

The logo for 'iNOVA' features a lowercase 'i' in a white font on a yellow square background, followed by the word 'NOVA' in a large, bold, white sans-serif font on a green rectangular background.

**i**

**NOVA**

REVISTA SERVILUSA | Nº 38 | ANO 16 | SEMESTRAL | JANEIRO DE 2023

# SERVILUSA VENCE PRÉMIO MERCÚRIO

A Servilusa foi a vencedora do Prémio Mercúrio, na categoria “Serviços”, distinção atribuída pela Escola do Comércio de Lisboa e pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, com o alto patrocínio de Sua Excelência o Presidente da República. Com o objetivo de distinguir o que de melhor se faz no comércio e serviços em Portugal, o galardão foi entregue a 29 de novembro, numa Gala que teve lugar no Teatro São Jorge, em Lisboa.

## MUNDO SERVILUSA

Missas de finados chegam a cada vez mais famílias

## PONTOS DE VISTA

Entrevista a Viktoriia Kuznietsova, Cônsul da Ucrânia em Lisboa

## DE PORTAS ABERTAS

Empresa reforça presença nas áreas metropolitanas do Porto e de Lisboa



**ESTE  
PRÉMIO  
TAMBÉM  
É SEU**



**EM FOCO**

04 Novidades do setor

**MUNDO SERVILUSA**

- 05 Com a cultura e o desporto
- 06 Servilusa vence Prémio Mercúrio
- 10 Homenagem nacional aos que já partiram
- 14 Jantares de Natal unem equipas

**LINHA DA FRENTE**

15 Novo site, novo catálogo, mais pelo cliente

**ATTITUDE SOCIAL**

- 16 Cabazes solidários para instituições em todo o país
- 18 Castanhas e bailarico para animar o São Martinho

**DE PORTAS ABERTAS**

20 Valongo e Santa Iria da Azóia juntam-se à família. Campo de Ourique está mais bonito

**NA PELE DE**

22 Marisa Achemann, coordenadora comercial do Alentejo

**ESPAÇO APPSF**

23 Presença no Fórum Panasef e atividade nacional e europeia

**PONTOS DE VISTA**

24 Viktoriia Kuznietsova, Cônsul da Ucrânia em Lisboa

**ZOOM OUT**

26 Seja expert em vinhos

**CORREIO DO LEITOR**

Partilhe connosco a sua opinião através do e-mail [servilusa@servilusa.pt](mailto:servilusa@servilusa.pt)

**ROSA MARIA DA CONCEIÇÃO**  
56 anos  
Coimbra

Quando a minha mãe faleceu não conhecia nenhuma agência. Foi através de uma pesquisa na Internet que me apareceu o nome da Servilusa. Correu tudo muito bem, toda a conversa foi esclarecedora e ficou logo tudo definido, como se ia realizar o funeral da minha mãe, desde o início do velório até à chegada ao cemitério. Daquilo que ouço de outras funerárias, dentro dos preços de que falam, considero que a Servilusa apresenta valores muito aceitáveis. O funeral teve

tudo o que era necessário, as pagelas, flores, informação no jornal, não tive de me preocupar com nada! Já recomendei a Servilusa a outras famílias e correu sempre tudo muito bem. De 0 a 10, daria 20. São todos muito simpáticos e prestáveis, estão sempre disponíveis e nota-se que existe uma preocupação constante, estão sempre atentos a tudo! Não perturbam e estão sempre presentes, acompanham sempre. De uma forma ou de outra estão sempre lá, sempre presentes.

# ASSUMIMOS OS DESAFIOS, DESEJAMOS PAZ

O ano de 2022 foi de exatitudes e de incertezas, tendo em conta o cenário social e económico atual. Começámos o ano com previsões de diminuição da taxa de mortalidade, o que aconteceu, mas não da forma acentuada que se previa. Portanto, o volume de trabalho manteve-se elevado.

Neste contexto, perante a ameaça constante de um vírus que não desapareceu, a Servilusa atualizou e manteve todos os níveis de segurança dos procedimentos pandémicos de acordo com as autoridades de saúde, pela dignidade da pessoa que trabalha, da família e pelo seu direito de velar conforme os costumes. Por outro lado, perspetivando-se o agravamento da crise económica, a Servilusa preparou-se, antecipando crises inflacionistas, com o estabelecimento de contratos adequados.

Apesar desta realidade, continuamos a investir e a dar continuidade ao nosso Plano de Expansão e Crescimento. Foram concluídas três integrações e parcerias, realizámos a abertura do Crematório de Guimarães, iniciámos a construção do Crematório de Aveiro e concluímos ainda a candidatura a uma nova construção.

Houve também um investimento claro na

melhoria da experiência do cliente, com o desenvolvimento para a implementação do *software CRM (customer relationship management)*, que implicou, entre outros processos, criar uma *Task Force* com elementos de todos os departamentos e rever procedimentos. Foi ainda implementado o novo sistema do call center, melhorando significativamente o atendimento ao cliente através deste canal.

Depois de atingirmos o grande objetivo de não só sermos neutros ao nível da emissão de dióxido de carbono, passamos a compensar mais do que emitimos e continuamos a investir no futuro. Prova disso é o nosso Relatório de Sustentabilidade alinhado com as linhas do GRI – Global Reporting Initiative, num primeiro passo para a interligação com os objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030.

O ano terminou da melhor forma, com a atribuição, pela Escola do Comércio de Lisboa e pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, do Prémio Mercúrico, na categoria “Serviços”, num claro reconhecimento do trabalho da Servilusa na prestação de serviços em Portugal, o que, no geral, dignifica o setor funerário e os seus profissionais. A estas instituições que promovem o que de melhor se faz no nosso país na área do comércio e serviços, o nosso muito obrigado.

Sabemos que 2023 não vai ser um ano menos desafiante. Continuamos com muitas incertezas nos vários setores, sendo expectável uma diminuição da mortalidade. A Servilusa continuará a desenvolver o seu plano de crescimento, com o investimento em lojas, crematórios e projetos de inovação, sem esquecer a formação profissional, a base de um serviço de excelência, que supera as expectativas das famílias.

Este é o nosso compromisso para este ano. O nosso desejo é poder realizá-lo num contexto de paz, de harmonia e de entendimento. ■



**Paulo Moniz Carreira**  
diretor-geral de negócio da Servilusa

**ANA  
ALEIXO**  
45 anos  
Coimbra

O meu primeiro contacto com a Servilusa foi por altura do falecimento da minha avó fiquei bastante bem impressionada. Por isso, voltei a recorrer aos seus serviços. Durante todo o processo fui sempre acompanhada de forma extremamente humana, competente e profissional pela agência de São Martinho, em Coimbra. Tudo decorreu de forma exemplar, desde o atendimento, o acompanhamento, todos os esclarecimentos necessários, a apresentação dos serviços disponíveis e a cerimónia, correspondendo em tudo ao que pretendia,

de forma a honrar a despedida do meu pai. Considero que o valor pago foi justo face a tudo o que o serviço englobou e atendendo, também, a todos os pormenores, requinte, bom gosto, cuidado na cerimónia e todas as comodidades disponíveis para os familiares e amigos. E aqui quero destacar a humanidade, o respeito, a total disponibilidade e a cordialidade dos técnicos durante todo o processo, a forma como nos conduziram e apoiaram num momento tão difícil e doloroso como é a perda de um ente querido, neste caso, o meu pai.

## PROPRIEDADE:



**Servilusa**  
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

**Servilusa - Agências  
Funerárias, SA**

**Diretor geral de negócio:**  
Paulo Moniz Carreira

**Morada:** Edifício Santa  
Teresa, Rua Luís de  
Camões, n.º 27, Buraca,  
2610-105 Amadora

**Tel.:** (+351) 214 706 300

**N.º Verde:** 800 204 222

**Website:** www.servilusa.pt

**e-mail:**

servilusa@servilusa.pt

**NIPC:** 500 365 571

**Capital social:** € 1.277 640

## EDIÇÃO:



**CONTEÚDOS  
CRIATIVOS**

**Conteúdos Criativos, Lda.**

Travessa da Palma, N.º 14  
2705-859 Terrugem SNT

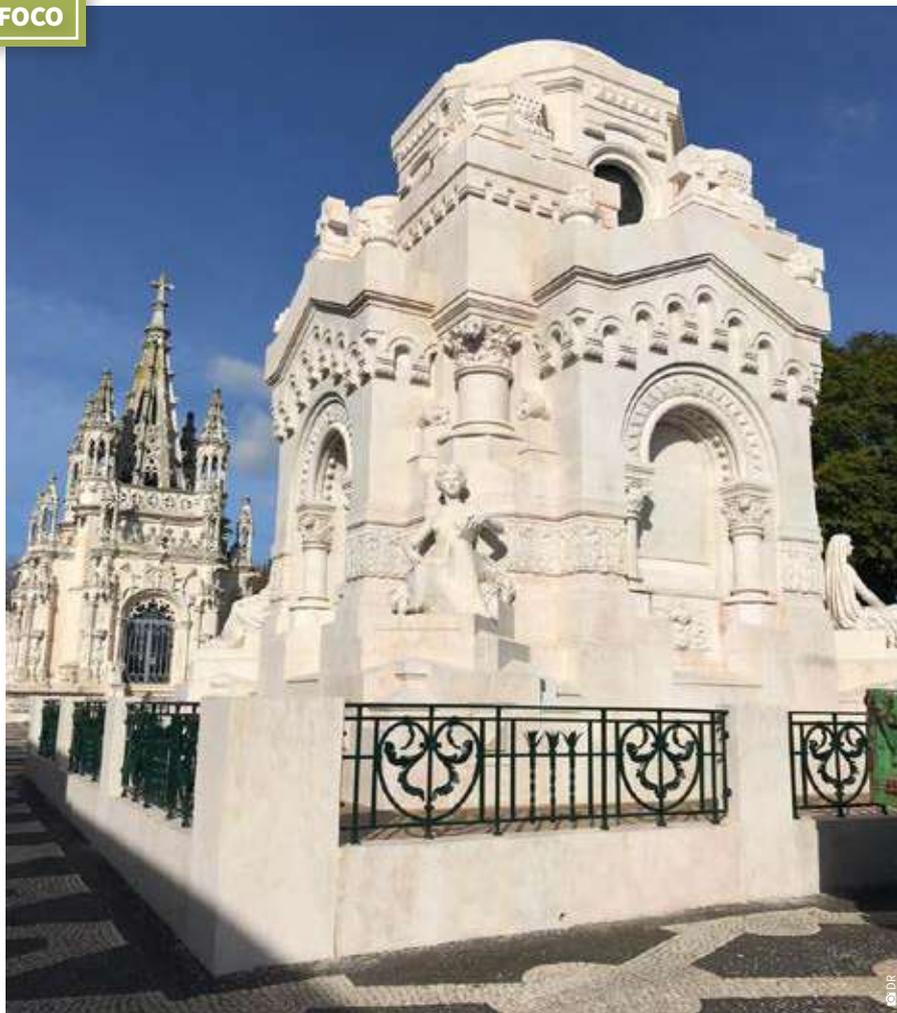
**Tel.:** (+351) 912 359 837

**E-mail:** geral@ccriativos.pt

**Periodicidade:** Semestral

**Tiragem:** 1000 exemplares

**Publicação** isenta de  
registo na ERC, ao abrigo  
do Decreto Regulamentar  
n.º 8/99, de 6 de junho,  
artigo 12.º, 1.ª alínea



## CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA PROMOVE VISITAS CULTURAIS AOS CEMITÉRIOS DA CIDADE

Lisboa apostou no turismo cemiterial, com ciclos de visitas guiadas, que incluíram ainda música, fotografia, desenho e palestras. De acordo com a autarquia, esta é uma iniciativa para continuar.

