

*i***NOVA**

REVISTA SERVILUSA | N.º 36 | ANO 15 | SEMESTRAL | JANEIRO DE 2022

# PROFISSIONAIS ALINHADOS PELA **FORMAÇÃO**



Duas décadas depois da Servilusa colocar a revolução em marcha no setor funerário português, a formação continua a estar na base do seu sucesso. Apoiada noutro dos elementos do seu ADN – a inovação –, a empresa iniciou um novo plano formativo, que promete elevar ainda mais a qualidade do serviço prestado às famílias. Hoje os seus profissionais estão mais alinhados com a visão da empresa e cumprem a sua missão de igual modo em todo o país.

## MUNDO SERVILUSA

Crematório de Guimarães  
inaugurado a 15 de janeiro

## PONTOS DE VISTA

Entrevista a Sandra Lameira, diretora do Departamento  
do Catálogo Nacional de Qualificações

**EM FOCO**

04 Novidades do setor

**MUNDO SERVILUSA**

05 Apoiar a cultura e o desporto

06 Servilusa organiza Missas em todo o País

08 Na capa - A formação na base do sucesso

12 Acompanhamento à renovação de certificações

13 Crematório de Guimarães inaugurado a 15 de Janeiro

**LINHA DA FRENTE**

14 Serviços inovadores distinguem empresa desde 2006

**ATTITUDE SOCIAL**

16 SEMEAR a inclusão social

18 Solidariedade de norte a sul

**DE PORTAS ABERTAS**

20 Magustos de São Martinho

**NA PELE DE**

22 Paula Garcia, coordenadora comercial no Grande Porto

**ESPAÇO APPSF**

23 Do catálogo nacional de qualificações ao novo board da EFFF

**PONTOS DE VISTA**

24 Sandra Lameira, diretora do Departamento do Catálogo Nacional de Qualificações da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

**ZOOM OUT**

26 Compromisso para 2022: reduzir o consumo de produtos de origem animal

**CORREIO DO LEITOR**Partilhe connosco a sua opinião através do e-mail [servilusa@servilusa.pt](mailto:servilusa@servilusa.pt)**MÓNICA FERREIRA**

Técnica Administrativa na Agência Matias e Ferreira - Marvila

Foi realizada recentemente na Servilusa uma ação de formação no departamento administrativo, que se revelou bastante interessante tanto na partilha como na aquisição de conhecimentos e estratégias a adotar no atendimento e na comunicação com o cliente.

Sendo este contacto, administrativa/cliente, por vezes, bastante desafiador, seja pelo estado de espírito ou mesmo pelo processo do próprio luto, estas

formações enriquecem-nos tanto no vocabulário como até na postura e disponibilidade perante o nosso cliente, bem como alertam-nos para alguns comportamentos que consideramos muitas vezes adequados, mas que avaliados e expostos nestas formações fazem com que repensemos e eduquemos a nossa forma de agir. Acho de extrema importância e necessidade a realização deste tipo de formação.

# FORMAÇÃO E INOVAÇÃO NA BASE DE DUAS DÉCADAS DE SUCESSOS

Esta edição é especial, não só porque nos chega no ano em que se inicia a terceira década de atividade da Servilusa, mas também porque fala sobre dois temas fundamentais e que se revelam tão importantes hoje como em 2001: a formação profissional e a inovação. O primeiro – a formação profissional – destaca-se pela aquisição de novos conhecimentos, de novas competências e qualificações; mas também revela o que temos de bom, o que podemos fazer melhor e desafia-nos a evoluir. Quanto à capacidade de inovação, é preciso referir que esta não pertence à empresa, mas às pessoas. São as pessoas que fazem das ameaças oportunidades e que têm o poder de sugerir, inovar e progredir.

Concluimos mais um ano, cheio de particularidades e de desafios, como todos os outros. Por isso, apesar dos condicionalismos trazidos pela pandemia, quisemos continuar a crescer e, neste contexto, integramos uma nova agência funerária; procedemos ao alargamento da capacidade de resposta da central operacional de Lisboa, que há muito ambicionávamos, nomeadamente na capacidade de acondicionamento de falecidos, bem como no reforço de outros meios, como viaturas funerárias e



**Paulo Moniz Carreira**  
Diretor geral de negócio

equipamentos. Concluimos a obra do Crematório de Guimarães e vimos adjudicada a construção e gestão do Crematório de Aveiro, após candidatura através de concurso público.

Voltamos às celebrações eucarísticas por todo o país, em homenagem aos que partiram. Embora com cuidados redobrados, é certo, foi para toda a equipa um momento muito especial, que permitiu voltar a partilhar uma mensagem de esperança com as famílias que confiaram na Servilusa.

Reforçamos o nosso apoio solidário a quem mais precisa. Estando a solidariedade no nosso ADN, neste momento particularmente difícil para as famílias, fizemos questão de reforçar os apoios na área da responsabilidade social, internamente e nas comunidades onde estamos inseridos. Apesar disso, não descuramos o apoio contínuo que canalizamos anualmente para a cultura e para o desporto.

De sublinhar também o trabalho realizado no âmbito da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), da qual a Servilusa é sócia-fundadora, que voltou a merecer a confiança de integrar o *board* recém-eleito da European Federation of Funeral Services, que em 2022 tem como prioridade a regulamentação da livre circulação de falecidos no espaço europeu, à semelhança do que acontece com as pessoas, bens e serviços

Iniciamos agora um 2022 cheio de desafios, com alguns projetos já em mente, que passam pela área da nossa atividade principal, que são as agências funerárias e crematórios, mas também pelo reforço da nossa eficácia na relação com os clientes, nomeadamente ao nível da presença digital e CRM.

A toda a família Servilusa, com mais de 320 colaboradores, desejamos um ano de 2022 repleto de esperança, sucesso e concretizações, não sem antes agradecer o esforço e contributo de todos na superação dos nossos objetivos e missão. |

## 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](http://www.servilusa.pt)

**e-mail:**

[servilusa@servilusa.pt](mailto: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](mailto: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

**RITA DE  
CARVALHO  
GUEIFÃO**

Diretora técnica de  
residência sénior

Atualmente a formação é sem dúvida um veículo primordial na valorização do capital humano para o desenvolvimento de um serviço de excelência, sendo também a imagem de marca de uma instituição. A formação nos dias de hoje ajuda a que cada colaborador se sinta mais envolvido no trabalho realizado, a um aumento da produtividade e da capacidade de inovação e criatividade para encarar os dilemas laborais do dia-a-dia, com maior eficiência e autonomia, permitindo-nos ainda humanizar os

serviços prestados.

A motivação dos colaboradores é muito importante, em especial na área da geriatria, pois só assim se consegue uma equipa coesa e com vontade de trabalhar com e para o outro. Neste sentido, as formações dinâmicas, centradas no saber-fazer, e com temas que vão de encontro às necessidades reais dos colaboradores são uma mais-valia, que se refletem também pelos familiares dos nossos residentes, dado o impacto positivo no seu dia-a-dia.

## Urnas de Squid Game na Funermostra



A popularidade da série da Netflix, Squid Game, já chegou ao setor funerário, com a urna que aparece no programa de televisão a ser apresentada por expositores da Funermostra, Feira Internacional de Produtos e Serviços Funerários de Valência, que decorreu em outubro.

No entanto, a urna da série sul-coreana, que em apenas 28 dias foi vista por 111 milhões de contas da produtora de *streaming*, não foi a única a despertar o interesse dos visitantes da 16.ª edição da Funermostra. A recriação do sarcófago de Tutankamon ou as urnas construídas apenas com grãos de café também têm captado a atenção dos visitantes.

## Índia homenageia vítimas da COVID-19 com parque de cinzas humanas

São 1114 metros quadrados de terreno, os que estão a ser transformados em Bhopal, capital do estado de Madia Pradexe, na Índia, num parque de cinzas humanas, que pretende homenagear as vítimas da segunda vaga da COVID-19.

Na origem desta ideia esteve o facto de as cinzas de cerca de seis mil pessoas, que estavam depositadas no crematório Bhadbhada Vishram Ghat em grandes urnas, não terem sido levantadas por nenhum familiar, de acordo com o “Hindustian Times”, citado pelo *Jornal de Notícias*. De acordo com a tradição hindu, as cinzas deveriam ser deitadas ao rio Narmada. No entanto, para evitar colocar no rio essa grande quantidade de cinzas de uma só vez, estas foram misturadas com solo, areia, serragem de madeira e estrume de vaca e espalhadas num terreno baldio próximo do crematório, transformando-o num parque memorial.

Agora vai ser desenvolvido um jardim, com a “técnica Miyawaki”, original do Japão, através da qual vão ser colocadas no parque cerca de quatro mil plantas, que vão demorar entre 15 e 18 meses a crescer.

## Pela primeira vez é utilizada uma urna viva

Pela primeira vez foi realizada uma inumação numa urna feita de hifas. Uma verdadeira urna viva, que consiste em micélio, a rede de raízes dos cogumelos, desenvolvida por Bob Hendrikx, estudante na Universidade de Tecnologia de Delft, na Holanda, especialista em bio design.

Loop Cocoon é o nome desta urna que contém no fundo uma camada elástica de musgo. Do lado de fora vê-se uma rede de fios de fungos que se alimentam de restos orgânicos de árvores e plantas e que também têm a capacidade de neutralizar substâncias tóxicas. Como explica o seu criador: “É feito



um molde em forma de urna, no qual são inseridos alimentos – feno ou cânhamo, por exemplo. Depois é adicionado o fungo – *Ganoderma lucidum* – e um pouco de água de vez em quando. Ao fim de alguns dias, cresce uma rede tridimensional que age como uma cola natural. Quando o molde é preenchido com micélio, o processo de crescimento é interrompido por não adicionar mais nenhum nutriente. Numa semana temos uma urna sólida que, assim que for inumada, se decompõe rapidamente e estimula a decomposição do corpo. O micélio atua como um acelerador de bactérias e pode neutralizar os resíduos provenientes do corpo, sem a poluição do solo.”

