertente de caminho de trabalho metodológico, na abordagem da atividade de trabalho e na ação clínico-terapêutica, por meio da busca de meios para a ampliação do poder de ação dos coletivos de trabalhadores sobre o ambiente real de trabalho, assim como sobre eles mesmos.

No que diz respeito a esse poder de ação dos trabalhadores, Clot (2007) destaca que em muitas situações é mais esclarecedor compreender o que o trabalhador deixou de fazer do que aquilo que efetivamente foi feito, assim as ações não realizadas também devem fazer parte do processo de análise do trabalho. E o que se verifica em grande parte do mundo do trabalho é que os trabalhadores têm sido impedidos de realizar suas atividades de acordo com seus desejos e planos. As maiores lamentações dos trabalhadores não se referem ao que eles devem fazer, mas sobretudo àquilo que eles foram/são impedidos de realizar, o que demonstra um impedimento, uma limitação do poder de agir dos trabalhadores (Clot, 2010).

Limitar a iniciativa do trabalhador, sua possibilidade de ação, pode levar à precarização da atividade de trabalho e, conseqüentemente, ao sofrimento e adoecimento. Conforme destaca Clot (2007; 2010), o trabalhador em sofrimento é um indivíduo que teve/tem o seu poder de agir esvaziado, sua capacidade de ação na atividade diminuída, limitada. O sofrimento é entendido como intimamente relacionado à atividade não realizada, e aos conflitos e dilemas que surgem dos confrontos entre o trabalhador e a organização do trabalho. Mas esses conflitos são vitais para a atividade, pois uma atividade em que não há contradições seria impossível de ser realizada (Clot, 2010).

Outro elemento central proposto pela Clínica da Atividade diz respeito ao fato da atividade de trabalho ser triplamente direcionada: para o próprio trabalhador, visando o alcance de seus próprios objetivos; para o objeto da atividade (real da atividade); bem como para o outro, com o qual o trabalhador tem de lidar para cumprir seu exercício (Clot, 2007).

No que se refere à atividade direcionada ao outro, Clot (2007) destaca que essa relação ocorre pela mediação de um gênero profissional, que marca o pertencimento a um determinado coletivo de trabalho. O gênero profissional se refere a um sistema de normas e procedimentos elaborados de modo coletivo pelos trabalhadores, que são transmitidos de modo indireto no exercício da atividade no dia a dia de trabalho, e dos quais cada trabalhador se apropria (Clot, 2007; 2010; Clot & Faïta, 2016).

O gênero profissional pode ainda ser entendido como um estoque de possibilidades de ação sobre uma determinada situação de trabalho que é acessível somente àqueles trabalhadores que participam dessa mesma situação de trabalho (Clot, 2007). Baseado em ideias de Bakhtin, Clot (2007) afirma que o gênero “é como uma senha conhecida apenas por aqueles que pertencem ao mesmo horizonte social e profissional” (p. 41).

Entretanto, o gênero profissional não dá conta de toda a atividade, ficando uma margem para o agir singular do sujeito. São nessas lacunas que o indivíduo desenvolve o seu estilo. O trabalhador com seu estilo recria o gênero profissional, imprimindo nele sua marca, e por meio dele se reconhece naquilo que faz. Assim, é possível a compreensão de que a atividade é sempre um processo entre o fazer compartilhado e o individual (Clot, 2010).

Nesse sentido, entende-se que o gênero profissional é um sistema marcado pela plasticidade, que está em constante recriação, renova-se e se aperfeiçoa a partir das contribuições dos estilos. De acordo com Clot (2010), os estilos metamorfoseiam os gêneros para que este não fique restrito a meio de ação. Os gêneros permanecem vivos devido às recriações estilísticas, por outro lado a não dominação do gênero e suas variantes impossibilita a elaboração do estilo (Clot & Faïta, 2016), verificando-se, assim, uma relação de mão dupla entre gênero profissional e estilos individuais de ação.

Levando em consideração esse aporte teórico, compreende-se que o método da Clínica da Atividade

se baseia na possibilidade de aumentar o poder de ação dos trabalhadores sobre o ambiente de trabalho real e sobre si mesmos, inventando ou reinventando os instrumentos psicológicos dessa ação, e não somente protestando contra os constrangimentos, mas seguindo pela via da superação concreta e efetiva (Clot, 2006; 2010). Nesse sentido, os pressupostos teórico-metodológicos da Clínica da Atividade se apresentam como valoroso dispositivo para análise da atividade de trabalho dos agentes funerários, objeto de estudo deste artigo.

Método

Participantes

Esta pesquisa-intervenção, de natureza qualitativa, foi realizada com os agentes funerários de um grande grupo funerário presente em dois estados da região Nordeste. Isso posto, cabe esclarecer que o desenvolvimento da referida pesquisa se deu em uma unidade operacional localizada em cidade de médio porte no interior dessa região, cidade na qual se encontra também a sede administrativa do grupo funerário estudado.

Instrumentos e procedimentos de construção de dados

Para o desenvolvimento desta pesquisa-intervenção foram realizadas três etapas distintas: a observação participante, as entrevistas individuais e as entrevistas em grupo, mediadas pelo uso da técnica de Instruções ao Sósia (IaS).

Na primeira etapa, foram realizadas 23 observações nos locais de trabalho dos agentes funerários acompanhando-os por um período de dois meses em suas mais diversas tarefas, entre elas: a remoção de corpos de casas e hospitais, ornamentação e embelezamento dos corpos, entrega do corpo e montagem do velório, acompanhamento dos cortejos fúnebres até os cemitérios/crematórios, bem como os momentos nos quais os agentes funerários se encontravam na empresa aguardando os atendimentos. Essas observações foram realizadas em diversos dias da semana, em zonas urbanas e rurais e em plantões diurnos e noturnos.

Os dados levantados nessa etapa da pesquisa foram registrados em diários de campo e foram fundamentais para a compreensão, por parte do pesquisador-analista, de como se dá os processos de

trabalho dessa categoria profissional. As observações também propiciaram a criação de um vínculo entre o pesquisador e os trabalhadores, que durante a realização da pesquisa correspondiam a um total de 30 (todos homens, em sua maioria casados, majoritariamente com ensino médio completo), divididos em quatro equipes plantonistas, trabalhando num regime de plantão de 12 horas de trabalho por 36 de repouso.

Foram realizadas 15 entrevistas individuais semiestruturadas. Nessa etapa, abordamos questões a respeito das respectivas rotinas de trabalho, da trajetória profissional, do processo de tornarem-se agentes funerários, bem como de elementos referentes à atividade de trabalho que desempenham. Todas as entrevistas foram gravadas, com o consentimento dos trabalhadores, e tiveram duração média de 40 minutos.