A Divisão de Gestão Cemiterial da Câmara Municipal de Lisboa, em parceria com várias entidades e associações ligadas à arte e ao património cemiterial, decidiu realizar ciclos de visitas culturais aos cemitérios da cidade. Com o primeiro já decorrido em outubro e o segundo em dezembro, esta é uma iniciativa que, de acordo com a autarquia, terá continuidade este ano.

A riqueza histórica, artística e social que os maiores cemitérios conseguem oferecer transformaram-nos em locais de interesse turístico e, olhando para o património da capital, a Câmara Municipal de Lisboa não teve dúvidas que esta seria uma área para apostar. Mas a autarquia decidiu ir mais longe e, além da visita guiada, aos Cemitérios dos Prazeres, do Alto de São João, de Benfica, dos Olivais, Alemão, do Lumiar, Britânico de Lisboa e da Ajuda, os participantes puderam participar em inúmeras atividades programadas.

Por exemplo, no Cemitério dos Prazeres foi possível assistir a um concerto na Capela pelo Coro da Assembleia da República e fazer um passeio fotográfico; no do alto de São João decorreu a iniciativa Desenhar o Cemitério; e realizaram-se ainda palestras com inúmeras temáticas. Tudo isto com entrada livre, mas lugares limitados, portanto, com necessidade de reserva.

Fique atento ao próximo ciclo de visitas, que será anunciado no site da Câmara Municipal de Lisboa, em [www.lisboa.pt](http://www.lisboa.pt).

## Takeoff Funeral do rapper transformado em concerto esgotado

As cerimónias fúnebres do rapper Takeoff, assassinado num tiroteio em Houtson, nos EUA, foram transformadas em concerto, numa celebração da vida do músico, que decorreu a 11 de novembro e contou com a presença de artistas como Justin Bieber ou Alicia Keys. O evento decorreu na State Farm Arena, em Atlanta, com a lotação totalmente esgotada e com transmissão em direto nas redes sociais. O rapper e compositor norte-americano tinha 28 anos e fazia parte do trio de hip-hop Migos.

## Português tatua com cinzas do seu animal de estimação

Noutros países a técnica já está em utilização há algum tempo, mas a Portugal chegou recentemente pela “caneta” de Pedro Eman. O tatuador de Braga promete eternizar os melhores momentos com o seu companheiro de quatro patas num trabalho que utiliza as cinzas do animal. “O processo é todo igual, só muda a tinta, que não é a mesma. E depois juntam-se as cinzas da cremação”, explicou o tatuador em declarações à NiT. Os interessados só têm de o contactar através da sua página de Instagram.

## Urna de Isabel II foi feita há mais de 30 anos

A 11 de novembro o jornal britânico The Times publicou os pormenores do planeamento do funeral da rainha Isabel II, que faleceu a 8 de setembro, aos 96 anos, que, entre outras coisas, divulga que a urna foi construída há mais de 30 anos. Segundo a publicação, a urna é de carvalho inglês e está forrada em chumbo, tal como a do seu marido, o príncipe Philip, que faleceu em abril de 2021, o que a torna hermética, já que esta foi colocada numa câmara e não inumada. As alças de latão estão desenhadas especificamente para urnas reais, assim como a tampa, que leva as insígnias da monarquia. O estandarte real, emblema da monarquia que tradicionalmente era erguido sobre Buckingham, Sandrigham ou Windsor quando a rainha estava presente, cobriu a sua urna. Também foram colocadas na urna o cetro e o orbe e um globo terrestre com uma cruz, que simboliza o mundo cristão.

## APOIO A ORQUESTRA JUVENIL

■ No âmbito da sua política de responsabilidade social, que inclui o patrocínio a atividades desportivas e culturais, a Servilusa apoiou a realização da 21.ª Gala de Ópera da Universidade de Lisboa, que se realizou a 3 de dezembro, na Aula Magna, em Lisboa. “Este apoio foi relevante não só para a realização deste evento, mas principalmente para ajudar o projeto da Orquestra Sinfónica Juvenil, num investimento no futuro da cultura musical em Portugal”, explica Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa.



## PARCERIA FIRME COM O PANTEÃO NACIONAL

■ Enquanto mecenas do Panteão Nacional a Servilusa apoia as suas iniciativas há mais de uma década. O último apoio garantiu o investimento na iluminação e recuperação das salas, que já acolheram, por exemplo, a exposição “Amália no Mundo - O Mundo de Amália”, em 2009; “A Igreja de Santa Engrácia no Campo de Santa Clara: os tempos do lugar”, em 2019; ou a mais recente, em 2022, “Thalassa! Thalassa! O mar e o Mediterrâneo na obra de Sophia de Mello Breyner Andresen”.

“Esta parceria permite-nos contribuir para a promoção da cultura, através deste símbolo da nossa história, pelo que representa e pelas pessoas que estão lá sepultadas”, reconhece Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa. E acrescenta: “A Direção do Panteão Nacional proporciona ao público exposições e eventos culturais de elevado interesse, pelo que esta é uma das nossas parcerias mais antigas e importantes.”



## RENOVAÇÃO DO PATROCÍNIO AOS CLUBES RACING POWER FOOTBALL CLUB E DAMAIA FUTSAL

Apoiar o desporto e principalmente os projetos integradores é algo a que a Servilusa atribui muita importância. Por isso, decidiu renovar o seu apoio ao clube de futebol feminino Racing Power Football Club e ao Damaia Futsal.

“O Racing Power é um clube do Seixal, que tem como ambição chegar à primeira divisão e manter-se lá de forma sustentada, competitiva e permanente. É um projeto recente, mas que no seu terceiro ano de vida já tem uma equipa em quase todos os escalões de formação. De referir que esta época já estão apuradas entre as 8 melhores equipas nacionais na competição da Taça de Portugal”.

Já no caso do Damaia Futsal, “este apoio insere-se também na nossa política de proximidade com as comunidades onde estamos presentes, neste caso, promovendo o desporto de bairro, que é interessante, tem tido sucesso e, por isso, queremos continuar a estar associados a este projeto”, justifica o diretor comercial e marketing da Servilusa.

## ACOMPANHAMENTO DAS CERTIFICAÇÕES COM NOTA DE EXCELÊNCIA

No mês de dezembro foi realizada a auditoria periódica de acompanhamento no âmbito da renovação das certificações da Servilusa: NP EN ISO 9001 - Sistema da Qualidade; NP EN ISO 14001 - Gestão Ambiental; EN 15017 - Serviço Funerário; NP 4427 - Gestão de Recursos Humanos; e NP 4469 - Gestão da Responsabilidade Social. Foram auditados 18 locais da empresa, de Norte a Sul, não tendo sido encontradas pela equipa de auditores não conformidades.

Foram identificadas como oportunidades de melhoria: o controlo das autorizações de tanatopraxia; as conclusões dos simulacros ambientais efetuados; a revisão do Relatório de Sustentabilidade; a consistência do índice do Relatório e Sustentabilidade com o Plano da Responsabilidade Social; e a atualização de alguma da informação incluída no site. Quanto aos pontos fortes, foram destacados os seguintes: o reconhecimento do mercado; a atribuição do Prémio Mercúrio - o melhor do Comércio e Serviço 2022; o detalhe do controlo operacional da atividade; os níveis de satisfação do cliente; os níveis de satisfação dos colaboradores; o Relatório de Sustentabilidade; o novo visual das lojas Servilusa; e a conclusão da nova ETAR (estação de tratamento de águas residuais da Central da Buraca).



# SERVILUSA VENCE NA CATEGORIA “SERVIÇOS”

A 29 de novembro, a Servilusa subiu ao palco da Gala do Prémio Mercúrio para receber o galardão de melhor empresa na categoria “serviços”. Com esta distinção, a empresa consolida o reconhecimento do trabalho desenvolvido em prol do setor funerário e dos seus profissionais.

T & F: Vanessa Bilro



O icónico Teatro São Jorge, na Avenida da Liberdade, em Lisboa, encheu-se de cor, luzes e brilho para o momento-alto do Prémio Mercúrio, que consiste na atribuição do galardão dourado às empresas e personalidades distinguidas anualmente pela Escola de Comércio de Lisboa em conjunto com a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, com o alto patrocínio de sua excelência o Presidente da República. O glamour de uma noite que se pretende que seja inesquecível – para galardoados e organização – foi pensado ao pormenor pelas duas instituições, com particular destaque para o envolvimento dos alunos da Escola de Comércio de Lisboa.

Naquela noite, vestidos, penteados e maquilhados a rigor, os alunos assumiram o papel de anfitriões e receberam com um sorriso rasgado, que escondia o nervoso miudinho de quem trabalha um ano inteiro para que tudo corra bem, os representantes das empresas que simbolizam o que de melhor se faz na área e, por isso, o nível onde um dia pretendem chegar. Assim, esta gala tem duas ordens de importância: aquela que reconhece e a que faz sonhar.

## PRÉMIO MERCÚRIO DISTINGUE O QUE DE MELHOR SE FAZ NO COMÉRCIO E SERVIÇOS

“O Prémio Mercúrio teve início em 2008 e é uma plataforma promovida pela Escola de Comércio de Lisboa e pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, que tem como objetivo promover e dignificar empresas e personalidades que desenvolvem as suas atividades no setor do comércio e serviços”, enquadrou Carlos Cristo Fernandes, gestor de projeto do Prémio Mercúrio. A ideia da criação desta distinção, adiantou o gestor de projeto, partiu dos alunos da Escola de Comércio de Lisboa: “Tal facto deveu-se à necessidade que os mesmos tinham de identificar quais as melhores empresas no setor do comércio e serviços, bem como quais as personalidades que lhe poderiam servir de inspiração na sua formação.”