## ALPAR comemora 10 anos a celebrar a vida

A ALPAR - Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios assinalou este ano, a 19 de setembro, uma década desde a primeira edição da iniciativa “The world united by life”, um convite para que o mundo se una através de iniciativas que eternizam memórias e celebram a vida.

Em 2012 a ALPAR promoveu a iniciativa “América Latina unida pela vida”, que obteve uma aceitação significativa por parte das empresas a nível internacional, evoluindo para a atual “O mundo unido pela vida”, em 2013. No ano seguinte foram 33 empresas de 10 países a reunir milhões de pessoas por meio de diferentes atividades, e na edição de 2015, em todo o mundo, 32 mil pessoas uniram-se nesta iniciativa, que se revelou um evento em constante crescimento que a cada ano agrega mais empresas participantes.

## Descoberto funeral mais antigo realizado em África, com 78 mil anos

Há 78 mil anos, no Paleolítico Médio, em África, já se realizavam ritos funerários. Foi esta a conclusão a que chegou uma investigação liderada por cientistas espanhóis, alemães e quenianos, que, pela sua importância, foi escolhida para tema de capa da revista *Nature*.

A investigação foi coliderada pela equipa de Martín Torres, investigadora e diretora do Centro Nacional de Investigação da Evolução Humana (CENIEH) de Espanha, e pelo Instituto Max Planck para o Estudo da História Humana, da Alemanha, e pelos Museus Nacionais do Quênia, contando com a colaboração de investigadores da Universidade Complutense de Madrid e de cerca de 30 instituições de todo o mundo.

A descoberta partiu do estudo de uma criança, apelidada pela equipa de Mtoto (criança, em Suali), “com cerca de três anos de idade, que foi enterrada numa cavidade que tinha sido escavada especificamente para este fim. Ali foi depositada numa posição intencional e muito delicada, quase fetal, com a cabeça sobre um suporte, como se fosse uma almofada. O seu corpo foi envolto num tipo de mortalha natural feita de peles ou folhas de animais e depois coberta com terra”, referiu Martín Torres citada pelo Expresso. “Mtoto é a prova mais antiga de enterros ou do comportamento funerário em África, o que revela a complexidade da mente humana, que é capaz de estabelecer ligações complexas com a comunidade para além do mundo físico e interagir com aqueles que morreram”, concluiu a investigadora.

## PREMIAR A EXCELÊNCIA ACADÊMICA

No âmbito da longa parceria com a Escola de Comércio de Lisboa, foi entregue o prémio para o melhor aluno de marketing e vendas, com o patrocínio da Servilusa. Trata-se de um prémio pecuniário que apoia o melhor aluno do curso de marketing e vendas no início de carreira. De referir que, além deste prémio, no âmbito da parceria com a Escola de Comércio de Lisboa, a Servilusa recebe alunos para estágio, tendo um deles integrado a empresa.

## PATROCÍNIO AO 8.º CONGRESSO INTERNACIONAL CONVERSAS DE PSICOLOGIA

“A importância de cuidar da saúde mental” foi o tema que deu o mote para a oitava edição do Congresso Internacional Conversas de Psicologia, que decorreu a 21 de novembro, com o patrocínio da Servilusa. Devido à situação de pandemia, o formato escolhido, à semelhança do ano passado, foi novamente o online, tendo contado com a participação dos mais prestigiados investigadores e docentes de Universidades portuguesas e internacionais.

Numa organização do psicólogo clínico Vítor Nuno Anjos, este momento de reflexão, partilha e aprendizagem focou os grandes temas em torno da saúde mental, como o impacto da crise, a importância do autocuidado e do exercício físico, os comportamentos aditivos e as dependências, a promoção de competências de resiliência em crianças e jovens ou, ainda, o direito e a psicologia. Nesta oitava edição, foi ainda atribuído o prémio carreira à Prof. Maria do Céu Teixeira Salvador, pelo seu trabalho na área da terapia cognitivo-comportamental.



## APOIO AO DESPORTO

A Servilusa continua a apoiar o desporto, renovando parcerias e iniciando novos patrocínios. Depois de patrocinar várias edições do Torneio da Associação Nacional Seniores Golfe Portugal, que contou com 80 participantes e se realiza na Estela - Póvoa de Varzim, a Funerária Nossa Senhora d’Ajuda - Servilusa, deu o nome ao Torneio organizado por aquela Associação, em julho. “Um magnífico dia de sol, convidativo à prática desportiva, reuniu 85 jogadores vindos de diversos pontos da região, que puderam usufruir do extraordinário ambiente natural envolvente, num evento

onde a marca Funerária Nossa Senhora d’Ajuda assumiu protagonismo”, enquadrou Paula Santos, relações institucionais da Servilusa na zona Norte.

Na Grande Lisboa, iniciou-se uma parceria com o Clube Desportivo de Belas, para a época 2021/2022. “Foi uma oportunidade que surgiu e que nos permite continuar a apoiar os clubes que promovem o desporto jovem. Não podendo corresponder a todas as solicitações, procuramos ajudar os que estão mais próximos das nossas lojas”, explicou Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa.

## INCENTIVO À CULTURA

A promoção da cultura nacional é outro dos focos da Servilusa, no âmbito da sua política de responsabilidade social, tendo os mais recentes apoios sido realizados na área cinematográfica. “Tal como aconteceu noutras produções cinematográficas e televisivas, a Servilusa apoiou a série da RTP1 “Pôr do sol” e o filme “Sombra”, com materiais, mas também na qualidade de consultora no que diz respeito à definição da ação em cenas que dizem respeito ao setor”, refere o marketing da Servilusa.

“Pôr do sol” é uma série de comédia escrita por Henrique Dias e realizado por Manuel Pureza, numa sátira às novelas portuguesas, que estreou em agosto na RTP1. “Sombra” é um filme de Bruno Gascon, com os atores Ana Moreira, Joana Ribeiro, Miguel Borges, Lúcia Moniz, Ana Bustorff, José Raposo e Vítor Norte, inspirado na história do desaparecimento de Rui Pedro.



# MISSAS REGRESSARAM A TODO O PAÍS



Lisboa - Jerónimos

Depois de um ano de interregno, com a tradicional missa anual da Servilusa a realizar-se nos Jerónimos, em Lisboa, com transmissão em direto para todo o país, este ano retomou o seu formato habitual. As famílias compareceram e agradeceram este gesto da empresa que já se repete há mais de uma década.

**T:** Vanessa Bilro, Sofia Silva e Mário Lima

**F:** Vanessa Bilro, Sofia Silva e Paulo Magalhães

À medida que os sinos tocavam, a Igreja de São Pedro, em Faro, ia enchendo para a tão esperada eucaristia. O dia 6 de novembro ficou marcado como a retoma a uma ‘normalidade’ que há muito não fazia parte da vida dos clientes da empresa, por se poderem dirigir à igreja para recordar os entes queridos.

O conforto de estar “na Casa de Deus” e poder ouvir as palavras reconfortantes do padre Carlos César Chantre trouxe paz a quem perdeu um familiar. Maria Rodrigues, de Faro, tem 86 anos, e acredita que esta “chamada” é importante. “Há muitas pessoas esquecidas. No ano passado, mandaram-nos estar em casa e eu, como já tenho uma certa idade, cumpri. Vi na televisão, mas não é o mesmo. Aqui encontro conforto, mas também muita saudade e tristeza, no meu caso, porque já perdi o meu filho”, afirmou.

“Esta retoma é essencial para voltarmos a estar com os nossos clientes numa iniciativa que mostra que a Servilusa não tem só a visão de negócio. A homília, que foi muito bonita e tocante, traduziu a mensagem que a Servilusa pretende passar aos seus clientes”, concluiu Vanda Castro, gestora da Unidade de Negócio Sul, que a 9 de novembro teve oportunidade de se reencontrar com as famílias – e com a *inova* – desta vez no Alentejo, em Évora.

As portas abriram-se e as famílias voltaram a esgotar a lotação da Igreja de Santo Antão, qual guardiã da Praça do Giraldo. Ao início chegaram tímidas, “um pouco receosas devido à pandemia”, descreveu Marisa Achemann, coordenadora comercial do

Alentejo. No entanto, com a constatação de que todas as medidas de segurança foram garantidas pela Servilusa, os que aceitaram o convite da empresa foram, a pouco e pouco, ficando mais confortáveis, aquecidos pelas palavras de esperança proferidas durante a celebração eucarística e “embalados” pelo som do violino, que “é sempre um dos pontos altos desta celebração e um dos momentos mais destacados pelos presentes”, sublinhou a coordenadora comercial.

Foi também a música que três dias depois deixou sem palavras as famílias que ano após ano regressam aos Jerónimos para homenagear os entes queridos que já partiram. A voz lírica acompanhada por violinos e harpa voltaram a fazer iluminar de esperança os rostos daqueles que estão unidos pela perda e pelo desejo de ouvir uma mensagem de paz.



Porto - Lapa



Faro - Sé

## PAZ, ESPERANÇA E FUTURO

Foi isso mesmo que a Servilusa lhes proporcionou, promovendo este momento que o Cónego Carlos Azevedo aproveitou para apelar à reflexão e convidar todos os presentes a aproveitar a vida em comunhão. “Temos de lembrar os nossos falecidos, mas perceber que a vida é um enriquecimento contínuo e que deve ser aproveitada”, realçou o sacerdote. Naquela noite o ar da Igreja de Santa Maria de Belém renovou-se de esperança e de emoção e essa é a melhor retribuição que a Servilusa pode ter por este seu compromisso para com as famílias que confiam no seu trabalho.