A terceira e última etapa da pesquisa foi realizada em grupo e mediada pela técnica de IaS, que se configura como um “jogo” em que o pesquisador lança aos trabalhadores o seguinte questionamento: “Suponha que eu seja seu sócia e que amanhã eu venha a lhe substituir no seu dia de trabalho, que instruções você me daria com intuito de que ninguém percebesse a sua substituição?” (Clot, 2007; 2010). Durante o processo de resposta a esse questionamento, o pesquisador-analista se apresenta como um grande questionador e coloca situações e obstáculos ao profissional, sempre buscando compreender como este desempenha sua atividade, mesmo diante de situações que ele não previa ensinar.

Segundo Clot (2010), essa técnica visa uma transformação indireta do trabalho dos sujeitos, uma vez que demanda desses trabalhadores o deslocamento de suas atividades usuais para um novo contexto, no qual dispõem de certo recuo para analisarem a própria atividade de trabalho. Para o desenvolvimento dessa técnica foram criados três grupos, sendo um com agentes do turno noturno e dois do diurno. Cada grupo contou com a participação de pelo menos três agentes, e para a realização procederam-se aos seguintes passos: inicialmente foi solicitado aos participantes que definissem quais as atividades que eles consideravam mais importantes no dia a dia do respectivo trabalho; após a identificação dessas atividades (a saber, o atendimento domiciliar, o atendimento realizado no laboratório da base operacional e a realização do cortejo fúnebre), cada participante ficou responsável por dar instruções para apenas uma

dessas atividades, cada um na presença dos outros; ao final de cada sessão solicitavam-se comentários dos demais.

Para o segundo momento de aplicação da técnica, todo o material dos três encontros de IaS foi transcrito pelo pesquisador e categorizado em dez principais pontos. Esses pontos foram apresentados aos trabalhadores para que escolhessem aqueles que gostariam de trazer para discussão e análise do grupo. Essa foi uma forma adotada para que os agentes funerários pudessem manter uma posição ativa no processo de co-análise da atividade, já que não foi possível que eles realizassem a transcrição ou leitura prévia do material transcrito, como propõe originalmente a metodologia da Clínica da Atividade (Clot, 2006; 2010). Cabe destacar que a maioria dos agentes têm outras ocupações profissionais nos dias em que não estão de plantão, trabalhado em serviços informais como motoristas de aplicativos, mototaxistas ou em pequenos negócios familiares, o que impossibilitou que dedicassem mais tempo a essa pesquisa-intervenção.

Todos os encontros do primeiro e segundo momento de aplicação da IaS ocorreram na sala de reuniões disponibilizada pela empresa, enquanto os agentes estavam em horário de trabalho, e todos eles foram gravados com as devidas autorizações dos participantes. Posteriormente os áudios foram transcritos na íntegra pelo pesquisador.

Procedimentos de análise de dados

Na abordagem metodológica preconizada pela Clínica da Atividade os caminhos de análise dos diálogos são numerosos, e é de grande importância que os trabalhadores estejam engajados com essa proposta, assumindo um papel de co-analistas de sua própria atividade (Clot, 2010). Essa diretriz de trabalho foi devidamente efetivada nessa etapa da presente pesquisa, que contou com a participação ativa dos agentes funerários.

Nesse sentido, a análise dos dados foi realizada de acordo com o conteúdo do discurso dos trabalhadores, notadamente os produzidos na utilização da técnica de IaS, e dos conceitos teóricos da Clínica da Atividade (Clot, 2007, 2010). Os dados das entrevistas individuais e os registros das observações em campo serviram para a compreensão e validação dos dados construídos na etapa clínica. Assim, as categorizações, apresentadas na próxima sessão deste artigo foram estruturadas buscando clarificar o contexto

e características do trabalho dos agentes funerários, elucidando as principais experiências vivenciadas por esses trabalhadores para o desenvolvimento de suas atribuições profissionais.

Aspectos Éticos

Destaca-se que esta pesquisa-intervenção teve a aprovação e apoio do grupo funerário estudado e que foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa, sendo devidamente aprovada. Desse modo, todas as recomendações e procedimentos éticos foram estritamente seguidos em sua execução.

Resultados e Discussões

Para apresentação e discussão dos dados construídos durante esta pesquisa-intervenção, realizamos a divisão em quatro categorias temáticas, são elas: o real da atividade de trabalho do agente funerário; os desafios do relacionamento com as famílias enlutadas; a ficha de atendimento e os impedimentos à atividade; o relacionamento entre os agentes funerários: entre o inter e o transpessoal.

O real da atividade de trabalho do agente funerário

Divididos em quatro equipes plantonistas, os agentes funerários têm como foco principal a prestação de serviços funerários e o atendimento das famílias em situação de vivência de luto. Após a contratação dos serviços funerários pelos familiares, é gerada uma ficha de atendimento que é enviada à unidade operacional, onde os agentes funerários se encontram de plantão. Ao receberem a ficha de atendimento, os agentes têm 15 minutos para se organizarem, vestir o uniforme da empresa, equipar o carro funerário com os equipamentos necessários para o atendimento e sair para realizar a remoção do corpo.

É de responsabilidade desses trabalhadores realizarem a remoção dos corpos onde eles se encontram, sejam em domicílios privados, hospitais, Serviços de Verificação de Óbitos (SVO) ou Institutos Médicos Legais (IML). Esse momento, descrito por eles nas entrevistas e vivenciado durante as observações em campo, configura-se como o primeiro contato dos agentes funerários com os familiares, e nele as informações sobre o velório e sepultamento são confirmadas e mais informações sobre o falecido podem ser coletadas.

Realizada a remoção, o próximo passo diz respeito à preparação do corpo. Cabe destacar que nesse grupo funerário os agentes não realizam os procedimentos de tanatopraxia (técnicas utilizadas para a conservação dos corpos), já que na empresa existem profissionais conhecidos como tanatopraxistas, que são responsáveis por essas atividades. Assim, cabe aos agentes realizarem a preparação dos corpos, que envolve os processos de higienização, ornamentação e embelezamento do corpo na urna funerária. Essa etapa pode ser realizada de dois modos diferentes: na própria empresa (em um laboratório preparado pra tal atividade) ou no local de domicílio do falecido.