“A Escola de Comércio de Lisboa desenvolve as suas práticas pedagógicas tendo por base a inovação, a prospeção e a antecipação e é nesse sentido que conhecer e reconhecer os melhores neste setor, é uma importante fonte de inspiração, tanto para os jovens e para os adultos que frequentam o Centro Qualifica, como para os ativos que frequentam Unidades de Formação de Curta Duração. Acresce o fato de os alunos do Curso Técnico de Organização de Eventos, do Curso de Vitrinismo, do ►



## O PRÉMIO MERCÚRIO EM NÚMEROS

**2008** FOI O ANO DE ATRIBUIÇÃO DOS PRIMEIROS GALARDÕES

**5** FINALISTAS EM **7** CATEGORIAS APURADOS EM 2022

**35** EMPRESAS E **6** PERSONALIDADES DISTINGUIDAS EM 2022



Curso de Cozinha-Pastelaria e do Curso de Restaurante-Bar participarem ativamente no desenvolvimento da Gala do Prémio Mercúrio”, acrescentou Carlos Cristo Fernandes.

E, sobre o funcionamento do prémio, explicou: “O Prémio Mercúrio existe tendo por base um sistema aberto e gratuito de ‘denúncias’ positivas e candidaturas que podem ser efetuadas pelo consumidor ou pelo próprio empresário. Após esse registo, as diversas empresas são submetidas a uma Comissão de Pré-seleção, que, nas suas sete categorias, define quais os exemplos mais relevantes no ano transato. Depois dessa pré-seleção, o Júri do Prémio Mercúrio, entidade composta por diversos empresários de vários ramos de atividade, define, de acordo com o regulamento do mesmo, quais os cinco exemplos que mais se

destacam e, desses, qual o que melhor representa a categoria nesse ano.”

## SERVILUSA COM GALARDÃO DOURADO NA CATEGORIA “SERVIÇOS”

A Gala de 2022 distinguiu o trabalho de 35 empresas e 6 personalidades, tendo a Servilusa sido a grande vencedora na categoria “Serviços”, numa análise que, de acordo com o regulamento, avalia a originalidade do conceito e do modelo organizacional, o grau de especialização e diversificação





dos serviços prestados e a capacidade de incorporação de tecnologia na prestação dos serviços. Depois de anunciados os cinco finalistas, pelo apresentador e humorista Nilton, que não perdeu a oportunidade de fazer os seus tão icónicos telefonemas e arrancar gargalhadas; o nome “Servilusa” soou mais alto e foi acompanhado por um aplauso enérgico da plateia. Na assistência, os elementos de diferentes áreas da empresa, que fizeram questão de estar presentes, não esconderam o orgulho de fazerem parte da Servilusa e de contribuírem ativamente para um projeto que faz a diferença todos os dias e promove a inovação, a dignidade, o humanismo, o profissionalismo, a solidariedade, a responsabilidade social e ambiental, a coesão e o espírito de equipa.

“É um orgulho para a Servilusa receber este Prémio, que é o resultado de muitos anos de trabalho reconhecido por entidades de referência, como a Escola de Comércio de Lisboa e Confederação do Comércio e Serviços de Portugal”, começou por dizer Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, que recebeu o galardão em nome de toda a equipa. E prosseguiu: “Este Prémio é dos 340 colaboradores da Servilusa, que desempenham as suas funções promovendo os valores do profissionalismo e do humanismo, numa empresa que aposta na formação como base, num sistema integrado para melhoria contínua, na inovação como fator diferenciador, no serviço orientado para a família, numa cerimónia que é irrepetível, e na responsabilidade social e ambiental, com centenas de iniciativas e apoios nas áreas social ambiental, da cultura e do desporto, sempre alinhados com os objetivos de desenvolvimento sustentável.”

## PRÉMIO RECONHECE PAPEL DA EMPRESA NA VALORIZAÇÃO DO SETOR E DOS SEUS PROFISSIONAIS

Paulo Carreira sublinhou ainda o papel da empresa na desmistificação do setor e dos temas da morte, da perda e do

## SERVILUSA DESTACA PARCERIA COM ECL E CCP

Além de agradecer a distinção, através do Prémio Mercúrio, atribuída pela Escola de Comércio de Lisboa (ECL) e pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP), o diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, sublinhou a parceria antiga e profícua com estas entidades: “A Servilusa trabalha em parceria com ambas as entidades, reconhecendo o seu papel na dinamização e valorização do setor do comércio e serviços em Portugal. De sublinhar o protocolo com a ECL, que promove estágios dos alunos na Servilusa, muitos dos quais a darem origem a projetos pioneiros e à integração na empresa. Este protocolo também tem permitido à Servilusa apoiar prémios atribuídos pela ECL aos alunos desta instituição, que contribuem para criar oportunidades de formação e crescimento enquanto profissionais.”

luto. “Contribuímos decisivamente para o debate em torno dos temas da morte, da perda e do luto, desmistificando uma área que faz parte da vida e que não deve ser tabu e contribuindo para dignificar o setor e a profissão”, concluiu o diretor-geral de negócio da Servilusa.

Já de galardão na mão e depois dos cumprimentos e abraços a toda a equipa, bem como das fotografias para a posteridade, foi a vez de Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa expressar a importância da atribuição deste prémio: “A estratégia de comunicação da Servilusa tem sido centrada no profissionalismo, humanismo e na atenção às necessidades das famílias. É importante saber que este posicionamento consistente, mas discreto, foi reconhecido pelos profissionais e por quem todos os dias também desenvolve a sua atividade no setor do comércio e serviços. Este prémio confirma que estamos no rumo certo.” ■



Vanessa Bilro

## HOMENAGEM AOS QUE JÁ PARTIRAM COM TRADIÇÃO E NOVIDADES

Há as incontornáveis – Lisboa, Porto, Coimbra, Évora e Faro –, as que cumprem um propósito solidário – em ucraniano – e também as que chegaram este ano para ficar no calendário de homenagens que a Servilusa proporciona às famílias que confiaram na empresa. A *i-nova* cumpriu a tradição e esteve presente em algumas das quase três dezenas de missas organizadas por todo o país.

T: Vanessa Bilro

### A IMPONÊNCIA DOS JERÓNIMOS, LAPA E SÉ NOVA

Assistir a uma missa na Igreja de Santa Maria de Belém, em Lisboa; na Igreja da Venerável Irmandade da Lapa, no Porto; ou na Sé Nova de Coimbra, é por si só um acontecimento repleto de história, tradição e cultura. Todos os anos a Servilusa eleva a imponência destes lugares ao proporcionar uma missa que tem como objetivo homenagear a vida daqueles que já partiram. A música é sempre um dos pontos-altos mais aguardados por quem não se cansa de participar anualmente, buscando conforto no recordar de quem tanta saudade deixa. A 4 de novembro foi a vez dos Jerónimos; com o Porto e Coimbra a realizarem a sua homília a 26 de novembro.

“Fiquei agradavelmente surpreendida com este convite da Servilusa e muito emocionada, pois esta era a Igreja de eleição da mãe e estar aqui hoje fez-me recordar os bons momentos. A Servilusa tem sido incansável no apoio que nos deu, não só na altura do serviço funerário, mas mesmo depois e agora neste momento maravilhoso de comunhão. Um bem-haja e o nosso profundo agradecimento”, fez questão de partilhar, Maria Teresa Peres, que participou na homenagem nos Jerónimos, em Lisboa.



Vanessa Bilro



Paulo Magalhães



Paulo Magalhães

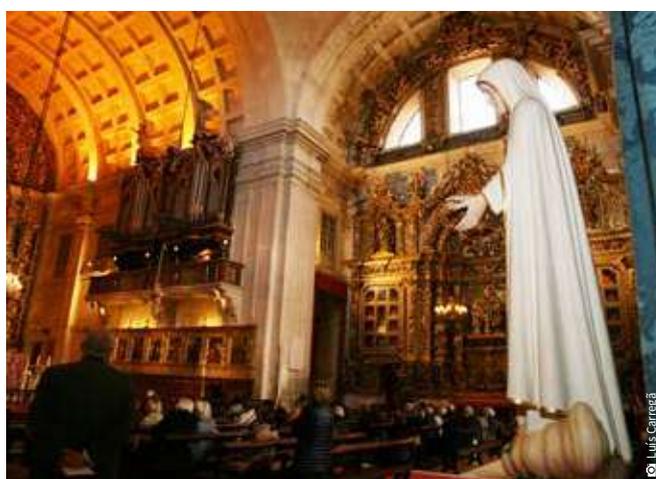


Luis Carrigã

Já em Coimbra, Maria Celeste de Almeida Costa e Cruz fez questão de “louvar a iniciativa”, que descreveu como “muito boa”, tal como Filipa Nobre, que partilhou: “Acho que é um momento muito importante, o de se fazer uma nova homenagem a quem partiu e que tanta saudade deixou. É isto que nos permite continuar a viver a vida com boas recordações, a fazer bem aos outros. É isso que importa.”

No fundo, trata-se de colocar em prática aquilo que o Reitor Agostinho Pedroso, da Venerável Irmandade de Nossa Senhora da Lapa, no Porto, partilhou durante a homilia: “Estamos perante dois sentimentos, o da morte e o da vida. No entanto, não nos devemos ficar pelo desastre, devendo, antes, focarmo-nos na luz. E é essa luz que aqui se reúne, numa cerimónia proporcionada por uma empresa que não se preocupa apenas em tratar dos mortos, mas também dos vivos.”

“Esta é uma missa tocante, há um respeito enorme pelos sentimentos, num momento muito bonito. É uma missa com sentimento, de facto”, referiu Lídia Magalhães, de Espinho, que participou na cerimónia pelo segundo ano consecutivo, tal como Belmira Coelho, natural do Porto, que, por seu turno, destacou: “É uma iniciativa



Luis Carrigã

que serve para lembrar, de forma especial, aqueles que já partiram. Como tal, vim porque é especial participar neste momento tão reconfortante. A Servilusa está, uma vez mais, de parabéns.”