Mais a Norte, semelhante mensagem entou na Igreja da Lapa, no Porto, a 20 de novembro, numa “celebração especial” e “união fraternal” em honra de “quem foi tão importante ao longo da nossa vida”, como sublinhou o padre Agostinho Pedroso, reitor



Évora - Santo Antão



Coimbra - Sé Nova

da Igreja de Nossa Senhora da Lapa, ao longo da homilia, que foi abrilhantada pelo Coro de São Tarciso. Palavras escutadas atentamente e de forma sentida pelos presentes, numa igreja onde a saudade e a compaixão se confundiam com um reconforto natural pela celebração da vida e da lembrança dos seus entes queridos.

Hugo Maia foi um dos convidados da empresa e no final agradeceu o momento de partilha sentido. “Obrigado à Servilusa pela simpatia e coordenação aquando do falecimento do meu pai, num momento complicado, devido à COVID-19. Com esta missa pudemos assistir a um momento de partilha sentido e saí daqui com a convicção de que a vida tem de ser aproveitada ao máximo” afirmou.

“Esta foi uma oportunidade de recordar quem já nos deixou e considero que foi um lindo momento de enaltecimento do quão bela é a vida. Como se sabe, novembro é o mês dos finados, de todos os defuntos e também nós, Servilusa, consideramos que deveríamos prestar-lhes a nossa justa homenagem e partilhar com os seus familiares momentos como estes”, disse Domingos Patrício, da equipa de Relações Institucionais da Servilusa na zona Norte.

A 27 de novembro foi a vez de a Sé de Coimbra receber momentos de emoção e de recordação, numa eucaristia abrilhantada pela soprano Isabella Furtado. O padre Sertório Martins lembrou que a crença em Deus “faz com que não esqueçamos dos que já partiram” e que “é esse amor” que permite “pensar e refletir na vida”. “Não nos esqueçamos dos que já partiram, que estão no nosso coração, e aproveitemos para sermos misericordiosos, sempre com fé em Deus e na procura pelo bem”, acrescentou.

“Foi uma cerimónia muito bem organizada, sem dúvida. Teve momentos de grande emoção, com a música a abrilhantar a missa. Só me resta agradecer profundamente à Servilusa, que fez tudo para recordarmos os nossos familiares com muita emoção e saudade”, testemunhou Fernando Monteiro, um dos muitos fiéis que assistiram à cerimónia. Luís Matos Cabo, relações Institucionais da Servilusa na zona Centro, mostrou-se “extremamente grato” a todos aqueles que aceitaram o convite para assistir à cerimónia religiosa, num momento que apelidou de “bonito e humilde”. ■



# FORMAÇÃO NA BASE DA EXCELÊNCIA

Espinha dorsal da cultura empresarial praticada e promovida pela Servilusa, a formação é um dos pilares da empresa, que cedo percebeu a importância do profissionalismo aliado à inovação, ao humanismo, à dignidade, à responsabilidade e à solidariedade, para um serviço de excelência, que depressa sobressaiu num setor que clamava por mudança.

**T & F:** Vanessa Bilro

Em 2001, a Servilusa iniciou uma revolução no setor funerário português, que, duas décadas mais tarde, permite afirmar que nada ficou como antes. O que não tinha em quota de mercado, a empresa ganhou em inovação, posicionando-se no caminho da excelência, através de mais cinco pilares nunca antes

aplicados a este setor: profissionalismo, dignidade, humanismo, responsabilidade e solidariedade. Mas, mais importante, levou um setor estagnado a querer seguir-lhe os passos. E até os que adotaram inicialmente uma postura defensiva dos antigos costumes, hoje perceberam que a tradição e a inovação podem e devem andar de mãos dadas.

Estar no mercado português com este propósito transformador foi um desafio e uma missão que obrigaram a uma máquina bem oleada em várias frentes, a começar de dentro para fora. “A formação é um dos pilares basilares tanto do posicionamento como da política de crescimento da Servilusa. Só desta forma é possível criar uma cultura de empresa com vista à excelência, bem como implementar procedimentos universais em todo o território nacional, respeitando as particularidades de cada local”, enquadra Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

E, suportando-se da ideia de que “não basta parecer, é preciso efetivamente ser”, foi preciso manter uma cadência regular

superior a 10 000 horas de formação por ano, para que a prática correspondesse à filosofia defendida pela empresa, mas também para que o crescimento da mesma não a afastasse da sua missão. Assim, este ano, a Servilusa decidiu que era altura de rever todo o plano formativo. “O crescimento da empresa, com integração de novas lojas e colaboradores e a abertura de novos crematórios, a pandemia e as mudanças nas rotinas laborais e no próprio setor, levaram-nos a repensar o plano formativo, voltando às bases e aos conceitos básicos”, explica o diretor geral de negócio da Servilusa.

O desafio residiu, como lembra, por seu turno, Andreia Paz, diretora de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional, “no facto de a formação ser um tema no qual a Servilusa desde sempre apostou bastante, pelo que, após todos estes anos, sentimos que não seria fácil inovar e desenvolver cursos de formação numa área na qual os colaboradores são altamente especializados”. E acrescenta: “Este fator leva a que o nível de exigência dos cursos seja muito maior, a que os mesmos sejam capazes ao mesmo tempo de dotar os colaboradores de novas ferramentas de trabalho, motivá-los e surpreendê-los com os conteúdos desenvolvidos, permitindo que relembrem as bases e que pratiquem para atingir a excelência.”

Para ultrapassar este desafio, a empresa socorreu-se de outro pilar do seu ADN – a inovação – e também da sua visão que assenta na confiança numa equipa que desde a primeira hora assumiu o compromisso para com a missão da Servilusa. “Lançamos o desafio à equipa de preparar um plano formativo, que fosse uma revisão de tudo o que fazemos, com uma orientação para a prática e para conteúdos interativos. Ou seja, em vez de formadores externos, foram os nossos colaboradores que prepararam os conteúdos nas várias áreas, identificando as questões que, no exercício das suas funções, suscitam mais dúvidas, ao mesmo tempo que encontraram soluções para rapidamente estas poderem ser esclarecidas no dia a dia”, sublinha Paulo Carreira.

No fundo, os colaboradores foram desafiados a colocar tudo em causa, todos os procedimentos e a reconstruí-los. “Na fase seguinte implementou-se um plano de formação devidamente estruturado, dinâmico, gráfico, com muitos vídeos, no qual se passou a mensagem de forma prática, criando-se igualmente recursos para que, a qualquer momento, fosse possível recordar todos os procedimentos”, resume o diretor geral de negócio.

O resultado, conclui Andreia Paz, “foi um ano com mais de 16 000 horas de formação – só até outubro – com 98% de colaboradores abrangidos e 30% a totalizar 40 horas por ano”.

## OS CURSOS E OS SEUS CONTEÚDOS

Mais do que os números, é na especificidade e abrangência dos conteúdos programáticos dos diferentes cursos que se percebe como é que o plano formativo da Servilusa se traduz na excelência do serviço prestado às famílias. Vejamos, por área, o que está na base da matéria de cada profissional.

### COMERCIAL

Conhecer melhor o cliente e poder apresentar o que mais se adequa às suas expectativas é o objetivo maior desta formação que habitualmente se realiza duas vezes por ano. “É um plano de formação de continuidade, com a colaboração do mesmo formador externo desde 2012. O conhecimento da equipa e do negócio permite em cada ano preparar e dirigir os conteúdos para as áreas em que a equipa revela mais dificuldade. A aposta na formação *onjob*, *side-by-side* e individualizada foi grande,

bem como na criação de recursos de consulta rápida e eficaz, que permitem uma revisão de procedimentos sempre que os colaboradores necessitam”, resume Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa. Da parte dos formandos, o *feedback* não podia ser melhor. Helena Oliveira, comercial no grande Porto, garante que está hoje muito mais bem preparada para superar as expectativas do cliente, sentindo-se mais segura e apoiada no desempenho das suas funções: “As formações são fundamentais neste aspeto, mas também pela partilha de experiências, que nos mostra outros caminhos para chegar ao cliente. Nestas últimas formações temos trabalhado muito o impacto psicológico – em nós e nas famílias – da situação que atravessamos e temos reforçado a forma como conseguimos ir ao encontro das necessidades do cliente, propondo-lhe depois as soluções que mais se adequam.”

## 5 PRINCÍPIOS DA FORMAÇÃO SERVILUSA

### 1. TRANSPOSIÇÃO PARA A FORMA ESCRITA DOS PROCEDIMENTOS A IMPLEMENTAR

Com a colaboração de todos, é possível chegar ao procedimento a implementar, na sua forma escrita, exatamente da forma como se pretende.

### 2. RECURSO A VÍDEOS EXPLICATIVOS

Construção de conteúdos digitais efetivos na transmissão da mensagem pretendida.

### 3. SIMULAÇÃO DE CASOS PRÁTICOS

Praticar com recurso a simulação das rotinas como forma de sedimentar conhecimentos e identificar possíveis fragilidades individuais a corrigir.

### 4. ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

A formação não é ministrada pela chefia hierárquica, mas por colaboradores experientes, que participam também na elaboração dos conteúdos.

### 5. PRODUÇÃO DE MEMORANDOS

Elaboração de manuais aos quais os colaboradores podem recorrer de forma rápida e efetiva para consulta de procedimentos.

## OPERACIONAL

A formação na área operacional assumiu um formato mais prático, com um cenário montado para que os colaboradores pudessem treinar todos os procedimentos, garantido que em qualquer parte do país, o serviço Servilusa é realizado da mesma forma. “Foram privilegiados temas que preparam os colaboradores da área operacional para desempenharem as suas tarefas de forma sincronizada, discreta e homogénea. Tocaram-se pormenores que elevam o serviço prestado pela empresa, como por exemplo, a forma correta de dobrar a bandeira nacional; mas também como é que se pode comunicar durante a cerimónia sem falar; qual o ▶



posicionamento que deve ser assumido para que não se obstrua a visão da família; ou a posição a adotar após a colocação da urna no carro funerário”, explica António Ramos, diretor operacional da Servilusa, que contou com a experiência de Débora Santos, apoiada por Cláudia Moita e Sandra Ferreira, e ainda com a contributo do conhecimento e experiência de Paulo Cordeiro e Robson Silva na conceção do plano.