O local onde será realizada a preparação do corpo muda substancialmente o modo como o agente irá desenvolver suas atividades. Realizando o atendimento no domicílio do falecido, o agente terá de levar consigo todo o material e instrumental necessário para executar seu trabalho. Além disso, conforme verificado nas observações, em grande parte dos atendimentos a preparação do corpo é conduzida na presença dos familiares, e, nesse caso, determinados manuseios do corpo passam a ser mais brandos ou suavizados, na tentativa de reduzir a carga emocional que alguns procedimentos (como o tamponamento) podem gerar em algum familiar. Por outro lado, quando o atendimento ocorre nas dependências da própria organização, além de as famílias não estarem presentes para acompanhar os atos realizados, as possibilidades de resolver quaisquer imprevistos que o corpo venha a apresentar (sangramento excessivo, por exemplo) são mais fáceis de serem sanadas seja pela disposição de ter uma estrutura mais adequada, seja pela possibilidade de poder contar com um auxílio de algum colega de trabalho.

Quando os procedimentos são realizados no laboratório da empresa, ao término do atendimento, é de responsabilidade dos agentes entregar o corpo ornamentado à família para o velório, que pode ocorrer no domicílio do falecido, em igrejas, em capelas do grupo funerário ou em outros lugares, a depender do desejo dos familiares. Quando o velório não ocorre nas capelas do grupo funerário, é função do agente montá-lo. Para tanto, o agente funerário leva consigo todos os paramentos necessários (suporte para urna, castiçais para velas, suporte para livros e arranjos) e realiza a montagem da estrutura para o velório.

Após o velório, os agentes funerários entram em cena mais uma vez para encerrarem o velório fazendo

o fechamento da urna, desmontar a estrutura (quando necessário) e realizar o cortejo fúnebre, ou seja, o traslado do corpo até o cemitério/crematório onde será sepultado/cremado.

Apesar de essas serem as principais tarefas desenvolvidas por esses profissionais, a observação dos contextos de trabalhos e as entrevistas individuais permitiram a percepção de que há uma ampliação dessas atribuições. No dia a dia de trabalho esses profissionais acabam sendo responsáveis por realizar cobranças e/ou receber pagamentos dos serviços prestados. Nesses casos, saem para os atendimentos com recibos e maquininhas de cartão de crédito para receber algum valor que faltou ser pago pelas famílias no ato da contratação dos serviços.

Além disso, os agentes funerários exercem o papel de motoristas dos carros fúnebres, condição indispensável para a contratação deles nessa empresa. Para ser agente é necessário saber dirigir, pois deve ser responsável por realizar todo o processo de atendimento, o que envolve os deslocamentos. Cabe também a esses profissionais realizar a higienização dos equipamentos utilizados após cada atendimento, mantendo suas maletas de instrumentos (que são de uso individual) sempre limpas e organizadas.

Semelhantemente aos dados encontrados em outras pesquisas realizadas com essa categoria (Câmara, 2011; Dittmar, 1991; Flores & Moura, 2018; Kovács et al., 2014; Nascimento et al., 2019; Rodrigues et al., 2016; Ruiz & Carvalho, 2006; Souza & Boemer, 1998), os participantes desta também destacaram os preconceitos e tabus associados à sua prática profissional, seja pela sociedade de um modo geral, pelos familiares e até de pessoas dentro da própria organização, conforme falas destacadas:

A maioria fala: “eu não tenho coragem”, “eu nem chego perto”, “eu não suportaria fazer o que você faz” (AF7).

Até mesmo dentro da minha casa, com a minha mãe, até hoje ela não gosta que eu lave nem as vasilhas da marmitta aqui da empresa (AF5).

A gente já viu isso aqui dentro da empresa, pessoas da própria empresa ter nojo, passar longe do agente funerário (AF11).

O trabalho desenvolvido pelos agentes funerários é de um tipo que gera um constrangimento e/ou desconforto nas pessoas (Souza & Boemer, 1998). Os agentes funerários passam então a serem vistos como os grandes representantes da morte (Câmara, 2011; Kovács et al., 2014), e essa rejeição social, gerada pela natureza do objeto de trabalho, assume diferentes formas de expressão na sociedade, como a repulsa e a chacota, virando motivo de brincadeiras e piadas e levando a um desinteresse da sociedade por essas atividades (Câmara, 2011; Dittmar, 1991; Ruiz & Carvalho, 2006).

Esses estigmas e preconceitos contribuem para a invisibilidade dessa categoria, que, mesmo num momento pandêmico, período em que esses profissionais não deixaram de trabalhar, pouco ou quase nada se ouvia falar deles, conforme destaca um dos participantes:

E com essa pandemia aí hoje, você ouviu falando de agente funerário? Falaram de médico, de enfermeiro, de IML, de tudo no mundo, mas o agente funerário, ele não foi comentado, ele não é visto, mas é ele quem está com a mão na massa. E não parou de trabalhar! (AF6).

Além de reafirmar a invisibilidade social dessa categoria profissional, a pandemia foi um elemento que atravessou diretamente o fazer desses trabalhadores. Algumas mudanças nas rotinas de trabalho foram necessárias, mas o medo de contaminação “. . . tanto por parte da pessoa falecida, quanto com contato direto com a família” (AF12) e o medo transmitir o vírus para seus familiares foram grandes fontes de sofrimento relatadas por esses profissionais durante a construção de dados deste trabalho.

Essas situações de sofrimento no período pandêmico, período em que esta pesquisa foi realizada, se unem às já vivenciadas por esses trabalhadores ao longo de suas trajetórias, entre elas, uma, que foi altamente destacada entre os participantes, refere-se ao atendimento de crianças. Os agentes funerários destacaram que:

[lidar com o corpo de] *criança é muito chocante pra mim, eu não gosto muito* (AF10).

o momento que eu mais tive sofrimento é quando a gente pega uma criança (AF14).

Faz uns 3 meses que eu fiz [um atendimento] de um recém-nascido, cheguei lá no sítio na casa da família, era o pai, a mãe e o avô chorando, aí você tá lá dentro com a família, aí você chora também naquela situação (AF15).

O cuidado e preparação dos corpos de crianças como um fator de sofrimento no trabalho tem sido um aspecto apontado também em outros estudos realizados com essa categoria (Câmara, 2011; Flores & Moura, 2018; Souza & Boemer, 1998). Esses dados apontam para uma história transpessoal desse coletivo de profissionais, “uma história que não é apenas a história dos sujeitos concernidos, mas a história de um ofício (*métier*) que não pertence a ninguém em particular, mas pela qual todos, no entanto, se sentem responsáveis” (Clot, 2011, p. 73). Essa situação exige dos trabalhadores o desenvolvimento de habilidades para lidar com essa e as demais situações em seu agir profissional.