## EM UCRANIANO NUM ABRAÇO SOLIDÁRIO

Desde o início desta iniciativa que a Servilusa, respondendo a uma necessidade de uma comunidade muito expressiva no nosso país, proporcionava uma missa na Igreja Ortodoxa de Lisboa, em ucraniano. Num ano em que este país está novamente a ser fustigado pelo fantasma da guerra, fazia ainda mais sentido homenagear os que já partiram, em Portugal e na Ucrânia. Por isso, além da missa realizada em Lisboa, também Faro celebrou em ucraniano uma homilia. “Este é um momento muito importante para os ucranianos, que estão a passar por um período especialmente difícil. As famílias acabam por procurar conforto aqui na Igreja, sendo que, com o apoio de entidades como a Servilusa, procuramos responder às suas necessidades. Também na Ucrânia, em Leviv, desenvolvemos um trabalho humanitário muito importante, já que temos nessa cidade um orfanato, para o qual a Servilusa já enviou bens de primeira necessidade, através da missão que se deslocou lá e que levou uma das viaturas funerárias oferecidas pela empresa”, explicou o padre Matey Vitalii Dziurban, que conduziu a missa, ao qual, no final se juntou o padre Padre Mykola Yarema, para deixar uma mensagem a todos os ucranianos [ver “Mensagem ao povo ucraniano”].

A Sul, a comunidade ucraniana viajou de vários pontos do Algarve para se reunir na Ermida de Santo António do Alto, em Faro, na manhã de dia 1 de novembro, para uma missa repleta de simbolismo. Foi o



caso de Maria Alves, que está em Portugal há 23 anos e reside em Vila Real de Santo António. “Hoje é um dia muito especial. Fico mais livre e a minha alma está em paz e sossego ao vir a esta missa”, afirmou à *i-nova*.

“Não podemos ir aos túmulos na Ucrânia e, por isso, rezamos nesta igreja hoje”, disse o padre Oleg Trushko, mostrando a foto de um soldado, piloto falecido, considerado herói na Ucrânia. “Quisemos fazer-lhe uma homenagem que se estende aos soldados falecidos lá, às pessoas de cidades e aldeias, onde se incluem crianças, pais e mães”, descreveu o padre, que não se cansou de enaltecer este gesto da Servilusa: “Os colaboradores da Servilusa ajudam muito a comunidade ucraniana e são muito sensíveis.”





## VALONGO E SETÚBAL JUNTAM-SE À FAMÍLIA

Com a parceria estabelecida com a Funerária Central de Valongo, a Servilusa cedo percebeu que esta era uma comunidade que valorizaria uma iniciativa como as missas de finados. A cerimónia decorreu no dia 14 de novembro, na Igreja Paroquial de Valongo, com quase 500 pessoas, “um registo impressionante”, como notou o Padre Luis Pinto, que conduziu a homilia. “Só temos a elogiar esta iniciativa da Servilusa e agradecer a toda a equipa que tornou possível este momento”, sublinhou.

Quatro dias depois foi a vez de Setúbal, com a Igreja de Nossa Senhora da Anunciada a ser o epicentro desta celebração também ela com lotação esgotada. “Não estava à espera deste tipo de iniciativa, que é de louvar pela união que proporciona. A música contribuiu para lhe dar um toque especial, pelo que agradecemos à Agência Funerária Santos e Filho, em parceria com a Servilusa, esta oportunidade”, referiu Luísa Barreiros.



## A TRADIÇÃO CUMPRIU-SE EM PORTIMÃO E VALBOM

O reconhecimento pelo serviço prestado às famílias faz com que, ano após ano, nos mais diversos pontos do país, os clientes da Servilusa façam questão de aceitar o convite da empresa para as missas de homenagem aos finados, tornando este momento num acontecimento especial de comunhão e paz. Foi o que aconteceu, por exemplo, na Igreja Matriz de Portimão, a 5 de novembro, e a 18 do mesmo mês, na Igreja Paroquial de Valbom.



“A maioria das empresas não tem esta iniciativa e acho que é agradável, porque nos juntamos, lembramos, conversamos e partilhamos”, referiu em Portimão Luísa Penela, que perdeu um primo e uma sobrinha há pouco mais de seis meses. Já em Valbom, Mário Esteves descreveu este gesto da empresa como um “momento importante para homenagear aqueles que já não estão entre nós”. Por seu turno, Luana Monteiro acrescentou que esta é uma “iniciativa muito importante para nunca esquecer quem nunca vamos deixar de amar”, lembrando ainda que na hora em que partiu uma das pessoas mais especiais da sua vida, a Servilusa foi “atenciosa com a sua família e fez um serviço fantástico”.

# FAMÍLIA À MESA

## EM ÉPOCA DE BALANÇOS E EXPETATIVAS

A família Servilusa voltou a sentar-se à mesa nos tradicionais jantares de Natal que se realizaram de Norte a Sul. O convívio e a animação tomaram conta do ambiente, que proporcionou ainda balanços e expetativas para 2023. Aqui ficam as suas mensagens.

**“De 2022 destaco a força e a determinação do grupo, pelo que o compromisso para 2023 é manter o foco”.**

Hugo Sales

coordenador comercial na Grande Lisboa

**“As nossas equipas tiveram de ser bastante resilientes para alcançarmos os objetivos em 2022. Este ano é preciso manter o empenho para níveis de serviço de excelência, sempre com o foco no cliente.”**

Ana Aires

coordenadora das lojas da Grande Lisboa

**“2022 foi muito exigente e desafiante, parecendo que os picos de trabalho que costumamos ter duraram todo o ano. O nosso compromisso para 2023 é continuar a fazer o possível - e até o que às vezes parece impossível - para superar as expetativas das famílias.”**

Casimiro Correia

coordenador operacional na Grande Lisboa

**“O ano 2022 foi um ano surpreendente face às expetativas iniciais. O nosso compromisso em 2023 é a superação em termos quantitativos e qualitativos, mantendo o espírito de entreaajuda da equipa.”**

Paula Garcia

coordenadora comercial no Norte

**“Marcado por novas aquisições e muito serviço, 2022 foi um ano de desafios, no qual prevaleceu o trabalho de equipa e a entreaajuda. Queremos este ano continuar a crescer como empresa e a ser uma referência na realização das cerimónias fúnebres, com o Humanismo e Profissionalismo pelo quais somos conhecidos.”**

Filipa Gonçalves

coordenadora das lojas do Norte

**“A missão pela qual trabalhamos todos os dias é grande e ambiciosa. Em 2023 lutaremos pela continuidade da nossa missão, reforçando a confiança nas capacidades, nos princípios e valores que norteiam toda a equipa Servilusa.”**

Ângelo Sousa

coordenador operacional no Norte

**“Ao contrário de tudo o que era expetável, o ano que terminou correu muito bem. A Zona Centro, com o otimismo que sempre nos assistiu, vai seguramente superar em 2023 todos os objetivos que nos forem propostos - é esse o nosso ADN!”**

Ilda Façanha

coordenadora comercial no Centro

**“Mais um ciclo que se encerra, num ano cheio de conquistas e de sucesso. Desejo que 2023 seja um ano de novas oportunidades, desafios, projetos, com a mesma dedicação de sempre.”**

Andreia Pedro

coordenadora comercial das lojas do Centro

**“Apesar das dificuldades dos tempos, conseguimos sempre alentar os corações daqueles que vieram ao nosso encontro.**

**Espero no próximo ano continuar a contribuir para minimizar a dor daqueles que nos procuram, com a mesma dignidade, simplicidade e realeza que tanto identifica o serviço da Servilusa.”**

Luís Martinho

coordenador operacional no Centro

**“2022 começou com grandes incertezas, no entanto, conseguimos proporcionar ao nosso cliente uma satisfação 94% na escala NPS.**

**Em 2023 há que continuar na melhoria continua dos nossos serviços, com um foco bem definido.”**

Armanda Cercas

coordenadora comercial do Algarve

**“Que saibamos manter a Servilusa no patamar de desempenho excecional que a caracteriza, através de uma equipa com flexibilidade, paixão no seu desempenho, mãos dispostas ao trabalho e uma mente onde a curiosidade sirva como motivação para crescer.”**

Carla Vicente

coordenadora das lojas do Algarve

**“Mais um ano a terminar caracterizado por vivências dolorosas, com a equipa a proporcionar cerimónias fabulosas. Para 2023 esperamos continuar a expetativas superar.”**

José Carlos Silva

coordenador operacional do Algarve

**“2022 foi um ano difícil, no qual o empenho, o esforço e a dedicação da equipa estiveram mais presentes do que nunca. 2023 será um ano desafiante, a expetativa é grande e iremos certamente seguir com o compromisso.”**

Marisa Achemann

coordenadora comercial do Alentejo

**“2022 foi mais um ano desafiante, que, com entreaajuda, conseguimos superar com sucesso. Espero que 2023 seja mais um ano de crescimento a nível pessoal e profissional e que continuemos empenhados e com determinação para fazer ainda mais e melhor pelos nossos clientes.”**

Francisco Quadrado

coordenador das lojas do Alentejo

**“2022 foi um ano produtivo no Alentejo, por exemplo com Évora, onde só temos uma loja, a realizar cerca de 250 funerais. Esperamos continuar no mesmo caminho em 2023 e, se possível, crescer mais um pouco.”**

Vasco Ramalho

coordenador operacional no Alentejo



JÁ DISPONÍVEL

# CATÁLOGO VOCACIONADO PARA A OPÇÃO DA CREMAÇÃO

Cada vez mais as famílias optam pela cremação, reconhecendo as suas vantagens. Assim, a Servilusa apostou num catálogo totalmente vocacionado para esta alternativa. “A cremação é uma opção que tem tido a preferência de um número crescente de famílias em todo o país. É uma solução mais permanente e mais económica, que poupa as famílias ao peso emocional e ao custo associado à necessidade da exumação, principalmente onde os cemitérios têm a necessidade de gerir de forma muito rigorosa o espaço existente. A cremação e o respetivo destino das cinzas permitem proporcionar às famílias alternativas para perpetuar as memórias e recordações, através de joias produzidas a partir das cinzas, ou elementos decorativos mais simples, modernos e acessíveis”, refere Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa. Assim, o novo catálogo, que está disponível desde o final de 2022 nas lojas da Servilusa, inclui todas as opções da empresa neste âmbito, com uma forte aposta na componente



ecológica e nas soluções que evocam a memória e recordação. A linha de urnas natura promove um serviço mais sustentável, enquanto produtos exclusivos, como a joia da memória, permitem aos clientes da empresa ficar com uma elegante recordação do ente querido que partiu.

## SERVILUSA ANTECIPA FUTURO DIGITAL

### Novo site chega em abril

As compras online dominam os mercados mundiais chegando a setores tão tradicionais como o funerário. A Servilusa antecipa as necessidades das famílias e aposta num novo site que estará disponível em abril.