“No fundo, coloquei a minha experiência na área da formação ao serviço da Débora e da Cláudia, ajudando a que o plano refletisse exatamente o que era pretendido por todos”, explica Sandra Ferreira. Já Débora Santos olha para esta experiência como “muito gratificante” e pormenoriza os objetivos. “Dado que entraram muitos colaboradores novos, a formação foi pensada para dois momentos, com as manhãs a privilegiarem a teoria e as tardes a prática. O principal objetivo foi dar a conhecer aos novos colaboradores a dimensão da empresa e o nível de exigência, para depois, da parte da tarde os formandos colocarem em prática os conteúdos apreendidos, através de casos simulados.

Foi promovido o trabalho em equipa, levando as pessoas a adotar os comportamentos mais ajustados e desejáveis. O mais importante foi mesmo alinhar as equipas na uniformização de procedimentos, para que os serviços sejam realizados da mesma forma em qualquer ponto do país”, resume Débora Santos.

Robson Silva não tem dúvidas que está hoje muito mais bem preparado para responder a qualquer necessidade, com a confiança redobrada de que está a cumprir com a empresa e com as famílias. “Durante a formação todos os colaboradores estiveram muito interessados e motivados, o que permitiu realmente aprender e isso nota-se na prática”, diz. Opinião idêntica tem Paulo Cordeiro, que destacou como pontos de interesse “a possibilidade de treinar e melhorar alguns procedimentos, como o transporte da urna, o dobrar da bandeira, a colocação das flores ou a introdução em todos os serviços de alguns passos e posturas realizados mais frequentemente nos serviços mediáticos, elevando a qualidade”.



## A OPORTUNIDADE DO DIGITAL

ACENTUADA PELA PANDEMIA, A FORMAÇÃO REALIZADA EM CONTEXTO DIGITAL FOI UMA DAS APOSTAS DA EMPRESA. PARA ISSO, FOI REFORÇADO O SOFTWARE DE FORMAÇÃO DA SERVILUSA, ATRAVÉS DE UMA PLATAFORMA ELETRÓNICA EXCLUSIVA – MÉMORA CAMPUS –, QUE, ALÉM DE PERMITIR MINISTRAR AS AÇÕES PROPRIAMENTE DITAS, FUNCIONA TAMBÉM COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO, MONITORIZAÇÃO E REPOSITÓRIO DE RECURSOS. “CLARO QUE HÁ FORMAÇÕES, COMO NO CASO DA ÁREA OPERACIONAL, QUE NÃO É POSSÍVEL REALIZAR COM RECURSO APENAS AO DIGITAL, MAS HÁ OUTRAS NAS QUAIS FOI PERFEITAMENTE POSSÍVEL ADAPTAR OS CONTEÚDOS PARA ESSE FORMATO. FOI DESTE MODO QUE, DURANTE A PANDEMIA, CONSEGUIMOS CONTINUAR O PLANO FORMATIVO, MAS TAMBÉM MINISTRAR NOVOS PROCEDIMENTOS A UM GRANDE GRUPO DE COLABORADORES, DE FORMA RÁPIDA E EFICAZ, SEM CORRERMOS RISCOS DESNECESSÁRIOS. ACABÁMOS POR VER AQUI UMA OPORTUNIDADE PARA DETERMINADOS MOMENTOS FORMATIVOS, GANHANDO TEMPO E EFETIVIDADE”, SUBLINHA ANDREIA PAZ.

## ADMINISTRATIVA

A experiência de Sandra Ferreira foi também determinante para o sucesso do plano formativo para a área administrativa. “Percebi, em conjunto com a Soraia Cláudio, que as administrativas viam a comunicação com o cliente como um desafio e, como a Soraia é muito competente nesta área e há uma grande confiança dos outros colaboradores no seu trabalho, foi sugerida como líder na execução deste plano, sendo que o meu trabalho passou por apoiar a colega na construção da formação”, adianta Sandra Ferreira.

Foram desenvolvidas quatro áreas temáticas, que são os quatro momentos nos quais a administrativa de loja interage mais com o cliente: receção do cliente na loja; o momento no qual o cliente aguarda por um comercial; a entrega do kit documental ou de cinzas resultantes da cremação do falecido e ainda o esclarecimento de dúvidas. Em todas as áreas a palavra-chave a ser trabalhada foi comunicação. “A comunicação com o cliente é o principal desafio para a área administrativa. Assim, foi determinante desenvolvermos guiões para simular a realidade e em conjunto identificarmos aquilo que poderíamos melhorar na nossa comunicação para chegar ao cliente e ir ao encontro das suas necessidades”, analisa Soraia Cláudio.

Foram igualmente construídos manuais aos quais, sempre que necessário, as colaboradoras podem recorrer e recordar todos os procedimentos de forma rápida e efetiva, mitigando erros e dando mais segurança e confiança no desempenho das suas funções.

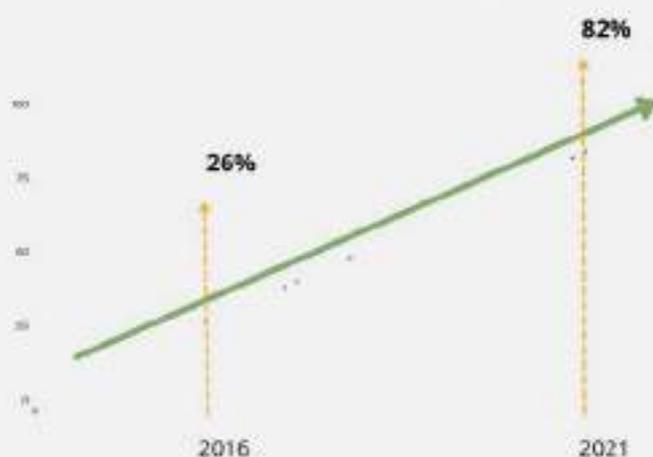
## TANATOESTÉTICA

“Este foi o único curso ministrado através de uma parceria de longa data com uma empresa especializada. Foi trabalhada a apresentação do falecido, desde a maquilhagem aos cabelos com todos os operacionais da empresa”, explica Andreia Paz.

Para o ano a tendência continua a ser de crescimento nesta área determinante para o sucesso da Servilusa. “Vamos continuar a apostar nesta linha construtiva que a Servilusa sempre teve de reforçar a forma como encaramos a atividade e que hoje está patente na EN 15017:2019 – serviços funerários, norma que foi revista com o contributo da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) e que tem um foco muito importante na área da formação e do treino. Não há nenhuma empresa que consiga diferenciar-se no mercado se não houver uma forte aposta nesta área”, garante Paulo Carreira. █

# EVOLUÇÃO DAS HORAS DE FORMAÇÃO

### Formação online (%)



### Formação técnica versus formação comportamental





## PRIMEIRO ACOMPANHAMENTO APÓS RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÕES REALIZOU-SE EM NOVEMBRO

No ano passado a Servilusa viu renovadas as suas certificações de qualidade, ambiente, responsabilidade social, recursos humanos e serviço funerário. O primeiro acompanhamento após essa renovação decorreu no final de novembro, com a empresa a destacar-se em todas as áreas.

T: Vanessa Bilro

Dois crematórios, dez lojas, três centros funerários e duas centrais operacionais. Esta foi a amostra escolhida pela EIC para, nos dias 23, 24 e 25 de novembro, efetuar auditorias no âmbito do primeiro acompanhamento após a renovação das certificações pela NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos; pela NP EN ISO 14001:2015 – Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização; renovadas com transição para novos referenciais a EN 15017:2019 – Serviços Funerários – Requisitos; NP 4469:2019 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social - Requisitos e Linhas de Orientação para a sua Utilização; e NP 4427:2018 - Sistema de Gestão de Recursos Humanos – Requisitos.

Os auditores analisaram todas as práticas e procedimentos. Tudo foi visto e revisto ao detalhe, como habitual. “Durante as auditorias não foram encontradas não conformidades, tendo sido encontrados as seguintes oportunidades de melhoria: sugestão de novos indicadores para avaliação de processos de setores específicos como o call center e os sistemas de informação; identificação de novos fluxos para o encaminhamento de resíduos, nomeadamente do plástico”, resumiu Cláudia Moita, responsável de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social.

Já os pontos fortes encontrados foram muitos, entre os quais, de acordo com o relatório deste acompanhamento, “o detalhe do



controlo da atividade e a avaliação sistémica que permite melhorar a cada dia; o desenvolvimento de vários cursos e aplicações informáticas; a melhoria de instalações para dar melhores condições aos colaboradores; o plano funerário eco; o projeto in Arboriam; e os elevados níveis de satisfação no cliente, que continuam a subir, apesar de já estarem num nível de excelência, sem qualquer quebra”.

O segundo acompanhamento será realizado em novembro de 2022, pelo que até lá a Servilusa tem a possibilidade de implementar as oportunidades de melhoria sugeridas e outras que identifique internamente, sendo este processo no âmbito da certificação uma forma de melhorar o nível de excelência que a empresa apresenta nas áreas respeitantes aos diferentes referenciais. ■



## CREMATÓRIO DE GUIMARÃES ABRIU AS PORTAS A 15 DE JANEIRO

Depois de muitos contratempos, entre os quais uma pandemia, o Crematório de Guimarães foi inaugurado a 15 de janeiro. Um investimento da Servilusa de cerca de oitocentos mil euros, que vai responder às necessidades de uma população que até então não tinha acesso à cremação na região.