Muitas foram as situações apontadas pelos agentes funerários que exigem deles esse controle emocional, mas concentraremos aqui um foco nas atividades por eles escolhidas, discutidas e analisadas na etapa de intervenção clínica, fruto da utilização da técnica de IaS: o relacionamento com as famílias, a utilização da ficha de atendimento e a colaboração dos colegas de trabalho.

Os desafios do relacionamento com as famílias enlutadas

A relação que os agentes funerários estabelecem com as famílias é um ponto que os distingue de outras categorias profissionais que lidam com a morte. Diferentemente do que ocorre com coveiros, tanatopraxistas, técnicos em necropsia, entre outras, o agente funerário estabelece uma relação direta não apenas com o corpo sem vida, comum aos demais profissionais, mas sobretudo com os familiares do falecido, constituindo-se como presença fundamental nos velórios e sepultamentos. Nesse sentido, entre os profissionais citados, o agente funerário é aquele que mais é visto pelos familiares e com quem eles mais dialogam.

Lidar com a dor e os sentimentos que a morte e os processos de morrer desencadeiam nos familiares acaba sendo um elemento de grande mobilização subjetiva para os agentes funerários, conforme destacaram alguns deles:

Não é fácil, não, é muito dolorido. Você participa do sofrimento da família e aquilo também faz você sofrer (AF12).

Pra mim, o mais difícil é você lidar com a dor daquela pessoa que você não conhece, que não sabe o passado dela todinho com seus filhos e coisas, e você tem que ser psicólogo, você tem que ser. . . tudo lá. Aí o mais difícil é isso, você lidar com a família que tá no momento de sofrimento (AF14).

Nesse sentido, a atividade de trabalho desses profissionais ganha outros contornos, que vão além dos cuidados com o corpo sem vida, abarcando igualmente o cuidado dos familiares e amigos. Quando AF14 destaca que “*tem que ser psicólogo*”, ele afirma que é necessário que os agentes funerários se tornem trabalhadores com competências emocionais para lidar com as mais diversas realidades, fato verificado também em outros estudos com essa categoria (Câmara, 2011, Flores & Moura, 2018; Kovács et al., 2014).

Na prática, o apoio aos familiares acaba se configurando como parte importante do fazer desses profissionais. Essa relação foi um ponto de análise e discussão entre os agentes funerários desta pesquisa-intervenção, sobretudo em como deve ser mediada essa relação agentes-familiares. No primeiro momento de aplicação da IaS algumas das instruções dadas pelos participantes indicavam a necessidade de falar pouco com os familiares, evitar contatos e tentar ao máximo manter uma “postura profissional”, controlando as próprias emoções e estabelecendo uma comunicação mais objetiva e fria, respeitando o momento vivenciado pelos familiares. Entretanto, no segundo momento da técnica de IaS, a de autoconfrontação e análise da instrução, algumas reflexões foram possíveis.

Os agentes discutiram que lidar com essas famílias em sofrimento é um elemento que envolve a necessidade de encontrar um equilíbrio entre uma postura profissional (mais séria e técnica) e humana (mais afetiva e acolhedora). A busca por esse equilíbrio nos modos de agir durante um atendimento é algo que demanda desses profissionais uma leitura minuciosa das famílias. É preciso estar atento a como elas se comunicam, como expressam seus sentimentos e quais aberturas são dadas para um possível diálogo.

A gente vê como a família tá; se a família quer se comunicar, aí a gente se comunica, mas se a gente percebe que realmente é mais retraída, aí eu falo as principais coisas sobre o velório, sobre o outro dia. . . enfim, resolver essas coisas. Mas tem aquelas pessoas que falam durante toda a ornamentação do corpo, perguntam, e a gente vai falando, mas caso não, é bem profissional mesmo: “meus sentimentos” e procura o responsável, o declarante, e explica o que vai fazer e por aí vai (AF11).

Dependendo da família, você fica na sua. Mas se você vê que o declarante tá ali naquele papozinho e tá se dirigindo a você, então você vai quebrar o clima, não soltando brincadeira e piadinha, conversar na brecha que o familiar está lhe dando ou não. Se ele der você vai, se não você vai extremamente profissional (AF17).

Conseguir captar os sentimentos das famílias e os modos que elas têm de lidar com a morte de seus entes queridos é uma atividade que escapa ao prescrito. O agir desses profissionais fica condicionado à facilidade que eles têm de fazer a leitura das famílias. Não é apenas acolher as famílias, mas compreender como esse acolhimento pode ser feito, de acordo com a particularidade de cada uma delas.

Independentemente da abertura que a família dá durante o atendimento, os agentes discutiram o quanto é fundamental ter um controle emocional para realizar seu trabalho. Mesmo que o diálogo não se faça presente enquanto desenvolvem suas atividades, é preciso ter uma postura atenciosa, empática e de acolhimento ao sofrimento dos familiares, sem, entretanto, deixar-se envolver muito emocionalmente.

Temos sim que ser profissional, a família tá abalada e a gente como profissional tem que ser o diferencial, mas acho que algumas atitudes aí, você deveria ter um pouco mais de carinho com a família, não ser só frio. A gente não pode chorar, apesar que comigo já teve velório que chorei; não na presença da família, eu me retirei e chorei (AF7).

Você tem que olhar a família com carinho, com respeito, com atenção. É um momento muito difícil e eles precisam disso. . . . Você tem que ser

profissional, não pode. . . eu mesmo nunca chorei em velório porque eu sempre fui muito profissional no que eu faço, mas eu sei que cada um tem sua maneira de ser (AF18).

Ao falarem sobre o atendimento às famílias, os agentes funerários tentam deixar claro que não é possível ser inteiramente técnico, é preciso se conectar com as famílias, acolhê-las de um modo mais afetivo, o que compreende um elemento importante que faz parte do gênero profissional dessa categoria (Clot, 2007; 2010).

Há, entretanto, certa preocupação em não se deixar envolver emocionalmente. Os dois participantes destacam que não podem chorar ao realizar suas atividades, o que revela uma prescrição prevista para o desenvolvimento destas. AF7 deixa claro que nem sempre isso é possível, ao passo que AF18, ao relatar que nunca chorou num atendimento, tenta demonstrar um controle emocional, mas reconhece que “cada um tem sua maneira de ser”, o que aponta para a dimensão pessoal desse ofício, que segundo Clot (2010) diz respeito ao exercício individual de cada trabalhador. Nem sempre o agente funerário conseguirá efetivar as normas socialmente construídas e dispostas no gênero profissional (não se emocionar, não chorar). Lidar com a morte é um exercício que demanda muito custo emocional desses trabalhadores, e nesse cenário o estilo se revela: “cada um tem sua maneira de ser” (AF18).