“O mercado digital está a ganhar expressão no setor funerário, embora não seja ainda o principal meio através do qual as famílias procuram este serviço, mas prevê-se o seu crescimento. Neste contexto, a Servilusa decidiu investir num novo site, que facilite a pesquisa e inclua algumas opções de compras online”, adianta Carlos Martins, diretor comercial e marketing da empresa.

Sempre na vanguarda, a empresa vai permitir que, através do seu novo site, os clientes possam, por exemplo, adquirir flores e solicitar a sua entrega na cerimónia fúnebre. Este é um primeiro passo para o desenvolvimento de uma ferramenta que, acredita o diretor comercial e marketing da Servilusa, “vai ser cada vez mais relevante para o setor”. Além da pesquisa e do e-commerce, o novo site vai incluir ainda informação sobre os serviços e produtos inovadores, e sempre que a família o permita, sobre a realização das cerimónias fúnebres, podendo os familiares e amigos deixar mensagens de condolências.

## CRM

### A revolução na experiência do cliente está em marcha

Se 2022 ficou marcado como o ano em que a Servilusa se tornou uma **empresa 0% emissões CO<sub>2</sub>**, 2023 ficará certamente na história pelo investimento na satisfação do cliente. Cumprindo o seu desígnio de superar sempre as expectativas das famílias, a empresa criou uma Task Force composta por colaboradores de todas as áreas, reviu processos e prepara-se para concluir a implementação do novo CRM: Customer Relationship Management ou, em português, Gestão de Relacionamento com o Cliente.

Mas na prática, o que é que isto significa? O diretor geral de negócio da Servilusa, Paulo Carreira, explica: “Trata-se de implementar uma ferramenta digital integradora, que vai, permitir rastrear, a qualquer momento, todos os processos existentes, resultando claramente numa maior eficiência e eficácia do trabalho desenvolvido, o que se

traduzirá numa maior qualidade na prestação de serviços ao cliente.”

Ou seja, “trata-se de diminuir o erro ou a sua probabilidade, dada a complexidade do negócio, com muitos documentos e etapas que têm de ser desenvolvidas e concluídas, agravada pela multiplicação destes passos pelos milhares de serviços que realizamos por ano”, nota, por seu turno, Carlos Martins, diretor comercial e marketing. E acrescenta: “Esta ferramenta vai permitir que a empresa, apesar do seu crescimento, continue a proporcionar a todos os clientes o elevado nível de serviço que têm obtido e esperam continuar a obter. Ou seja, assegurar que, apesar da complexidade gerada pelo volume de atividade, continuamos todos os dias a superar as expectativas das famílias, como refletido na classificação obtida pela Servilusa, através dos inquéritos Net Promoter Score, que apresenta um resultado superior a 90%.

# CABAZES SOLIDÁRIOS

## UNEM COLABORADORES EM MEGA AÇÃO DE NATAL

As lojas da Servilusa uniram-se numa iniciativa solidária à escala nacional, que fez chegar bens de primeira necessidade a quem mais precisa.

T: Vanessa Bilro



A iniciativa não é inédita, visto que em 2019 foi realizada em algumas lojas da Servilusa. No entanto, o sucesso da mesma ditou que este ano os cabazes de Natal solidários se estendessem a todo o território nacional. Os colaboradores da empresa assumiram o compromisso de recolher o maior número possível de bens essenciais para entregarem a instituições locais e a comunidade respondeu à chamada. No final, todos saíram a ganhar.

“2022 foi um ano especial, com um quadro social muito específico. Fomos contactados por diversas instituições de todo o país, a solicitar ajuda para poderem apoiar as famílias, referindo que as dádivas recebidas através de instituições como o Banco Alimentar, já não seriam suficientes, para a quantidade de pedidos recebidos atualmente”, enquadrou Cláudia Moita, responsável pela Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa. Neste contexto, consciente de que não poderia chegar a todos os pedidos, a empresa reuniu os seus colaboradores para juntos pensarem numa solução.

“Dado o sucesso, na Grande Lisboa, da iniciativa que se propôs a recolher bens essenciais em troca de uma senha que dava acesso ao sorteio de um cabaz de Natal, foi decidido replicar esta fórmula de sucesso nas lojas da Servilusa de todo o país, numa megacampanha solidária de Natal”, explicou Cláudia Moita. Todas as lojas da empresa que aderiram à iniciativa escolheram, então, uma instituição local, divulgaram a iniciativa junto da comunidade, recolheram os bens e atribuíram uma senha por cada um, que deu acesso a um cabaz de Natal.

Os vencedores dos cabazes foram encontrados com base nos números da lotaria de Natal, tendo sido entregues a 26 de dezembro, mas os bens recolhidos foram entregues pelos colaboradores da Servilusa, a 21 de dezembro, nas diversas instituições apoiadas. No total, estiveram envolvidos nesta operação solidária os colaboradores de 15 lojas da empresa, que, por sua vez, apoiaram 15 instituições e sortearam 15 cabazes de Natal. |

LOJA	INSTITUIÇÃO
Agência Dias - Faro	Refood - Faro
Agência Coelho - Portimão	Sopa dos Pobres - Portimão
Agência Pestana - Évora	Paroquia Nossa Senhora Auxiliadora - Salesianos
Agência Servilusa - Elvas	Diocese Elvas
Agência N. Sra Ajuda - Espinho	ADCE - Associação Desenvolvimento Concelho Espinho
Agência Capela - Aveiro	Centro Comunitário da Vera Cruz
Agência Pátria - Porto	Centro Social e Paroquial São Nicolau
Agência Paula Valbom - Valbom	Centro Social e Cultural da Paróquia de Valbom
Agência Adelino Martins - Coimbra	Ação Social da Junta Freguesia Santo António dos Olivais
Agência Melo - Cacém	Centro Pastoral Claret
Agência Casal Santa Iria - Loures	Paróquia Santa Iria
Agência Servilusa Algés	Vicentina da Igreja de Algés.
Agência Servilusa - Cascais	Paróquia de Cascais
Agência Servilusa - Parede	Centro Comunitário da Parede

## SERVILUSA DESAFIOU FILHOS DOS COLABORADORES A ESCREVEREM CARTA AO PAI NATAL

Nos últimos anos a Servilusa tem presenteado os filhos dos colaboradores com uma lembrança de Natal. Este ano a empresa desafiou-os a escreverem uma carta ao Pai Natal. Pistas de carros, bonecos, jogos de tabuleiro, smartwatches e colunas de som foram apenas alguns dos 172 desejos de Natal recebidos através da carta. Será que os seus pedidos foram atendidos? “Sim, a Servilusa mobilizou esforços para ir ao encontro das expectativas dos filhos dos colaboradores e entregamos os 172 presentes. Esperamos que tenha sido do agrado de todos”, referiu Cláudia Moita, responsável pela Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social.

## CABAZES DE NATAL PARA TODOS OS COLABORADORES

A Servilusa cumpriu, mais uma vez a tradição e ofereceu a todos os colaboradores um cabaz de Natal composto por produtos essenciais à ceia de Natal. Dos Cabazes de Natal, que são provenientes da Quinta de Jugais, fizeram parte 11 produtos: bacalhau, azeite, vinho, espumante, queijo, chouriço, farinha, compota, paté, chocolates e frutos secos.



# CASTANHAS DE SÃO MARTINHO VOLTAM A ESTALAR COM O PATROCÍNIO DA SERVILUSA

Depois do sucesso do ano passado, a Servilusa voltou a assinalar o Dia de São Martinho com a oferta de castanhas, este ano um pouco por todo o país.

T: Vanessa Bilro

Quentes e boas, as castanhas oferecidas pela Servilusa voltaram a adoçar a boca e a aquecer os corações dos que passaram pelas lojas da empresa, por altura do Dia de São Martinho, que se comemora a 11 de novembro. Sempre com um objetivo de promoção dos negócios e produtos locais, sem esquecer a preocupação ambiental, este ano a iniciativa estendeu-se a todo o país.

“Na Grande Lisboa realizámos esta ação nas lojas da Cova da Piedade, de Almada, de Azeitão, de Moscavide e de Mem Martins, nas quais temos colaboradoras que saem da sua zona de conforto e contactam com a comunidade, cumprindo o objetivo de desmistificar o conceito de agência funerária. Não há melhor forma de o fazer do que através de iniciativas diferenciadoras e inovadoras como esta”, resume Pedro Costa, relações institucionais da Servilusa na Grande Lisboa.

A Norte, na companhia da equipa da Loja de Valongo, o típico Magusto de São Martinho teve um sabor especial e apelou aos cinco sentidos, na Santa Casa da Misericórdia de Valongo, como descreveu Paula San-

tos, Relações Institucionais da Servilusa naquela zona geográfica: “O cheirinho das belas castanhas assadas, o olhar que se perdia na magnífica paisagem da Serra de Santa Justa, as mãos firmes a descascar, o sururu da música animada e o paladar doce e salgado das heroínas da festa, quentes e saborosas. Tudo isto serviu de pano de fundo para histórias do antigamente, de festas idas e vividas, numa tarde de outono fria, mas repleta de calor no coração. Com pequenos gestos, junto da comunidade valonguense, vamos marcando presença positiva e ficou o desejo de mais eventos futuros.”

O epicentro do Magusto na zona Centro foi a loja Adelino Martins, em Coimbra, que ofereceu castanhas a quem passou e convidou os parceiros de sempre. “Estas são iniciativas muito importantes, porque além de trabalhar a morte, é preciso celebrar a vida. A instituição que represento, em Coimbra, a Causa Positiva, tem contado com a Servilusa ao longo de muitos ‘magustos’ aliando amizade, profissionalismo e respeito”, sublinhou Clara Duarte.





A Sul, o Barlavento e o Sotavento algarvios juntaram-se a esta iniciativa e levaram o Magusto aos Centros de Dia da Mexilhoeira da Carregação e Porches, bem como à Associação de Reformados e Pensionistas de Faro. “Não faltaram castanhas assadas, bolos, jeropiga nem a música que levou ao bailarico. Mas, o mais importante foi mesmo o convívio”, revelou Sandra Guerreiro, Relações Institucionais da Servilusa. ■



## HÁ MÚSICA NAS INSTITUIÇÕES

A par dos *workshops* na área comportamental proporcionados a diversas instituições, em parceria com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Setor Funerário, a Servilusa procura promover atividades que, a par das formações, possam levar animação à população sénior. “Procuramos inovar e apresentar iniciativas diferenciadoras, que nos aproximem da comunidade e mostrem que estamos presentes em todos os momentos”, explica Pedro Costa, Relações Institucionais da Servilusa na Grande Lisboa.