T: Vanessa Bilro

Tardou, mas finalmente foi marcada a data para a inauguração do Crematório de Guimarães, que irá responder às necessidades de cremação da região. Paredes-meias com o premiado Cemitério de Monchique, este edifício vanguardista abriu portas a 15 de janeiro depois de um investimento de cerca oitocentos mil euros, na sequência da Servilusa ter ganhado o concurso público, que lhe dá a concessão da gestão do espaço por 25 anos.

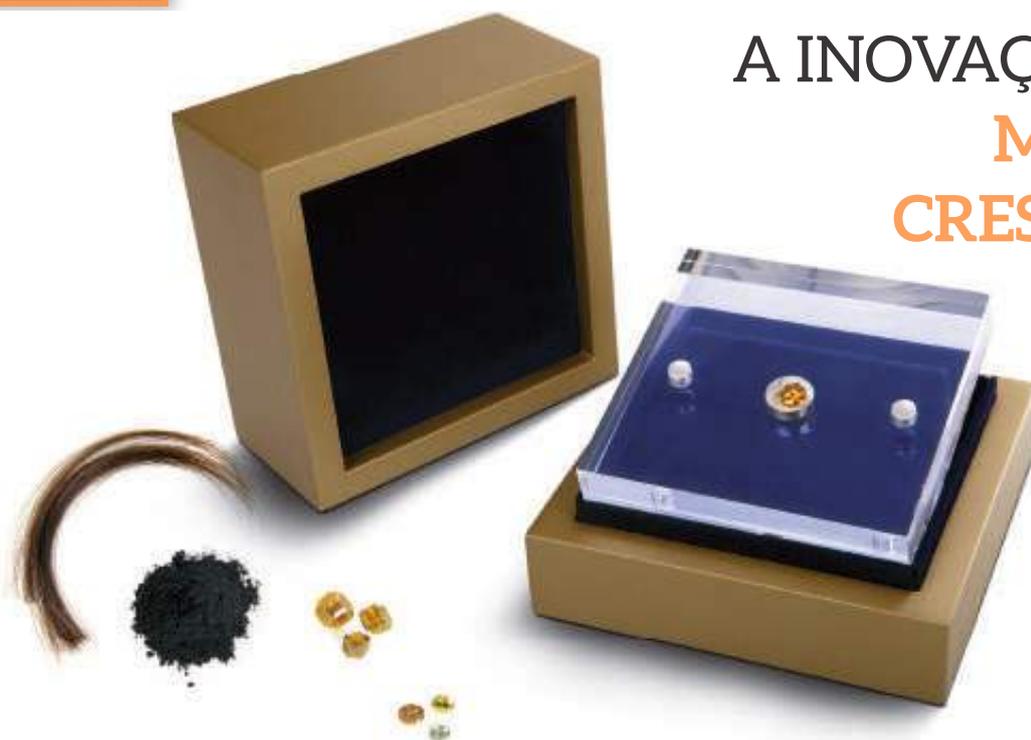
“A falta de recursos humanos e materiais, agravada pela pandemia, que se verificou um pouco por todos os setores nacional e internacionalmente, ditou o prolongamento das obras além do expectável”, justifica o diretor geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira. No entanto, com empenho e profissionalismo, foi possível concluir o projeto em 2021, que resultou num “edifício ímpar, com um enquadramento especial, uma vez que se encontra na serra, com uma vista fantástica sobre a cidade de Guimarães, o que não é muito comum neste tipo de infraestruturas”, acrescenta, por seu turno, o novo diretor de projetos e ativos, Ricardo Braga, recém-chegado à família Servilusa.

O edifício, com uma área bruta de construção superior a 350m<sup>2</sup>, sofreu também intervenção na sua envolvente incluindo acessos e arruamentos, sendo o restante espaço exterior reorganizado e requalificado mantendo o espaço adequado à sua ligação ao cemitério e restante zona envolvente. “O projeto, pautado pela simplicidade, não trouxe dificuldades do ponto de vista de execução sendo que todos os elementos previstos são normalmente utilizados em obras com as mesmas características, não se prevendo nenhum processo ou sistema excecional, o que permite e garante uma fácil execução e manutenção do edifício”, explica Ricardo Braga. E acrescenta: “O edifício caracteriza-se por um único volume, que se distingue

pela sua simplicidade sem recorrer ao uso de revestimentos e elementos decorativos que desvirtuem a integração harmónica no contexto existente.” Dois pisos com forno crematório, sala de cerimónias, sala de tanatopraxia, sala de entrega das cinzas e jardim da memória prometem ser a resposta que a comunidade procura neste tipo de serviço, que agora é fornecido com o profissionalismo e rigor característicos da Servilusa. Com esta inauguração na primeira quinzena de 2022, o Crematório de Guimarães é o 10.º da empresa a abrir portas, estando já planeada para este ano a abertura do 11.º, o de Aveiro, cujas obras estarão prestes a arrancar. |

## O CREMATÓRIO DE GUIMARÃES À LUPA





## A INOVAÇÃO COMO MOTOR DO CRESCIMENTO

Desde que chegou ao mercado nacional que a Servilusa hasteou a bandeira da inovação. Os serviços inovadores e exclusivos introduzidos pela empresa romperam preconceitos e mudaram mentalidades. A *i-nova* recorda os marcos de quase duas décadas a criar tendências.

T: Vanessa Bilro

Quase duas décadas depois de apresentar às famílias serviços e produtos inovadores – que vão do simples serviço de cafetaria disponível durante as cerimónias fúnebres à tecnologia que eterniza o ente querido numa joia – a Servilusa continua a fazer uma missão desta capacidade de criar tendências num mercado muito tradicional. “Tal como a formação, a inovação faz parte do ADN da Servilusa, contribuindo muito para o sucesso da empresa”, lembra Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio.

De facto, apesar de a Servilusa ter começado com uma pequena quota de mercado, foi logo altamente reconhecida, ganhando uma grande relevância devido à sua capacidade de inovar. “Temos brio profissional no percurso que fizemos e no facto de nos destacarmos por, além da qualidade, termos tido a iniciativa de sugerir às famílias produtos e serviços que, à primeira vista, poderíamos pensar que não seriam bem acolhidos devido ao facto de este ser um setor bastante tradicional em Portugal”, acrescenta o diretor-geral de negócio.

Quando se olha para o quanto o setor cresceu em qualidade e profissionalismo, é caso para dizer que em boa hora a Servilusa colocou o poder de decisão nas famílias. “Aqui está a prova de que o cliente é soberano e serviços como o de cafetaria, inicialmente criticados por outros agentes do setor, hoje são intrínsecos à realização do serviço funerário”, sublinha Paulo Carreira.

Vejamos, então, que outros serviços inovadores da Servilusa marcaram o setor nas últimas duas décadas.

### JOIA DA MEMÓRIA

Este foi um dos primeiros produtos inovadores, disruptivos e exclusivos que a Servilusa apresentou, em 2006. Trata-se de uma joia que é obtida a partir de fios de cabelo ou das cinzas do falecido, que depois é delapidada e, além de um objeto eterno, constitui uma recordação ímpar, de um enorme intimismo, sendo ao mesmo tempo discreta e elegante.



### MEDALHA COM IMPRESSÃO DIGITAL

Depois do sucesso da joia da memória, a medalha com a impressão digital do ente querido veio conferir o mesmo simbolismo e intimismo subjacentes à joia da memória numa peça ainda mais discreta, de uma elegância extrema, podendo a pessoa optar pelo ouro ou pela prata, como metal base, conforme a sua preferência.



## PLANO FUNERAL EM VIDA

Prática generalizada em vários países da Europa e do mundo, a possibilidade de decidir e pagar em vida a própria cerimónia fúnebre, aliviando a família dessa responsabilidade e despesa, foi dada aos portugueses pela Servilusa. Com mais de dois milhares de subscritores, este é um produto cada vez mais procurado pelas famílias portuguesas, com a garantia de que, quando chegar a hora, a sua vontade é cumprida, sem riscos ou imprevistos. A família pode concentrar-se apenas na despedida sem estar sujeita a pressões ou decisões difíceis.



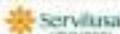
## PLANTAR UMA ÁRVORE

Partilhando a Servilusa a preocupação para com o impacto ambiental e mitigação da pegada ecológica com muitas famílias, foi naturalmente que se chegou à ideia de plantar uma árvore em homenagem ao ente querido que partiu. Trata-se de uma cerimónia carregada de simbolismo, fazendo de uma perda o início de uma nova vida. Já em 2006, a empresa tinha apostado em opções amigas do ambiente, com a introdução da urna de cinzas ecológica com uma árvore geminada para plantação; e, em 2020, apostou no programa In Arboriam, que prevê a plantação de uma árvore por cada funeral realizado.

**UMA AJUDA DISPONÍVEL  
A QUALQUER  
HORA DO DIA**



Serviço de aconselhamento psicológico gratuito integrado na linha telefónica ao **SNS 24**.



## DIVULGAÇÃO DA LINHA DE APOIO PSICOLÓGICO DO SNS 24

Estando a Servilusa na linha da frente no que ao luto e à perda diz respeito, foi com preocupação que a empresa anteviu o agravamento de situações de luto patológico desencadeadas pelo contexto de pandemia. Em conversações com a Ordem dos Psicólogos, concluiu-se sobre a importância de as famílias terem acesso a apoio nesta área sendo que a Servilusa decidiu passar a divulgar a linha grátis criada para o efeito pelo Serviço Nacional de Saúde (através do 808 24 24 24). Para uma maior eficiência, a empresa investiu na formação de colaboradores que têm como missão contactar os clientes da Servilusa após as cerimónias fúnebres, no sentido de perceber as necessidades e divulgar as estruturas de apoio ao dispor.