Ainda sobre esse aspecto, um dos trabalhadores declarou que o que constitui um trabalho bem feito não é apenas realizar os procedimentos de cuidado do corpo, mas vai além disso; é ser empático com a família, demonstrar que o agente se importa com os familiares, que não é apenas mais um atendimento, conforme demonstram as falas a seguir:

Não tem como você ficar muito calado, tem hora que a família precisa de uma atenção a mais, geralmente é nessa hora que você não vai só demonstrar o profissional que você é, porque aí eles já viram que o serviço que você fez ficou bem realizado, eles vão ver coisas do sentimento que você pergunta pra família (AF12).

Mas que você vai tá tratando aquela pessoa, não de qualquer maneira, não é só mais um corpo, não é só mais um óbito! É um ente querido, é um filho, é um pai, é um tio, é um avô (AF7).

No dia a dia de trabalho, o atendimento às famílias demanda também desses profissionais a necessidade de concederem informações e orientações sobre o processo funerário, e até mesmo direcionamentos sobre o sepultamento, sobretudo nos casos em que aquela família está passando por isso pela primeira vez.

Esclarecer os pontos que ela tem, por exemplo; tem família que tá no hospital que ela tá com um papel amarelo e ela não sabe o que é. “O que é que eu faço com isso aqui?” Isso aqui é a declaração de óbito, você vai no cartório, você faz a certidão de óbito lá. Vai ter uma guia de sepultamento que você vai levar lá no cemitério pra abrir a cova. Então, assim é o procedimento, a parte burocrática que tem que passar, porque, assim, 80% do pessoal, quando uma pessoa falece, você não sabe o que faz (AF17).

Durante a realização do segundo momento da IaS, a dimensão clínica dessa técnica foi percebida pelas falas de alguns dos participantes, que elaboraram ao longo das discussões entre si novas formas de conduzir a relação com as famílias. Em muitos momentos a controvérsia entre o relatado no primeiro momento (aplicação da IaS) e segundo momento (confrontação com os dados) foi importante recurso para o desenvolvimento de novas formas de fazer a atividade, o que também se verificou nas discussões sobre a ficha de atendimento funerário, ponto a seguir apresentado.

A ficha de atendimento e os impedimentos à atividade

Um importante elemento presente no trabalho dos agentes funerários diz respeito à ficha de atendimento. Trata-se de um documento que contém as informações gerais sobre o falecido, como nome, idade, peso, causa da morte, endereço para remoção, tipo de serviços contratados, entre outras. Ela foi apontada pelos agentes como imprescindível para a realização de suas atividades, sobretudo nos casos de um atendimento a ser realizado numa residência, pois é por meio das informações contidas nela que eles determinam “o que eu vou levar, o tipo da urna, o mato [tipo de flores], a maleta, questão se é masculino pra levar barbeador; essas coisas; o principal pra mim é a ficha, no operacional” (AF14).

Essa ficha não é preenchida pelo agente funerário, mas pelo atendente funerário, profissional que trabalha nas unidades de atendimento ao público e é responsável pelo primeiro contato (via telefone ou presencial) com as famílias. Nesse atendimento, a ficha é gerada e encaminhada para a unidade operacional, onde os agentes funerários ficam de plantão à espera de um atendimento. Apesar de sua importância, os agentes destacam que muitas vezes ocorrem problemas no preenchimento da ficha, o que afeta seu trabalho.

Endereço incompleto, dados cadastrais desatualizados, causa da morte não discriminada e dados, como peso e altura do falecido, registrados de modo equivocado (informações importantes para a escolha do tamanho da urna que será levada para o atendimento) foram algumas das situações discutidas pelos agentes funerários sobre a ficha de atendimento.

Pela importância que a ficha tem, algumas coisas teriam que ser mais detalhadas. E, quando acontece um erro na ficha, lá em cima, só sobra pra gente. Esses dias eu fui pra uma cidade aí e quando eu cheguei lá, tinham errado o peso da mulher. Cheguei na cidade lá, e a mulher não cabia dentro, e eu tive que voltar pra pegar uma maior. Foi um constrangimento pra família. Eu tive que vir da cidade pra cá voando e tive que voltar voando também, pra que a família não ficasse insatisfeita (AF18).

A ficha de atendimento, importante recurso para o desenvolvimento das tarefas dos agentes, faz parte da dimensão impessoal do ofício desses trabalhadores (Clot, 2010). Entretanto, a falta de informações ou informações imprecisas nesse instrumento têm se apresentado como um obstáculo à realização das atividades dos agentes funerários, o que dificulta o seu agir no trabalho, e coloca esses trabalhadores muitas vezes em situações de sobrecarga de trabalho ou em ocasiões constrangedoras.

Como destacou um dos trabalhadores: “*porque às vezes na pressa, na correria, preenche totalmente errada e a gente que lute*” (AF10). A expressão “*a gente que lute*” torna-se significativa, pois demonstra o exercício de modo singular da atividade. Diante do impedimento de realizar a tarefa, eles precisam agir para que o trabalho se cumpra. Nesse sentido, “*a gente que lute*” significa que eles vão usar seu estilo para dar conta da atividade.

Nessa pesquisa-intervenção, o movimento proposto pela utilização da técnica de IaS possibilitou lançar luz aos obstáculos e dificuldades encontradas nas situações de trabalho (Clot, 2010), e durante o segundo momento de aplicação da IaS os agentes funerários destacaram vários pontos de possíveis transformações na ficha de atendimento, entre elas: a melhoria na descrição do endereço (informação importante para realizar os atendimentos, sobretudo quando se trata de atendimentos nas zonas rurais dos municípios); a necessidade de atualização dos dados cadastrais (o que facilitaria a comunicação do agente com a família); a necessidade de sempre preencherem a causa da morte (informação necessária para a segurança dos agentes, sobretudo considerando as doenças infectocontagiosas, como a covid-19); bem como a necessidade de inclusão de novos itens, como a do grau de parentesco do falecido com o declarante.