Foi neste contexto que surgiu a ideia de fazer um *upgrade* a algumas iniciativas relacionadas com a música que a empresa promovia. “Procurámos grupos de música locais e conseguimos chegar a dois conjuntos, um com quatro e o outro com 12 elementos, que vão tocar às instituições e proporcionam um dia diferente e animado”, descreve.

Aquilo que começou como uma iniciativa inovadora e diferenciadora já se transformou num verdadeiro roadshow, tal o sucesso que a iniciativa tem conquistado junto das instituições. Por isso, Pedro Costa não tem dúvidas: “Esta é uma atividade para continuar.”





## NOVAS LOJAS EM VALONGO E SANTA IRIA DA AZÓIA

O plano de expansão da Servilusa continua a levar os valores da empresa a todo o país. Este ano juntaram-se à família a Agência Funerária Central de Valongo e a Agência Funerária Casal Santa Iria. Já a centenária Agência Barata foi alvo de uma renovação que anda a fazer furor na capital.

T: José Lima F: Paulo Magalhães

A Servilusa chegou à cidade de Valongo, na zona metropolitana do Porto, com mais de 94 mil habitantes. A aquisição da Funerária Central, paredes-meias com a Igreja Matriz e o cemitério, vai proporcionar à população daquele importante centro urbano um serviço mais modernizado e eficaz.

“A aquisição desta loja é importante para o plano de expansão da Servilusa, porque fica situada numa zona geográfica onde já temos uma grande atividade e sinergias de operação, nomeadamente na área metropolitana do Porto. Depois, também é uma referência em Valongo e para nós era importante adquirir uma empresa com esta notoriedade e visibilidade na zona”, explicou Paulo Rodrigues, gestor de unidade Norte e Centro da Servilusa. E acrescentou: “É uma loja em que 90% dos serviços que faz são na própria localidade. Existe uma grande proximidade com a Igreja e com o cemitério. É um mercado onde a personalização é forte e o anterior proprietário, Miguel Almendra, é muito conhecido.”

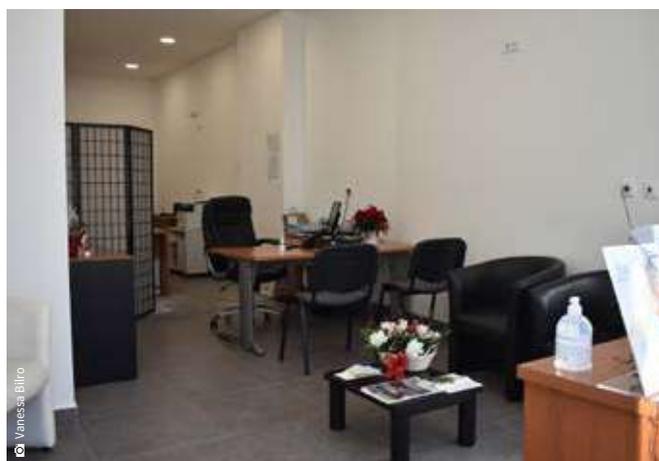
Miguel Almendra, antigo proprietário da Funerária Central, mostrou-se, por seu turno, muito “satisfeito” com o seu novo papel na empresa: “Está a correr muito bem, em termos de capacidade de resposta é muito mais rápida, a Servilusa tem muitos mais meios, o que torna o trabalho mais simples, com o benefício de termos dias de descanso, o que é fundamental nesta área.”



“Esta funerária foi fundada pelo meu sogro, em 1983. Em julho de 2016 passou para mim. Decidimos vender a empresa para entrar num grupo maior, com mais direitos, mais recursos humanos e um trabalho em equipa muito bom, mas sempre numa perspetiva de continuidade do trabalho de proximidade realizado por mim e pela minha sogra, que também faz parte da empresa”, frisou.



© Vanessa Bilro



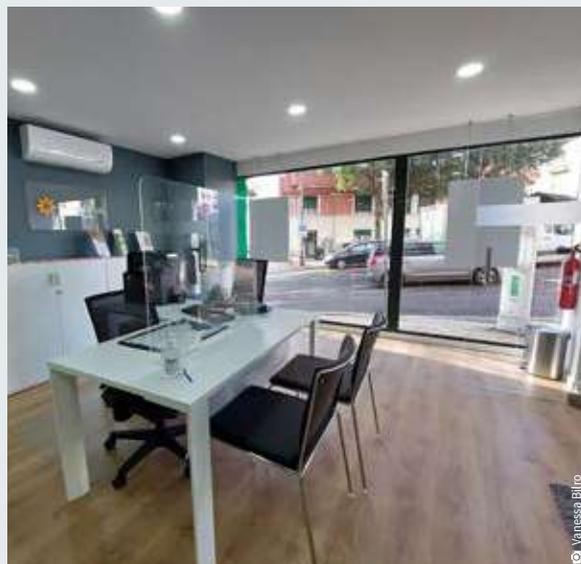
© Vanessa Bilro

Esse trabalho de proximidade, também passou para outro nível, com a realização da primeira missa por ocasião do Dia de Finados. “Foi um sucesso muito grande, as pessoas gostaram muito e o facto de terem recebido um convite personalizado foi importante para elas reviverem mais um pouco as saudades dos seus entes queridos”, concluiu o consultor da Servilusa.

## SANTA IRIA DA AZÓIA CONTA AGORA COM O PROFISSIONALISMO E A QUALIDADE DA EMPRESA

No centro de Santa Iria da Azóia, concelho de Loures, a Agência Funerária Casal de Santa Iria veio responder às necessidades da população naquela zona da Grande Lisboa, num investimento da empresa na criação e registo da nova marca, mas também de novas instalações e numa frota renovada. “Esta foi uma grande oportunidade para a Servilusa, que aproveitou para investir numa zona onde claramente o reforço da oferta da empresa faz todo o sentido, pela dimensão e procura que nos chega de Santa Iria”, esclareceu Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa.

O investimento da empresa consistiu na abertura da nova loja, de novas instalações, mais centrais, bem como de novas viaturas. A política de proximidade também é uma aposta da Servilusa. “Com esta aquisição aproximamo-nos dos clientes da Servilusa de Santa Iria da Azóia, que até agora tinham de recorrer a outras lojas da empresa no concelho. Contamos ainda com a parceria com um empresário local, João Ferreira, que ficou connosco a desenvolver trabalho como consultor”, concluiu Paulo Carreira. **IT & F:** Vanessa Bilro



© Vanessa Bilro

## RENOVAÇÃO DA AGÊNCIA BARATA CAMPO DE OURIQUE FAZ FUROR NA CAPITAL

Uma das mais antigas lojas da Servilusa em Lisboa, a Agência Barata, fundada em 1911 pelo comendador Gastão Barata, foi alvo de uma renovação profunda. “Estava com a imagem antiga, havendo a necessidade absoluta de renovar o espaço, para ir ao encontro dos padrões visuais e estéticos mais atuais. Além disso, era necessário tornar a loja mais convidativa e moderna, dando ao cliente uma sensação de bem-estar e serenidade”, enquadra Ana Aires, coordenadora das lojas da Grande Lisboa.

Situada numa das sete colinas de Lisboa, à entrada do bairro de Campo de Ourique, o desafio desta modernização era precisamente aliar o conforto e privacidade à atualização da decoração. “Como em todas as nossas lojas, era preciso garantir uma sala de contratação resguardada; um espaço de atendimento administrativo e uma sala de estar. Depois a decoração deve contribuir para tornar o espaço confortável e agradável. Neste caso, há um candeeiro que veio dar um toque especial ao espaço”, descreve a coordenadora.

O resultado superou as expectativas, de tal modo, que, como conta Ana Aires, “houve uma romaria à loja para ver o espaço renovado”. Os clientes ficaram muito satisfeitos e os colaboradores da empresa também. **T & F:** Vanessa Bilro



© Vanessa Bilro

# MARISA “NIGHT RUNNER” ACHEMANN

A coordenadora comercial do Alentejo está sempre pronta para um bom desafio e não perde um treino dos Évora Night Runners, a correr ou de bicicleta. Mesmo quando a vida não corre sobre rodas, Marisa Achemann inspira, expira e segue em frente.

T: Vanessa Bilro



Bisneta de um militar alemão que lhe deu o apelido e a tarefa diária de soletrar e neta do fundador da equipa de Basquetebol do Sport Lisboa e Benfica, Manuel Leopoldo Achemann, Marisa da Silva Achemann é a antítese do estereótipo da alentejana que aprecia a calma. Será do sangue alemão, da paixão do avô pelo desporto ou a sugestão de que os alentejanos são calmos é só um mito? Seja como for, a verdade é que a coordenadora comercial do Alentejo da Servilusa não sabe estar parada e, a par de uma vida profissional desafiante, está sempre à procura de atividade, sem medo de sair da zona de conforto.

Por isso, quando em 2010 a Servilusa lhe propôs ir para a loja de Évora, Marisa Achemann aceitou o desafio, deixou Santo Aleixo, e começou uma vida nova. “Na altura a minha filha era pequena, tinha 9 anos, pelo que comecei a ir todos os dias para Évora e voltar para Santo Aleixo, mas não aguentei. Decidi ficar definitivamente em Évora e a minha filha veio mais tarde quando terminou a escola, para não mudar a meio do ano letivo. Foi duro, pela distância da família, mas também porque não conhecia ninguém em Évora. Deixei o futsal em Santo Aleixo e dei por mim sem saber o que fazer quando saía do trabalho. Os meus colegas da loja iam sempre ao café quando saíam do trabalho, mas, talvez por falta de à-vontade e porque era a única mulher, nunca me convidavam”, partilha a coordenadora comercial.

A capacidade de adaptação de Marisa Achemann fê-la dar a volta por cima. “Sentia necessidade de fazer coisas, de ter atividade desportiva. Comecei a fazer caminhadas sozinha, mas não era para mim. Então inscrevi-me no ginásio e foi assim que comecei a conhecer pessoas e que surgiu o desafio de correr a prova de 10 km da primeira Meia Maratona de Évora, em novembro de 2014. Só com treino de ginásio consegui terminar em pouco mais de uma hora e assumi logo o desafio de, no ano seguinte, melhorar esse tempo. Por coincidência, em abril de 2015, quando ia a sair do trabalho, vi um grupo com t-shirts iguais e procurei no Facebook grupos de corrida naquela zona. Encontrei os Évora Night Runners. Fiz os primeiros 5 km com eles e nunca mais quis parar. Comecei a participar em corridas de estrada e de trail, mas nos 29 km do Ultra Trail de São Mamede, em Portalegre, cai e lesionei-me no joelho. Tive de parar”, conta.

Mais uma vez “a necessidade aguçou o engenho” e, por não poder correr, começou a dedicar-se ao BTT e depois ao ciclismo em estrada.