## CERIMÓNIA DE HOMENAGEM

Celebrar a vida, mesmo nos momentos mais difíceis. Esta é uma ideia subjacente ao serviço prestado pela Servilusa às famílias, que se materializa, por exemplo, na Cerimónia de Homenagem ou no Evocando. No primeiro caso, trata-se de um texto escrito e lido por profissionais durante o velório, o qual realça, de acordo com informações prestadas pela família, os principais predicados do falecido e da sua vida. Já o Evocando, trata-se de um espaço reservado no jornal Expresso, para um texto, normalmente em jeito de perfil e igualmente escrito com base em informações prestadas pela família, que lembra os principais marcos da vida e da obra do falecido.



## CARRO FUNERÁRIO ELÉTRICO E PLANO FUNERAL ECO

O carro funerário elétrico juntou-se às urnas ecológicas, que se tornaram ainda mais verdes, sem a utilização de vernizes ou ferragens; e, com opções responsáveis, como as flores oferecidas em vasos ou, no caso da cremação, a utilização das cinzas na plantação de uma árvore, o Plano Funeral ECO começou a ganhar forma. Neste momento, já é possível a realização de um funeral totalmente ecológico, refletindo-se a preocupação ambiental em pormenores como as roupas biodegradáveis disponibilizadas para o ente querido falecido.

## ROTULAR CONTRA O PRECONCEITO



O programa SEMEAR prepara jovens e adultos com dificuldades intelectuais e do desenvolvimento para integrarem o mercado de trabalho, com formação que gera empregabilidade e valor. Em outubro, os voluntários da Servilusa estiveram no armazém do SEMEAR, em Sintra, a rotular produtos com a capacidade de mostrar que a solidariedade pode ser gourmet.

T & F: Vanessa Bilro



Equipados a rigor, os voluntários da Servilusa chegaram a Sintra, ao armazém do SEMEAR, prontos para ajudar. Naquela manhã de 27 de outubro, este programa integrado, que visa a inclusão de jovens e adultos com dificuldade intelectual e do desenvolvimento na sociedade, através da integração socioprofissional nas empresas e negócios sociais da organização, já estava a preparar os produtos para depois figurarem nos cabazes de Natal encomendados através da Mercearia.

“Esta ajuda é extremamente importante para nós, não só porque efetivamente necessitamos do voluntariado para o apoio às tarefas que realizamos, mas porque damos a conhecer o nosso trabalho e mudamos mentalidades, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva”, explicou Joana Santiago, fundadora e presidente do SEMEAR durante o acolhimento aos voluntários da Servilusa. E contextualizou: “Em Portugal 10% das pessoas tem deficiência, mas essas pessoas conseguem perfeitamente ser felizes e integrar o mercado de trabalho. Por isso,

aqui descobrimos os seus talentos e encaminhamo-las para uma vida digna e o mais autónoma possível. Como? Temos uma Academia na Tapada da Ajuda, em Lisboa, onde formamos essas pessoas durante três anos, não só para desempenharem uma profissão, mas também ao nível comportamental e de gestão da vida diária. É também lá que temos uma cozinha certificada na qual transformamos os excedentes que vamos buscar aos produtores – aqueles que as máquinas não conseguem apanhar, por exemplo – e transformamo-los em produtos gourmet, como doces, geleias, chutneys, contribuindo para a redução do desperdício. Esses produtos são vendidos na nossa Mercearia juntamente os frescos provenientes da nossa Terra.”

Nas palavras de Joana Santiago percebeu-se que a máquina estava bem montada, afinada e pronta para produzir valor numa missão de



responsabilidade social e ambiental ímpar no nosso país. Valores bem presentes na cultura da Servilusa e que aproximaram as duas instituições há anos, tendo já decorrido ações de voluntariado da empresa, por exemplo, na Terra. “A Servilusa é uma empresa muito responsável a nível social e ambiental e, portanto, é daquelas com as quais queremos manter relação para o resto da vida, porque partilhamos os mesmos valores e é com esta união que conseguimos transformar”, disse a fundadora e presidente do SEMEAR.

Do lado da Servilusa, o interesse é recíproco. Que o digam os voluntários, cuja maioria já tinha participado na ação realizada na Terra do SEMEAR. “Na minha vida particular costumo fazer voluntariado, sendo que me interessa muito por estas causas sociais. Trabalhar numa empresa que me permite desenvolver este lado é extremamente importante”, referiu Adelaide Lopes, administrativa na agência Borges – Cova da Piedade. A mesma opinião foi manifestada por Vanessa Ventura, gestora de zona do Plano de Funeral em Vida: “Na correria do dia-a-dia acabamos por não ter tempo para nos dedicarmos a estas causas, por isso, estas ações promovidas pela Servilusa são uma oportunidade para podermos contribuir para uma sociedade mais justa e inclusiva, o que de outra forma seria difícil.”

### SOLIDARIEDADE GOURMET

Passemos à prática. “Hoje vamos rotular garrafas de azeite, sendo que temos duas referências, uma de azeite virgem extra e outra de azeite aromatizado com alecrim e pimenta rosa. Além do rótulo, é necessário colocar o lote, muito importante para as questões de rastreabilidade e de segurança alimentar”, introduziu Joana Santiago. Divididos em dois grupos, os voluntários da Servilusa começaram a colocar os rótulos de produtos que são precisamente, como ilustrou Joana Santiago, “um meio de afastar o estigma de que as pessoas com dificuldades são umas coitadinhas que vivem de subsídios e que não são capazes de criar valor na sociedade. Contrariamos este rótulo com os nossos produtos gourmet”.

“Estes produtos são como as pessoas que os produzem: bons e com qualidade”, defendeu a fundadora e presidente da SEMEAR. Por isso, acrescentou Joana Santiago, “mais do que o número de garrafas que possam rotular hoje, o importante é que o façam bem e com carinho, para que o aspeto do produto reflita o SEMEAR”.

Graças a esta postura, o SEMEAR está a conseguir, de facto, mudar o panorama nacional no que diz respeito à integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e à autonomia que conseguem ter, vivendo com mais dignidade e contribuindo ativamente para a sociedade. Além da Academia as preparar para trabalhar, por exemplo,

## A SEMEAR EM NÚMEROS (2020)

### FORMAÇÃO

**64** jovens e adultos com dificuldades intelectuais e do desenvolvimento em formação no setor agroalimentar;

**90%** de taxa de retenção na formação;

**316** alunos das escolas de ensino regular com formação para a inclusão.

### EMPREGABILIDADE

**37** pessoas com participação ativa no mercado de trabalho;

**69%** com contrato de trabalho;

**27%** com medidas de apoio à contratação;

**4%** em regime de prestação de serviços nas empresas.

### EMPRESAS

**217** empresas estiveram envolvidas com o SEMEAR

**1290** voluntários no SEMEAR

**75** dias de voluntariado no SEMEAR

### NEGÓCIOS SOCIAIS

**2** negócios sociais implementados com impacto social e ambiental;

**50%** de taxa de integração de pessoas com dificuldades intelectuais e do desenvolvimento nas unidades de negócio;

**6,5** hectares de produção hortícola biológica;

**4** toneladas de produtos em risco de desperdício alimentar transformados;

**> 50 000** produtos transformados e vendidos;

**54%** de volume de receitas próprias.

em cafés, lojas, supermercados, armazéns, ficando alguns ao serviço do SEMEAR, das suas mãos saem verdadeiras iguarias, que conseguem competir no mercado.

“Já conhecia o SEMEAR por causa dos cabazes. Os produtos são mesmo muito bons. Por isso, foi com grande expectativa que me juntei a esta ação de voluntariado, a minha primeira na Servilusa”, afirmou Carla Passarinho, administrativa na empresa há um ano e meio. “Esta possibilidade que a Servilusa dá aos seus colaboradores de fazer voluntariado é muito importante, não só pelo contributo que é dado a estas empresas e, consequentemente, à sociedade, mas porque nos permite fazer algo que de outra forma seria impossível!”, concluiu.

A manhã já ia longa quando a tarefa chegou ao fim. Estavam previstas 500 garrafas de azeite rotuladas àquela hora, mas os voluntários da Servilusa conseguiram superar as expectativas e também prepararam cebolas caramelizadas e pasta de azeitona. No total foram 1852 embalagens as que foram rotuladas, seriadas e acondicionadas nas respetivas caixas. Mas, o mais importante foi a dedicação e o carinho que cada um colocou em cada embalagem. De certeza que estes lotes de azeite, cebolas caramelizadas e pasta de azeitona vão aquecer corações. |

## VIATURA PARA FUNERÁRIA DE CABO VERDE

No âmbito da sua política de responsabilidade social, na qual se incluem iniciativas que apoiam o desenvolvimento dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa, a Servilusa entregou, a 6 de outubro, uma viatura funerária à Casa Funerária da Praia, que se situa na capital da ilha de Santiago, cidade da Praia, em Cabo Verde. “Esta iniciativa irá dar mais dignidade e humanismo aos cerca de 360 funerais anuais realizados por esta agência que dá emprego a seis colaboradores”, justificou Cláudia Moita, responsável de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa. Esta é a sétima viatura, desde 2015, doada pela empresa a agências funerárias dos PALOP e leste europeu.



## APOIAR OS COLABORADORES E AS SUAS FAMÍLIAS



A Servilusa sempre teve uma preocupação especial com os seus colaboradores, dedicando tempo a perceber as suas necessidades profissionais, pessoais e familiares, para melhor os apoiar. Este ano, a empresa empenhou-se em efetuar doações de cabazes alimentares a todos os que, fruto da crise agravada pela COVID-19, viram a sua estabilidade financeira familiar afetada.