Essas sugestões de melhorias e de novas elaborações da ficha de atendimento, pensadas e discutidas graças ao debate proporcionado pela aplicação da técnica de IaS com os agentes, demonstram a dimensão clínica dessa metodologia. Ao mesmo tempo, evidenciaram um dos pontos destacados por Clot (2010) de que a atividade é sempre dirigida ao outro. Esse outro não é apenas o familiar, mas também o atendente funerário. O trabalho do atendente funerário (responsável pelo preenchimento da ficha de atendimento) traz um impacto direto sobre a atividade do agente funerário (que realizará o atendimento funerário), apontando para a relação interpessoal do ofício dessa categoria profissional, que compreende o diálogo e relacionamentos não apenas entre os pares, mas também entre os demais membros da organização (Clot, 2010). Desse modo, essa conexão estrutural contribui para a vitalidade daquele que trabalha, limitando a perda de energia psicológica (Clot & Kostulski, 2011).

O relacionamento entre os agentes funerários: entre o inter e o transpessoal

Com exceção dos atendimentos realizados em cidades muito distantes da sede operacional, às quais dois agentes funerários são enviados para o atendimento, nas demais ocorrências apenas um agente é responsável por realizar o atendimento funerário, que envolve dirigir o carro fúnebre, remover, higienizar, tamponar, ornamentar e embelezar o corpo. A realização das atividades de modo individual

(seja no atendimento domiciliar ou no realizado nas dependências da empresa) é uma norma colocada pela instituição.

Apesar dessa prescrição, no dia a dia de trabalho algumas formas de cooperação informais se estabelecem entre os agentes. Durante as observações do trabalho, bem como na realização da IaS, foi perceptível que há momentos que, para dar conta de realizar a atividade, se faz necessário que os agentes contem com a colaboração de seus colegas de trabalho. Esse auxílio não é possível quando o atendimento é realizado em residências, mas quando os atendimentos ocorrem no laboratório da empresa as possibilidades de ajuda entre eles são potencializadas, sobretudo quando os corpos a serem ornamentados fogem ao atendimento “normal”, conforme se verifica no fragmento da IaS abaixo:

Sófia – *Eu devo pedir ajuda aos outros agentes?*

AF4 – *Pra adiantar o seu lado é bom, estando aqui [na empresa] você pede, se eles forem ajudar já adianta o seu lado, você adiante seu lado pedindo pra ajudar.*

Sófia – *Então substituindo você eu devo pedir?*

AF4 – *Sim.*

Sófia – *Como eu devo pedir pra que os outros me ajudem a cuidar do corpo?*

AF4 – *É. . . você diz: “vamos ajudar aqui que tá feio o negócio, tá saindo muita secreção”, aí eu sempre peço uma ajudazinha, às vezes, quando tem um corpo pesado demais, que até pra ornamentar é ruim, aí eu chamo, peço ajuda a um amigo, porque um dá opinião e tal e fica tudo mais fácil, né, não fica tanto pesado pra você fazer. Então tendo dois, né? E até pede uma opinião “vamos fazer assim que dá mais certo”, e assim vai, adianta bastante.*

Solicitar a ajuda de outros colegas é um elemento importante para o desenvolvimento das atividades desses profissionais, uma vez que esse suporte pode trazer benefícios tanto para agilizar o trabalho (auxílio no manuseio dos corpos pesados, diminuição do tempo de ornamentação), quanto na discussão sobre

os melhores modos de realizar os procedimentos e de agir diante dos imprevistos que um corpo pode apresentar, favorecendo a constituição do gênero profissional dessa categoria (Clot, 2007; 2010).

Apesar dessa possibilidade de cooperação e auxílio entre eles, no segundo momento de aplicação da técnica de IaS ficou claro que essa ajuda não é uma regra, mas depende da vontade de cada trabalhador. Há alguns deles que estão mais disponíveis para cooperarem, ao passo que outros acabam por não o fazer para não “ficar com dívidas” (AF10) com o outro agente.

Esse foi um elemento importante verificado na dinâmica das jornadas e plantões desses trabalhadores. Os agentes funerários diurnos tendem a cooperar mais uns com os outros, uma vez que quando um agente chega com o corpo para a preparação, se os demais não estiverem em atendimento, é provável que estejam acordados nas dependências da empresa. Já com os plantonistas da noite esse quadro é diferente, uma vez que quando não se encontram em atendimento, possivelmente estarão dormindo/descansando nos dormitórios disponíveis na empresa, e não desejam ser acordados para auxiliar seus colegas.

Ainda que nem sempre a ajuda ocorra, verificamos que há a construção de um espaço de conversas informais e troca de informações entre eles. Durante as observações realizadas nos espaços de trabalho, notamos que esses diálogos ocorrem em muitos momentos, mas são mais corriqueiros nos horários em que um agente funerário chega de um atendimento e comenta com os demais sobre a causa da morte ou estado do corpo que ele ornamentou ou irá ornamentar, momentos que acabam sendo seguidos de uma discussão sobre os modos de realizar a atividade.

Por meio da transmissão e troca de experiências com os colegas, esses profissionais acabam acionando uma memória social sobre a atividade que desenvolvem, que os auxilia no desenvolvimento de suas próprias experiências (Clot, 2010; Brandão & Lima, 2019). Esses momentos de trocas favorecem a consolidação do gênero profissional dessa categoria, uma vez que, mesmo não contando diretamente com o auxílio de seus colegas de trabalho e realizando os atendimentos sozinhos (sobretudo nas residências), os agentes não agem só.

Apesar do gênero ser compreendido como um conjunto de normas e procedimentos elaborados pelo

coletivo de trabalhadores, ele é um sistema flexível, comportando vários cenários (Clot, 2007; 2010), e na dinâmica do trabalho dos agentes verificou-se algumas controvérsias quanto à ordem das etapas de preparação de um corpo. Há aqueles que primeiro vestem o corpo para só depois realizar o processo de tamponamento da boca e do nariz; por outro lado, há os que tamponam primeiro e só depois vestem a roupa, justificando que o processo de tamponamento pode sujar a vestimenta, o que geraria um trabalho extra. Esses conflitos de ideias e formas de realizar a ornamentação se enfrentam e, conforme destaca Clot e Faïta (2016), constituem-se como um excelente meio na busca de estabilizar o gênero. E o gênero, momentaneamente estabilizado, compreende uma forma que os trabalhadores têm de encontrar-se e saber como agir no trabalho, evitando o erro individual.

Além dessas controvérsias, as observações e as discussões possibilitadas pela IaS demonstraram que há também diferentes formas de se realizar a ornamentação dos corpos. Muitos agentes destacaram que *“essa parte da ornamentação, cada um tem uma forma de trabalhar”* (AF19), *“Cada um faz de um jeito. Nem todo mundo trabalha igual”* (AF10), o que aponta outro elemento importante no trabalho dos agentes: a estilização da atividade.