Depressa os 29 km a correr passaram a 120 km em bicicleta de estrada e 140 em BTT, a somar ao treino de ginásio e a uma profissão desafiante. “Além da coordenação comercial e das lojas do Alentejo, também faço trabalho de relações institucionais, com a organização de atividades e iniciativas no âmbito da responsabilidade social e, claro, sempre que alguém da equipa precisa de ajuda, seja para que tarefa for, pode contar comigo. Funcionamos como um todo e, apesar de cada um ter as suas tarefas e responsabilidades, no final, o que importa não é quem fez o quê, mas que a família saia satisfeita e que consigamos superar as suas expectativas. E essa é, sem dúvida, a melhor parte do nosso trabalho, a sensação de dever cumprido, o agradecimento e reconhecimento das famílias, que acabam por continuar, muitas vezes, a fazer parte do nosso dia-a-dia”, partilha a coordenadora comercial da Servilusa, lembrando que longe vão os tempos em que não tinha companhia para o café.

O espírito de equipa que se construiu no Alentejo e a certeza de “dever cumprido” são os fatores que, para Marisa Achemann, compensam um pouco a parte “mais dura” do trabalho e também a ausência da família, que, entretanto, emigrou para o Luxemburgo. Olhando para o seu percurso no setor, que iniciou em 2004, na Funerária Elvense e Estremocense (na qual só esteve oficialmente um dia, porque a empresa passou para a Servilusa), depois de exercer uma das suas profissões de formação, que é técnica de tratamento de rochas ornamentais (o primeiro curso que tirou foi de designer de equipamentos interiores e exteriores), a coordenadora comercial identifica como ponto-alto da sua carreira “a abertura, em 2008, do Complexo Funerário e Crematório de Elvas”. “Foram muitas noites sem dormir, muita entrega, muita dedicação, com o desafio de ser a primeira obra na qual estive envolvida e o primeiro crematório da empresa, o que nos deixava sem termo de comparação. Por isso, quando vimos o resultado, foi muito gratificante e emocionante. Nunca vou esquecer”, recorda.

Habituada a fazer face a múltiplas tarefas e desafios, Marisa Achemann confessa que, por vezes, a dificuldade é saber parar. “Em 2019, depois de uma semana muito intensa de trabalho, ginásio e BTT, desmaiei durante um treino de 25 km de bicicleta a 42 km/h. Fiquei dois anos em recuperação, mas já voltei a treinar e continuo sempre com os Évora Night Runners, sendo que agora temos também os Évora Night Runners Sobre Rodas”, conclui. ■



## APPSF REPRESENTA PAÍSES EUROPEUS NO FÓRUM DA PANASEF

Em representação dos países da Europa, o presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), Paulo Carreira, participou no Fórum da Panasef, que aconteceu em Sevilha em outubro, e traçou o estado da arte no setor.

T: Vanessa Bilro

Realizou-se a 21 e 22 de outubro, em Sevilha, Espanha o Fórum da PANASEF (Asociación Nacional de Servicios Funerarios). O presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), Paulo Carreira, participou numa das sessões, em representação dos países da Europa, juntamente com Guillaume Fontaine, presidente da CPFM (França).

O Fórum da Panasef é um dos mais relevantes do setor, criando oportunidades para debater os temas mais permanentes, como a mesa-redonda na qual participou a APPSF, que abordou, entre outros assuntos, “a estrutura e características de cada mercado, a relevância da crema-

ção, o interesse crescente pela contratação em vida do plano funerário, a formação técnica e humana necessária para o desempenho das funções associadas à atividade e a importância cada vez maior das práticas de sustentabilidade ambiental”, resumiu o presidente da APPSF.

De sublinhar ainda a presença de Marek Cichewicz, presidente da FIAT-IFTA; Juan Rodríguez, CEO Grupo Gayosso (México e Ásia); e Andres Aguilar, presidente da Alpar (Guatemala, América do Sul). As experiências partilhadas permitiram assim traçar o panorama do setor funerário no mundo, sendo evidenciadas as principais diferenças entre países e as boas práticas.

### EFFS QUER CONHECER MELHOR OS SEUS MEMBROS

Dentro do projeto da caracterização do setor funerário na Europa ao nível da formação, da EN 15017 e da transladação internacional de de falecidos, dentro da Europa, a European Federation of Funeral Services (EFFS) desenvolveu um questionário online em inglês, alemão, espanhol, francês, português e italiano, que foi respondido por todos os membros até ao final do ano passado. O objetivo é o referido questionário permitir atualizar os recursos informativos deste centro europeu de excelência, para que possa disponibilizar sempre informação atualizada sobre a realidade dos diferentes países da Europa, no que ao setor funerário diz respeito, bem como o posicionamento de cada membro relativamente à regulamentação do setor.

### SEGURANÇA PÓS-PANDEMIA E REFORÇO DA FORMAÇÃO

As medidas de segurança a respeitar no pós-pandemia e o desenvolvimento e reforço da formação ministrada são os temas a que a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) tem dado prioridade. “No primeiro caso, a APPSF, sempre em respeito pelas medidas adotadas pela Direção Geral da Saúde (DGS), promove a revogação das medidas implementadas no âmbito da COVID-19, no contexto do setor funerário. No entanto, adotamos uma posição de promoção do total respeito pelas medidas de segurança, bem como no manuseamento e remoção de cadáveres, isto é, temos de ser mais exigentes e rigorosos do que no período pré-pandemia”, explica Paulo Carreira, presidente da APPSF.

Já no campo da formação, este responsável aponta o foco ao “desenvolvimento da formação no apoio ao luto” e, ainda, ao “reforço do número de horas mínimas de formação requeridas para exercício da profissão de tanatoprator, uma vez que as exigidas por lei são poucas para as necessidades desta prática, tendo em conta o nível de exigência, por exemplo, em França ou Inglaterra, bem como de outras profissões como as de agente funerário ou de responsável técnico”.

# “COM A SERVILUSA É FÁCIL TRABALHAR E NUNCA HÁ PROBLEMAS”

Com o desempenho das suas funções dificultado pela ofensiva russa à Ucrânia, a cónsul ucraniana em Lisboa, Viktoriia Kuznietsova, em entrevista à i-nova, sublinhou a importância do apoio português ao povo ucraniano, destacando o serviço prestado pela Servilusa e o seu plano para o repatriamento de falecidos ucranianos, através da Polónia; mas também as iniciativas solidárias promovidas pela empresa. “O nosso agradecimento não tem fim”, disse.

T: Vanessa Bilro

## De que forma a ofensiva russa à Ucrânia dificulta a sua missão no consulado?

Conforme o Decreto do Presidente da Ucrânia, as instituições diplomáticas estrangeiras do nosso país são órgãos permanentes do serviço diplomático, cujas principais tarefas são a representação da Ucrânia nos países anfitriões, neste caso em Portugal, e a construção produtiva de relações bilaterais entre os mesmos, defendendo os interesses nacionais da Ucrânia, desempenhando funções consulares, incluindo a proteção dos direitos e interesses dos cidadãos e pessoas jurídicas da Ucrânia no exterior.

Desempenhar tais tarefas não é fácil, principalmente quando o país é alastrado por uma guerra. Expande-se o medo de fazer algo errado, pois sentimo-nos responsabilizados por toda a população ucraniana. Além disso, com a agressão militar, todas as instituições ucranianas tornaram-se num alvo para os russos e para os seus apoiantes, incluindo as nossas embaixadas e consulados espalhados pelo mundo. Nas últimas semanas temos observado um vasto número de atos de intimidação e até ataques contra os nossos diplomatas e nós em Lisboa não fomos exceção, se bem que em Madrid foi mais grave, pois um colega ficou ferido em resultado de uma encomenda com um explosivo. Desta forma, trabalhamos sob alta pressão, preocupando-nos não só com a vida dos nossos cidadãos, inclusive familiares e amigos na Ucrânia, mas também com a nossa segurança, simplesmente porque estamos a fazer o nosso trabalho: defender a via diplomática e o nosso país que foi injustamente invadido pela Rússia.

## Como descreve as relações entre Portugal e a Ucrânia?

Portugal e a Ucrânia têm uma amizade bastante firme. São três décadas de relações diplomáticas estabelecidas entre os nossos países. Ao nível governamental observa-se também cada vez mais proximidade, com a visita à Ucrânia do Primeiro-ministro português e do Ministro dos Negócios Estrangeiros, sendo que, neste momento, está a ser trabalhada a possível visita do Presidente da República. As autoridades locais de ambos os países estão decididas a trabalhar em conjunto, sendo que, neste contexto, delegações dos municípios de Bucha e Irpin visitaram o município de Cascais, estabelecendo assim a geminação entre as cidades. De sublinhar ainda o convite para Olena Zelenska, a Primeira-Dama ucraniana, realizar a palestra de abertura do Websummit, numa edição com a maior participação ucraniana de sempre.

## Particularmente, no que diz respeito ao setor funerário, quais as especificidades que encontra na Servilusa e que vão ao encontro das necessidades do consulado e do povo ucraniano?

Ao contrário da maioria das empresas, com a Servilusa é fácil trabalhar, nunca há problemas, apresentado como fatores-chave a sua representação nacional e, principalmente, o facto de haver uma colaboradora que domina ucraniano e português fluentemente e que serve de ponte entre as famílias, a Servilusa e o consulado da Ucrânia. Em momentos difíceis é imprescindível que haja uma comunicação clara entre todas as partes para que não surjam problemas ou dúvidas. Com a Servilusa nunca há problemas, pois a empresa já sabe todos os procedimentos a serem seguidos e encontra soluções.

“Estas missas [promovidas pela Servilusa] acabam por ser um marco na amizade entre portugueses e ucranianos.”

Por exemplo, a Servilusa conseguiu elaborar um plano para que se possa transportar falecidos ucranianos até à Ucrânia sempre que tal seja desejado e, para tal, foi estabelecida uma parceria estreita com o consulado polaco, com o qual o consulado ucraniano também tem vindo a trabalhar cada vez mais.

## A par do serviço funerário, como olha para as atividades na área da responsabilidade social promovidas pela Servilusa, como é o caso das missas anuais em ucraniano?

As missas organizadas pela Servilusa tornaram-se muito significativas para a nossa comunidade, pois servem de ponte para as nossas tradições e para o nosso país, principalmente nestes últimos meses. Apreciamos esta honrosa ação, pois a Servilusa não tem tal obrigação, mas mesmo assim anualmente organiza as missas e isto só demonstra como a empresa e os portugueses se relacionam com os ucranianos e a consideração que têm pela nossa diáspora. Estas missas acabam por ser um marco na amizade entre portugueses e ucranianos.