Para compensar os constrangimentos no acesso à vacinação contra a gripe, a Servilusa está igualmente a oferecer essa possibilidade a todos os colaboradores interessados. E, entre muitas outras ações, na época natalícia a empresa voltou a reforçar os cabazes que oferece anualmente aos seus colaboradores, com produtos que permitam realizar uma ceia de Natal para toda a família. Além do tradicional bacalhau, os cabazes incluíram também azeite, enchidos, queijos, patês, vinho, espumante, chocolate, compotas e frutos secos. Os filhos dos colaboradores da empresa também tiveram direito a mais uma prenda no sapatinho, com a Servilusa a oferecer presentes adequados à faixa etária das crianças até aos 12 anos.

## DOAÇÃO DE MATERIAL ESCOLAR EM PORTIMÃO

Antes do início do ano letivo, a Servilusa tem por hábito apoiar instituições com material escolar. Este ano foi a vez dos estudantes da Casa de Nossa Senhora da Conceição, em Portimão. Trata-se de uma instituição que acolhe e educa 22 meninas de famílias disfuncionais, que agora têm uma oportunidade para escrever um novo rumo para a história das suas vidas. “Neste momento, temos duas jovens que estão a formar-se em Direito e é com enorme orgulho que no próximo ano vamos poder assistir à conclusão da sua Licenciatura”, destacou a diretora da Casa de Nossa Senhora da Conceição, Ana Silvestre, que agradeceu este gesto da Servilusa. “Um bem-haja à Servilusa e que futuramente possamos fazer várias ações em parceria”, disse.



# DAR CONFORTO A QUEM JÁ MUITO SOFREU

A Servilusa voltou a apoiar a Casa de Sant`Ana, em Mem Martins, Sintra, instituição que pertence à Congregação da Nossa Senhora da Caridade do Bom Pastor, e que foi constituída com a missão de

combater a violência doméstica, a pobreza e exclusão social, promovendo a reinserção socioprofissional e familiar das mulheres e filhos acolhidos. “O apoio consistiu na construção de uma instalação sanitária, que agora permite a esta instituição aumentar a sua capacidade de acolhimento desta população fragilizada”, resumiu Cláudia Moita, que acrescentou: “Este foi um grande desafio devido à dimensão reduzida do espaço disponível, mas com o empenho e dedicação e todos, particularmente do Carlos Pereira, do João Antunes, do Igor, do Edgar e do senhor Paulo, foi possível concluir a obra com sucesso.”

## TODOS PELO IPO

É este o nome que dá o mote à campanha da European Recycling Platform, entidade parceira da Servilusa, à qual a empresa se juntou, não só continuando a encaminhar os seus resíduos informáticos para valorização, agora canalizada para o IPO de Lisboa, mas promovendo também a recolha, através das suas lojas e centros funerários, de pilhas, materiais eletrónicos, pequenos eletrodomésticos, toners, entre outros, provenientes da comunidade. A campanha decorreu até 31 de dezembro e até ao fecho desta edição ainda não haviam sido apurados os resultados totais da campanha. A Servilusa recolheu 326 kg entre consumíveis de impressão, pilhas, tecnologia de informação e comunicação e pequenos equipamentos.



## CAMINHADA SOLIDÁRIA PARA AQUECER O ALGARVE

A 10 de outubro, a Servilusa juntou-se novamente ao grupo “Voluntários do Bem”, apoiando a organização de uma caminhada solidária em Portimão. O objetivo foi o de angariar verbas para que as famílias carenciadas da região possam ter um Inverno mais confortável e quentinho, com a inscrição na prova a reverter para as despesas de gás das famílias visadas. Além disso, todos os participantes levaram ainda bens alimentares para entregar às famílias apoiadas por esta iniciativa. Aos caminhantes solidários a Servilusa agradeceu com fruta, água, bolachas e uma fita com frases motivacionais, mas também com a alegria e energia de uma aula de Zumba, como forma de aquecimento antes da partida. De acordo com a relações institucionais do Barlavento algarvio, Cláudia Guerreiro, “esta foi uma iniciativa muito bem acolhida pela população, que fez questão de ajudar e mostrou-se muito satisfeita também por ter tido uma oportunidade de convívio”.



## ATELIER DE RECICLAGEM EM SINTRA

No âmbito da sua política de responsabilidade e de proximidade para com as comunidades nas quais se insere, a Servilusa promoveu um atelier de Reciclagem no Centro Social Paroquial de Algueirão Mem Martins Mercês. A iniciativa contou com 15 utentes do centro de dia, que aprenderam ou reaprenderam a realizar a separação do lixo. “Além dos

produtos habituais, foram ainda focados outros que normalmente suscitam mais dúvidas, sendo que foram realizados jogos educativos com o material fornecido pela Servilusa”, resumiu Susana Pascoal, relações institucionais da empresa na Grande Lisboa.



## AS CONVERSAS SÃO COMO AS CASTANHAS



Se pensa que as conversas são apenas como as cerejas, saiba que também são como as castanhas: boas, suculentas, aconchegantes, contadoras de histórias e criadoras de memórias. Foi assim a tarde de São Martinho proporcionada pela Servilusa no Cacém, onde a *i-nova* esteve presente, e noutros locais da Grande Lisboa, do Grande Porto, em Coimbra, em Aveiro e no Algarve.

T & F: Vanessa Bilro

“Boas. Bem assadas. Suculentas.” Assim foram descritas as castanhas oferecidas pela Servilusa, no Cacém, a 18 de novembro, como forma de assinalar o Dia de São Martinho. No “cantinho dos avós”, como se pode ler no mural pintado no Largo D. Maria II, junto ao mercado do Cacém, a tarde dos que por lá param habitualmente tornou-se mais saborosa. Nem a jeropiga faltou.

E se as conversas são como as cerejas, depois desta tarde soalheira, podemos dizer que também são como as castanhas. “Coma mais uma castanha. Estão aqui quentinhas, essa já está fria”, disse Maria João Bravo, administrativa na loja do Cacém, a um dos participantes na iniciativa, o senhor Carlos, presença assídua nas atividades da Servilusa naquela loja do concelho de Sintra. “Eu gosto de castanhas frias. Faz-me lembrar a minha infância. Guardávamos as castanhas para não as tirarem e comíamos no outro dia de manhã”, contou.

Outros tempos recordados pelo senhor Carlos, talvez contemporâneos da altura em que o pai de Vítor Silva começou a pontuar a Avenida da Liberdade, em Lisboa, com o aroma das castanhas “quentes e boas”. “Comecei a assar castanhas desde que me lembro. Vendia com o meu pai em Lisboa e agora vendo com a minha esposa”, partilhou Vítor Silva. Já para responder à curiosidade que quer saber o segredo gerador de tantos elogios ouvidos naquela tarde, este profissional socorreu-se do chavão “o segredo é a alma do negócio”.

Como em qualquer negócio a inovação também lhe dá alma e a Servilusa, até para oferecer castanhas, protagonizou tendências.

“Fomos saber as regras para podermos proporcionar estes momentos à comunidade e, além de todas as licenças necessárias, que neste caso do Cacém foram assumidas pela Junta de Freguesia, dada a natureza da atividade, quisemos personalizar as saquetas nas quais estamos a servir, com a particularidade de terem uma parte para colocar as castanhas e outra para as cascas, facilitando o seu consumo, mas também contribuindo para promover a proteção do





ambiente”, explica Pedro Costa, relações institucionais da Servilusa na Grande Lisboa, que também levou esta iniciativa às lojas de Telheiras e da Cova da Piedade.

Juntamente com Maria João Bravo levaram castanhas aos que, por força da profissão, não puderam sair dos seus estabelecimentos para conviver no “cantinho dos avós”. Do minimercado à lavandaria ninguém ficou indiferente a este gesto, que não é caso único, já que frequentemente a Servilusa promove atividades para a comunidade, como bem lembraram os visados. Agradecimentos e muitas fotografias depois foi hora de regressar e receber o coordenador da União de Freguesias do Cacém e São Marcos, Paulo Velez. “Apoiamos todas as iniciativas no âmbito da responsabilidade social, principalmente como estas, nas quais o comércio local é valorizado”, enquadrou.

Enquanto recebia castanhas “para levar para as colegas da Junta”, o coordenador da União de Freguesias do Cacém e São Marcos sublinhou que “a participação da União de Freguesias nas iniciativas da empresa tem sido frequente, com mais-valias não só para os residentes, mas também para os colaboradores, já que temos também responsabilidades na área cemiterial, na qual temos tido o apoio da Servilusa ao nível da formação”. “É uma parceria que veio para ficar”, concluiu.

A meio da tarde já havia quem tivesse pedido para repetir e até quem tivesse ido chamar os vizinhos para provar as castanhas oferecidas pela Servilusa. A iniciativa não poderia terminar sem mais uma história, a do bebé Gonçalo que, ainda na barriga da mãe, pedia castanhas há dias. “Anda-me a apetecer castanhas há tanto tempo e não encontrava em lado nenhum”, disse Ana Tavares. Maria João Bravo apressou-se a oferecer-lhe um pacote de castanhas e todos testemunharam a satisfação com que esta jovem mãe saboreou a oferta. |



## CONVÍVIOS CONTRA A SOLIDÃO

Nas regiões do Algarve, do Centro e do Norte também se celebrou o dia de São Martinho, nestes casos, com ações dirigidas para os seniores, como forma de combater a solidão. Mas no Algarve promoveu-se também a tradição. “No Dia de São Martinho [11 de novembro] foram distribuídas nas lojas Servilusa do Algarve castanhas com um pergaminho com a lenda de São Martinho. Esta ação foi muito bem acolhida pelas famílias, que relevaram o facto de estarmos a contribuir para que os mais jovens conheçam as tradições”, partilhou Cláudia Guerreiro, relações institucionais da Servilusa no Barlvento Algarvio.

O magusto chegou a Coimbra no dia 12 de novembro, à porta da Loja Adelino Martins, com um carro típico de assar castanhas a presentear os amigos, vizinhos e transeuntes com meia dúzia de castanhas e um copo de jeropiga. “Foi uma iniciativa muito interessante e elogiada por todos”, resumiu Luís Matos Cabo, relações institucionais da Servilusa na zona Centro.