Devido à imprevisibilidade da atividade e das condições que os corpos podem se encontrar em cada atendimento, há sempre um novo, um não prescrito, um não esperado. Nesses casos os trabalhadores acabam desenvolvendo formas individuais em seu agir sobre o objeto, reinventando e recriando formas de fazer, e, portanto, estilizando sua atividade. A fala do agente a seguir sinaliza essa necessidade de estilizar:

Porque todo dia a gente tem um aprendizado, cada corpo é um corpo, cada atendimento é um atendimento, cada família é uma família; mas, assim, a base é essa. Mas no dia a dia você vai com a criatividade, vai criando algo que não venha prejudicar nem a família, nem você e nem a empresa. E que no fim de tudo esteja no padrão de tudo. Todo dia você aprende! (AF16).

Ao afirmar que há sempre um novo, que todo dia há algo para aprender, o agente apresenta o quanto a atividade funerária pode ser imprevisível, seja pelas situações em que os corpos se encontram, os locais de remoção, o relacionamento com cada família ou pelos

procedimentos a serem realizados. Quando as prescrições e as normas estabelecidas pelo gênero não são suficientes, exige-se do agente uma criatividade, uma reelaboração de técnicas para conseguir realizar o atendimento funerário de modo satisfatório.

Mas não é qualquer ação que pode ser feita. O agente destaca em sua fala que deve ser *“algo que não venha prejudicar nem a família, nem você e nem a empresa”*, demonstrando que a decisão do trabalhador para agir não está voltada unicamente para o coletivo, mas se volta também para ele próprio (Clot & Faïta, 2016), e convocando-o a refletir como agir ou se abster de agir em situações precisas. Ao estilizar, o agente funerário sempre o faz considerando “um estoque de prontos-para-agir em função da avaliação da situação” (Clot & Faïta, 2016, p. 41), o que abarca seus mecanismos operatórios e corporais, suas emoções e percepções subjetivas e relacionais acumuladas no decorrer de sua vida.

Nesse processo, ao passo que o agente funerário imprime sua marca na atividade e compartilha suas experiências com os colegas, ele contribui para a reinvenção do gênero profissional dessa categoria. Assim, entre gênero profissional e os estilos de ação se estabelecem uma relação de reciprocidade, na qual o gênero direciona, orienta e autoriza o estilo e se renova a partir deste, tornando a atividade do agente funerário uma mescla constante do coletivo com o singular.

Considerações Finais

A clínica da atividade, ao lançar luz sobre a atividade de trabalho e convocar os trabalhadores como protagonistas no processo de análise das situações de trabalho, permite que diversos pontos sejam vistos sobre a ótica do real da atividade. Os dados construídos com os agentes funerários nesta investigação nos levaram à compreensão de que a atividade desses trabalhadores é muito mais do que lidar meramente com o corpo inerte, sem vida, mas demanda deles alto grau de habilidades para lidar com suas emoções e prestar apoio às famílias enlutadas.

O gênero profissional, a memória transpessoal e coletiva presente na atividade dos agentes funerários fornecem importantes maneiras desses trabalhadores se portarem, de se comunicarem com as famílias, de começarem e concluírem um atendimento de modo eficaz. São nos momentos informais no trabalho, sobretudo enquanto se encontram de plantão na espera de um atendimento, que os modos de agir

são compartilhados, que a troca de informações sobre os atendimentos, cadáveres e as mais diversas situações vivenciadas se efetivam, o que contribui para a consolidação do gênero profissional dessa categoria.

A ficha de atendimento é um elemento mobilizador de estilos profissionais. Diante das imprevisibilidades e falta de informações nesse recurso, cada agente funerário age de um jeito, estiliza seu fazer, mas há aqueles modos de agir que são compartilhados, o que permite a construção do modo coletivo do agir profissional, tornando a atividade do agente funerário uma constante mescla do coletivo e do singular.

Um desdobramento importante desta pesquisa se deu a partir da utilização da técnica de IaS, que permitiu que os trabalhadores redescobrissem a atividade que desempenham, oferecendo condições para que os agentes funerários transformassem elementos em seu trabalho, entre elas as proposições de mudanças estruturais na ficha de atendimento.

Destacamos ainda que uma etapa fundamental para que a intervenção com IaS ocorresse de modo frutífero e satisfatório foi a realização das observações dos contextos de trabalho, o que nos faz recomendar que sempre que possível ambas as técnicas (observações e IaS) sejam utilizadas conjuntamente. Concordamos com Clot (2010) quando ele afirma que

a observação já produz uma intervenção no campo, ao possibilitar um diálogo interior do trabalhador, que, ao se saber observado, acaba por sair do automatismo do cotidiano, questionando-se a respeito de sua prática.

Consideramos que os dados aqui apresentados fornecem importantes informações para a compreensão da atividade dos agentes funerários, sobretudo considerando as novas configurações que o cenário pandêmico tem colocado para a atividade de trabalho desses profissionais. Entretanto, destacamos que tais dados não esgotam as vivências dos agentes funerários, que, apesar de lidarem com a morte, realizam uma atividade que é viva, que se manifesta diariamente no cuidado, seja com o corpo sem vida, seja na vida dos que ficam chorando a morte dos que se foram.

Por fim, recomendamos a realização de estudos que permitam também a compreensão-transformação da atividade de trabalho de agentes funerários de pequenas funerárias, os quais, muitas vezes, além de conciliarem muitas tarefas (motorista, atendente, preparação e tanatopraxia do corpo), não dispõem de todos os equipamentos de proteção de saúde e segurança necessários para o desenvolvimento de suas atividades.

Referências

- Ariès, P. (2012) *História da morte no Ocidente: da Idade Média aos nossos dias*. Nova Fronteira.
- Brandão, G. R., & Lima, M. E. A. (2019). Uma intervenção em Psicopatologia do Trabalho – contribuições da Clínica da Atividade. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 44: 1-9. <https://doi.org/10.1590/2317-6369000009118>
- Câmara, M. C. C. (2011). *Os agentes funerários e a morte: o cuidado presente diante da vida ausente*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte].
- Chiavenato, J. J. (1998). *A morte: uma abordagem sócio cultural*. Moderna.
- Clot, Y. (2006). Vygotski: para além da Psicologia Cognitiva. *Pro-Posições*, 17(2), 19-30. <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8643626>
- Clot, Y. (2007). *A Função Psicológica do Trabalho*. (2a ed.). Vozes.
- Clot, Y. (2010). *Trabalho e poder de agir*. Fabrefactum.
- Clot, Y. (2011). Clínica do trabalho e clínica da atividade. In P. F. Bendassolli & L. A. Soboll (Orgs.), *Clínicas do trabalho: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade* (pp. 188-207). Atlas.
- Clot, Y., & Faïta, D. (2016). Gêneros e estilos em análise do trabalho: conceitos e métodos. *Trabalho e Educação*, 25(2), 33-60. <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/9555>
- Clot, Y., & Kostulski, K. (2011). Intervening for transforming: The horizon of action in the Clinic of Activity. *Theoretical Psychology*, 21(5), 681-696. <https://doi.org/10.1177/0959354311419253>
- Dittmar, W.H. (1991) Um estudo sobre a prevalência de distúrbios psiquiátricos entre os sepultadores do Serviço Funerário do Município de São Paulo. [Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo].