**Viktoria Kuznietsova**  
Cônsul da Ucrânia  
em Lisboa

Luciano Reis

DR

#### **Que feedback recebe do povo ucraniano relativamente ao acolhimento dos portugueses nesta época particularmente difícil?**

Muitos ucranianos já se sentem como em casa, ainda que a Ucrânia seja sempre a sua primeira casa. Tal demonstra que as pessoas que foram obrigadas a abandonar as suas casas para escapar aos horrores, encontraram em Portugal aquilo que é o mais importante: paz e segurança, apoio e compreensão. Os portugueses, desde o início da agressão, mobilizaram-se de uma forma espantosa para ajudar todos aqueles que viessem para Portugal e também aqueles que ficaram no país abalado pela guerra. De destacar o número incontável de pessoas que ofereceu alojamento, as toneladas de ajuda humanitária que foram enviadas para a Ucrânia, os protestos massivos em frente à Embaixada russa... Isto é apenas uma pequena parte de todo o apoio prestado aos nossos cidadãos por parte de Portugal e pelo qual estamos infinitamente gratos. Também é importante referir que Portugal é um dos países que mais tem feito para facilitar a estadia dos ucranianos temporariamente deslocados, tendo acolhido já 55 mil pessoas, enquanto faz pressão junto da União Europeia, para que sejam aplicadas as mesmas regras em todo o seu território.

#### **Também a Servilusa se juntou aos milhares de portugueses que enviaram bens para a Ucrânia disponibilizando igualmente dois carros funerários...**

Sim, é verdade. O gesto da Servilusa foi mais um dos muitos gestos de generosidade que a empresa tem desempenhado ao longo dos anos para com os nossos cidadãos e mais um dos gestos por parte do povo português, pelo qual o nosso agradecimento não tem fim.

**“Somos uma nação forte e livre e vamos vencer esta guerra, vamos reconstruir o nosso país para regressar à vida normal.”**

Temos a certeza de que os bens enviados conseguiram salvar várias vidas e todos sabemos que “quem salva uma vida, salva o mundo inteiro!”.

#### **Que mensagem gostaria de deixar ao povo ucraniano a residir em Portugal?**

Aquilo que quero transmitir aos meus concidadãos é o que todos já sabemos: somos uma nação forte e livre e vamos vencer esta guerra, vamos reconstruir o nosso país para regressar à vida normal. Acreditamos nas nossas Forças Armadas e sabemos pelo que lutamos, pela nossa terra próspera, pela nossa liberdade e soberania. #SlavaUkrayini! #GlóriaàUcrânia!

Quanto a assuntos consulares, tendo esta oportunidade de me dirigir aos ucranianos, peço-vos o favor de confiarem apenas nas fontes oficiais e de consultarem o nosso site <https://portugal.mfa.gov.ua/> sempre que seja necessário obter alguma informação relacionada com os mesmos. |

# ABC DO VINHO

## PARA ESCOLHAS CERTEIRAS

A insegurança na hora de escolher o vinho acaba agora. Siga estas dicas e torne-se mestre na arte de dar a provar o néctar dos deuses. Se está à espera de sugestões complexas e dispendiosas, surpreenda-se. Afinal, um bom vinho é aquele que nos dá prazer. Um brinde à liberdade!

T: Vanessa Bilro\*

O vinho tinto acompanha carne e o branco deve ser servido com peixe. O vinho tinto bebe-se à temperatura ambiente e o vinho branco deve beber-se fresco". Estes são apenas alguns exemplos de premissas sobre o vinho que podem não ser bem assim. Porque o que conta é a experiência, a i-nova dá-lhe as variáveis para dominar uma ciência que não basta conhecer, é preciso provar.

### 1. AS CASTAS

Cada tipo de uva vem de uma espécie específica (de videira), a que se chama casta, sendo que cada vinho pode ser feito a partir de várias castas (blend) ou de uma única casta (monovarietal ou monocasta). A mesma casta pode variar consoante o clima, o solo, o estilo de vinificação, o produtor. Neste campo não há que enganar. A dica é mesmo provar e registar quais prefere. Começar pelos vinhos monocasta pode ser mais fácil e à medida que se tornar mais experiente tente decifrar o sabor do vinho. Por exemplo, a casta tinta Touriga Nacional (característica na região do Dão e do Douro) terá notas de frutos silvestres e florais, a lembrar violetas. Já a casta branca moscatel (presente em muitos vinhos da região de Setúbal) caracteriza-se por ser frutada, com notas de mel, passas de uva e limão.

### 2. O TIPO DE VINHO

Há três tipos de vinhos: os tranquilos, os espumantes e os fortificados. A maioria dos vinhos é a designada por tranquilos, isto é, vinhos que não são gasosos e que têm uma percentagem de álcool

entre 8 e 15%. Nesta categoria incluem-se os vinhos brancos (o nosso vinho verde é um vinho branco), tintos e rosés (são sempre feitos com uvas tintas). Os vinhos espumantes têm a presença de bolhas, ou seja, dióxido de carbono que fica retido no vinho, sendo o mais famoso exemplo o champanhe francês. Já os vinhos fortificados são os que apresentam maior teor alcoólico, entre 15 a 22% por se ter adicionado álcool extra (quase sempre aguardente vinícola), como acontece com o vinho do Porto ou o Moscatel.

### 3. HARMONIZAÇÃO VINHO-COMIDA

A conjugação vinho-comida é provavelmente o maior desafio de um apreciador de vinho e de gastronomia. Lembre-se que o objetivo é que nenhum se sobreponha ao outro, mas que se potenciem. Sem abordar aspetos particulares das interações bioquímicas, que acontecem ao nível das papilas gustativas, importa lembrar que todas as pessoas têm sensibilidades diferentes ao nível do sabor, aroma e amargor, logo as harmonizações vinho-comida devem ter isso em conta, podendo agradar a uns e desagradar a outros. É preciso saber que existem sabores amigos do vinho (ex.: Sal e Acidez) e outros que são inimigos (Doçura e Amargor). Assim a doçura dos alimentos potencia a perceção do amargor, da acidez e o efeito ardente do álcool presente no vinho, diminuindo as sensações agradáveis de fruta ou a doçura. Logo, para pratos doces experimente associar vinhos com nível de doçura também alto. Por outro lado, o amargor da comida também faz aumentar o amargor do vinho, do mesmo modo que a acidez da comida aumenta a perceção de acidez do vinho. Por vezes alimentos e/ou vinhos que de forma isolada têm níveis de amargor





Fresplik

## Velho Mundo, Novo Mundo

O mundo dos vinhos é tão vasto, que o ideal, ao explorar vinhos estrangeiros, é deixar-se surpreender. Importa, no entanto, distinguir os países produtores de vinho em Velho Mundo (França, Itália, Espanha, Portugal ou Alemanha) e Novo Mundo (Austrália, a Argentina, a Nova Zelândia, a África do Sul, os EUA ou o Chile), com o primeiro grupo associado a regras e leis mais apertadas, nomeadamente na demarcação de zonas e regiões, certificando assim a proveniência e qualidade das uvas. Aqui a dica é procurar vinhos que correspondam às castas tradicionais de determinada região e ter em conta as diferentes classificações e nomenclaturas utilizadas em cada local. Já os vinhos do Novo Mundo são quase sempre monocasta e procuram expor determinada casta (endógenas ou estrangeiras “famosas”). Aqui encontra opções com excelente relação preço qualidade, mas é preciso não esquecer que determinadas castas em terrenos e climas diferentes dão origem a vinhos diferentes.

toleráveis, deixam de ser quando provados em conjunto. Por sua vez, o sal aumenta a perceção de corpo, diminui o amargor e a acidez do vinho, sendo sempre um aliado na harmonização. A Acidez na comida beneficia também o vinho por aumentar a perceção de corpo, doçura e fruta do vinho. Mas isto não significa, por exemplo, que algumas sobremesas ligeiras não possam beneficiar da harmonização com vinhos de sabor intenso ou que uma comida com um maior teor de gordura não beneficie da acidez do vinho. Lá está, é preciso colocar as papilas gustativas em funcionamento e tirar conclusões.

## 4. ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO

Esqueçam a infinidade de dicas e sugestões que se ouvem por aí. O essencial é escolher um local fresco e de temperatura constante, sem luz natural ou artificial e deitar as garrafas para manter a hidratação da rolha. Depois de aberto, as suas propriedades são mantidas por pouco tempo, por isso, guardar vinho já aberto só em local fresco, por poucos dias e se possível aproveitar a rolha original. A

preservação pode ser prolongada com uso rolhas de vácuo ou sistema de gás.

## 5. COMO E QUANDO SERVIR?

Todos já ouvimos dizer que o vinho velho e complexo precisa de respirar. Na maioria dos casos é verdade. Este processo pode ser feito abrindo o vinho alguns minutos antes do consumo, usar um decantador (também deve ser usado se o vinho apresentar sedimentos ou partículas em suspensão) ou jogar com o tamanho do copo. Para saber quando servir, mais uma vez, a dica é provar, neste caso, em diferentes fases, até identificar o momento ideal. Quanto a copos, é consensual que o vinho tinto deve ser servido em taças maiores, para o ar entrar em contacto com a sua superfície; os vinhos brancos e roses requerem copos de tamanho médio, para otimizar as características da fruta e frescura para o topo do copo; para servir os vinhos espumantes devemos escolher o formato de tulipa mais alongado, pois potencia o efeito da bolha (e aroma) permitindo um percurso mais longo até ao topo do copo; e nos vinhos fortificados o copo deve ser de menor tamanho para que o ênfase da prova seja na fruta presente nestes vinhos e não no álcool.

\*Com o *Enófilo* Luís Morais (WSET®III)

## A temperatura ideal

- **Vinhos brancos**  
Com madeira e corpo médio a elevado: ligeiramente frescos (10-13°C)  
Com corpo ligeiro: frescos (7-10°C)
- **Roses**  
Frescos (7-10°C)
- **Vinhos doces e espumantes**  
Muito frescos (6-8°C)
- **Vinhos tintos**  
Corpo ligeiro: ligeiramente fresco 13°C  
Corpo médio/muito corpo: temperatura ambiente 15-18°C

# PLANEAR FAZ PARTE DA VIDA

## Plano Funeral em Vida

Simple | Flexível | Vantajoso | Seguro

Liberte  
a sua família  
de qualquer  
encargo ou  
preocupação.

funeralvida.servilusa.pt  
**800 204 222**

Número Grátis



 **Servilusa**  
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Sempre do seu lado