- Elias, N. (2001). *A Solidão dos Moribundos seguido de "Envelhecer e Morrer"*. Zahar.
- Flores, V. D. C., & Moura, E. P. G. de. (2018). Significados de trabalho, prazer e sofrimento no ofício de agentes funerários. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 18(1), 326-334. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000100007
- Kovács, M. J., Vaiciunas, N., & Alves, E. G. R. (2014). Profissionais do Serviço Funerário e a Questão da Morte. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(4), 940-954. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-370001272013>
- Menezes, R. A., & Gomes, E. C. (2011). "Seu funeral, sua escolha": rituais fúnebres na contemporaneidade. *Revista de Antropologia*, 54(1), 89-131. <https://doi.org/10.11606/2179-0892.ra.2011.38585>
- Ministério do Trabalho. (2021). Agente funerário. In *Classificação Brasileira de Ocupações*. <https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>
- Morais, I. A. L. (2009). *Pela hora da morte: estudo sobre o empresariar da morte e do morrer: uma etnografia no Grupo Parque das Flores, em Alagoas*. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Pernambuco].
- Nascimento, R. L., Santos, A. S. L., Lima, T. C. B., & Pinho, A. P. M. (2019). O Sentido do Trabalho para o Agente Funerário. *Revista de Ciências da Administração*, 21(53), 112-128. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2019V21n53p112>
- Pimentel, M. S. R. (2015). Morte-mercadoria na sociedade contemporânea: análise dos discursos de negatização e positização da morte no capitalismo. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Alagoas].
- Pires Brito, S. B., Braga, I. O., Cunha, C. C., Palácio, M. A. V., & Takenami, I. (2020). Pandemia da COVID-19: o maior desafio do século XXI. *Vigilância Sanitária em Debate*, 8(2), 54-63. <https://doi.org/10.22239/2317-269X.01531>
- Rodrigues, C. M. L.; Santana, G. B. M.; Silva, J. C. F., Duarte, J. M. M.; Nogueira, L. F. S.; Araújo, P. H. R.; Silva, Y. S. G. (2016). Trabalhando com a morte: bem-estar no trabalho de agentes funerários. *Revista Laborativa*, 5(1), 4-17. <https://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/1328>
- Ruiz, E. M.; Carvalho, S. (2006). De Papa-Defunto a Trabalhador: Trabalho e Morte no Cotidiano dos Agentes Funerários. In I. C. F. Borsoi & R. A. Scopinho (Orgs.), *Velhos Trabalhos, Novos Dias: Modos Atuais de Inserção de Antigas Atividades Laborais* (pp. 219-251). UFC Edições.
- Souza, K. C. C., & Boemer, M. R. (1998). O significado do trabalho em funerárias sob a perspectiva do trabalhador. *Saúde e Sociedade*, 7(1), 27-52. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-12901998000100003>
- Veras, L. (2014) *Aqui se jaz, aqui se paga: o mercado da morte e do morrer em tempos de imortalidade*. [Tese de Doutorado, Universidade Estadual do Rio de Janeiro].
- Zhu, N., Zhang, D., Wang, W., Li, X., Yang, B., Song, J., Zhao, X., Huang, B., Shi, W., Lu, R., Niu, P., Zhan, F., Ma, X., Wang, D., Xu, W., Wu, G., Gao, G. F., & Tan, W. (2019). A Novel Coronavirus from Patients with Pneumonia in China. *The New England Journal of Medicine*, 382(8):727-33. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa2001017>

Eduardo Breno Nascimento Bezerra

Professor no curso de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutor em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e Mestre em Psicologia Social pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). João Pessoa – PB. Brasil.

E-mail: eduardobreno@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-6629-9306>

Jorge Tarcísio da Rocha Falcão

Professor no curso de Psicologia e no Programa de Pós-graduação em Psicologia Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Doutor em Psicologia pela Université de Paris. Natal – RN. Brasil.

E-mail: falcao.jorge@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-2798-3727>

Edil Ferreira da Silva

Professor no curso de Psicologia e do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Doutor em Saúde Pública pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). Campina Grande – PB. Brasil.
E-mail: edilsilva@uol.com.br

 <https://orcid.org/0000-0002-0919-5743>

Joeder da Silva Messias

Professor no curso de Psicologia da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB). Doutor em Psicologia (UFRN). Vitória da Conquista – PB. Brasil.

E-mail: joedermessias@yahoo.com.br

 <http://orcid.org/0000-0001-6065-2930>

Endereço para envio de correspondência:

Universidade Federal da Paraíba, Departamento de Psicologia, Jardim Universitário, Castelo Branco I.

CEP: 58051-900. João Pessoa – PB. Brasil.

Recebido 12/01/2022

Aceito 19/01/2023

Received 01/12/2022

Approved 01/19/2023

Recibido 12/01/2022

Aceptado 19/01/2023

Como citar: Bezerra, E. B. N., Falcão, J. T. R., Silva, E. F., & Messias, J. S. (2024). Análise Clínica da Atividade de Trabalho de Agentes Funerários no Nordeste Brasileiro. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-16.

<https://doi.org/10.1590/1982-3703003260004>

How to cite: Bezerra, E. B. N., Falcão, J. T. R., Silva, E. F., & Messias, J. S. (2024). A Clinical Activity Analysis of Funeral Agents' Work in the Brazilian Northeast. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-16.

<https://doi.org/10.1590/1982-3703003260004>

Cómo citar: Bezerra, E. B. N., Falcão, J. T. R., Silva, E. F., & Messias, J. S. (2024). Análisis Clínico de la Actividad Laboral de Agentes Funerarios en el Nordeste de Brasil. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 44, 1-16.

<https://doi.org/10.1590/1982-3703003260004>