A 16 de novembro, foi realizado um magusto no espaço do Centro Comunitário da Coca Maravilhas, em Portimão, que acolheu ainda utentes do Centro Comunitário Bairro do Pontal e da Cruz da Parteira. “Foi uma tarde bem passada, com castanhas assadas e bolos feitos pelas utentes do centro comunitário, animada por música popular, que resultou em bailarico até ao início da noite”, descreveu Cláudia Guerreiro.

A Norte a festa também foi animada e começou em Aveiro, a 11 de novembro. Com o pregão “Quentes e boas”, realizou-se o Magusto Comunitário, que juntou dezenas de pessoas da freguesia de Esgueira/Aveiro, no largo do Centro Cultural de Esgueira. Não faltaram as tradicionais castanhas (assadas numa padaria local que se associou ao evento), bem como o vinho e a jeropiga, acompanhados em plena festa com música animada numa tarde de convívio para todas as idades. A 21 de novembro decorreu o “Convívio de Outono”, evento organizado pela Conferência Vicentina da Paróquia do Bonfim, no Porto, em parceria com a Servilusa. “As castanhas assadas e a música ajudaram a aquecer os corações num convívio entre gerações, que contribuiu para uma comunidade sénior menos só e mais animada”, adiantou Paula Santos, relações institucionais da Servilusa na zona Norte.



## PAULA GARCIA: ORIENTAR O NORTE PARA O CAMINHO DA EXCELÊNCIA

Olhar para as partes e formar um todo unido, como um puzzle, é a imagem que melhor descreve os objetivos da coordenadora comercial da zona Norte. Paula Garcia pretende orientar a equipa Servilusa da região para a excelência, desafio que fortalece com desporto e momentos de lazer em família e com amigos.

T: Vanessa Bilro

Paula Garcia chegou à Servilusa em 2018, quase por acaso. “Candidatei-me para a posição de coordenadora comercial, mas na altura não me apercebi que seria para uma agência funerária”, confidenciou. Quando percebeu, aquando da marcação da entrevista, não “deu parte fraca” e aceitou o desafio. “Ainda bem que o fiz”, diz hoje em jeito de balanço de um percurso que a ajudou a quebrar tabus.

“Temos, por vezes, ideias pré-concebidas sobre as pessoas que trabalham em agências funerárias e sobre o funcionamento do setor. No entanto, “contactar com a Servilusa mostrou-me que esses estereótipos não são verdadeiros, principalmente numa empresa tão bem organizada, com procedimentos tão bem definidos e uma forma de funcionamento tão metódica. Desde o primeiro impacto que fiquei rendida, mas o que me fez mesmo querer ficar foram as pessoas, que me acolheram desde a primeira hora e senti que realmente se preocupavam com o meu bem-estar”, sublinhou a coordenadora comercial da zona Norte.

Depois de conhecer a empresa iniciou a formação que a levou a assumir o cargo em fevereiro de 2018. Durante este período o seu maior desafio “foi ver as urnas no armazém e a sala de tanatopraxia”. No entanto, esta experiência que a deixou a braços com a realidade da sua própria finitude despertou um misto de emoções. “Por um lado, foi o confronto com a realidade; mas, por outro, foi o perceber que em momentos como estes as famílias contam com profissionais dedicados, que gostam do que fazem, e dão muita dignidade ao serviço funerário”, refletiu.

Esta experiência ajuda a equilibrar a balança num dia-a-dia



marcado pela empatia pela perda e pela dor dos outros, que se encontra com a noção clara de que a sua função é ajudar as famílias e fazê-las sentir-se seguras. “Sou muito humana e emotiva e, por isso, tive e tenho de trabalhar esta parte para poder proporcionar às famílias e à equipa que coordeno tudo o que necessitam”, afirmou.

Entre os Caminhos de Santiago, que faz anualmente, e que diz que a tornaram numa pessoa mais calma e mais preocupada em viver o presente; e o livro “Gerir com Sucesso Equipas de Trabalho”, Paula Garcia procura alcançar o objetivo a que se propôs na Servilusa: “Unir a equipa da zona Norte, torná-la numa equipa coesa, de excelência, para que a região possa ser uma referência na empresa, na qual seja interessante investir.”

Nos seus mais de 25 anos de experiência em gestão de equipas abraçou muitos projetos e desafios, o que lhe permite distinguir uma particularidade no grupo que atualmente coordena: “É uma equipa composta por elementos muito diferentes entre si. Temos elementos com muita experiência no setor funerário e outros que, apesar de não terem tanta experiência no setor, têm-na na parte comercial. Ou seja, são elementos que se complementam e que têm um grande potencial enquanto equipa.”

Apesar de já ter percorrido boa parte do caminho, esta coordenadora comercial, que também é mãe de uma estudante de Direito e de um menino de 8 anos, acredita que vai conseguir fazer ainda mais e melhor. Até lá, vai carregando energias nos momentos de lazer e de desporto em família, enquanto descarrega os momentos difíceis no saco de boxe, modalidade a que voltou “pela força física e psicológica” que lhe dá. ■

# EFFS COM NOVO BOARD



European Federation  
of Funeral Services (EFFS)

Em setembro foi eleito o novo *board* da European Federation of Funeral Services (EFFS). Ulf Lernéus, da Suécia, é o novo presidente, com Portugal a manter a sua posição, em representação dos países com menos de 15 milhões de habitantes, através da reeleição do presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Setor Funerário (APPSF), Paulo Carreira.

T: Vanessa Bilro

■ Em setembro a European Federation of Funeral Services (EFFS) elegeu um novo *board*, na Assembleia Geral, que decorreu presencialmente em Dusseldorf, na Alemanha, mas também remotamente. Ulf Lernéus, da Suécia, foi eleito presidente, com 329 dos 335 votos, e irá liderar os destinos da EFFS até 2024. “Educação, seriedade e cuidado” serão, de acordo com o que proferiu no seu discurso, as linhas mestras da sua conduta ao leme desta instituição, que tem como diretora executiva a alemã Anke Teraa.

Do *board* fazem ainda parte dois vice-presidentes, mantendo-se no cargo, por reeleição, o italiano Luca Tabosi, que dá as boas-vindas ao austríaco Markus Pinter. Em representação

dos países com mais de 15 milhões de habitantes assumem posição os candidatos da Alemanha, França e Espanha, respetivamente, Stephan Neuser, Guillaume Fontaine e Jordi Viñas. Já em representação dos países com menos de 15 milhões de habitantes sublinha-se a reeleição do presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Setor Funerário (APPSF), Paulo Carreira, assumindo pela primeira vez o cargo Johan Dexters, da Bélgica. Gunnar Hammersmark, da Noruega, assume a posição de tesoureiro.

A 2 de dezembro realizou-se a primeira reunião do novo *board*, durante a qual foram discutidas as linhas orientadoras e as prioridades para este mandato. ■

## APPSF FOCADA NA ATUALIZAÇÃO DO SETOR NO CATÁLOGO NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO

Na qualidade de membro do Conselho Setorial dos Serviços Pessoais da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP), entidade responsável pela gestão do Catálogo Nacional de Qualificação (CNQ), a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) está empenhada no acompanhamento da revisão da metodologia de desenho das qualificações. “Queremos contribuir numa modernização e atualização do CNQ, que se prepara para reorganizar a sua forma

e criar novos Conselhos Setoriais para a Qualificação [CSQ] para os setores de atividade emergentes”, explica o presidente da APPSF.

Atualmente, no que ao setor funerário diz respeito, existem as seguintes qualificações integradas no Conselho Setorial dos Serviços Pessoais: Técnico de Serviços Funerários e Agente Funerário. No entanto, há funções que exigem qualificação específica, como é o caso do tanatoprator ou do operador de crematório.

Esta revisão é ainda encarada pela APPSF como uma oportunidade de adequar as respostas às necessidades do setor. “A APPSF considera que esta é uma boa oportunidade para rever e adaptar o CNQ e a estrutura de CSQ às necessidades do setor – digitalização, higiene e segurança – à luz do que aprendemos nos últimos dois anos”, conclui Paulo Carreira.

## “A FORMAÇÃO ESTÁ DIRETAMENTE LIGADA À MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES, À SUA PRODUTIVIDADE, PODENDO TER UM PAPEL MUITO IMPORTANTE NO DESENVOLVIMENTO DAS ORGANIZAÇÕES”

Em entrevista à *i-nova*, a diretora do Departamento do Catálogo Nacional de Qualificações da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, Sandra Lameira, defendeu a ideia de que “a formação tem um papel estratégico no desenvolvimento das pessoas e das organizações no âmbito da aprendizagem ao longo da vida”. Esta responsável sublinhou “a grande abertura e empenho” da Servilusa na atualização do CNQ, identificando a aposta na formação como um dos fatores de sucesso da empresa, que, com a revisão da EN 15017:2019, se tenderá a generalizar em todas as empresas do setor.

T: Vanessa Bilro

### Para quem não está familiarizado com o tema, o que é e qual a importância da existência de um Catálogo Nacional de Qualificações?

O Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) é o instrumento nacional que gere as qualificações de nível não superior – níveis 2, 4 e 5 do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ) – e que regula as respetivas modalidades de dupla certificação (cursos profissionais, cursos de aprendizagem, cursos de educação e formação de adultos, formações modulares certificadas) e os processos de reconhecimento, validação e certificação de competências (quer escolares, quer profissionais) que existem em Portugal, no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações.

As qualificações do CNQ, designadas de dupla certificação, permitem obter uma certificação escolar (de nível básico – 9.º ano de escolaridade – ou de nível secundário – 12.º ano de escolaridade) e uma certificação profissional.

O CNQ integra qualificações baseadas em competências e resultados de aprendizagem, permitindo harmonizar/integrar, num único instrumento do sistema nacional de qualificações, as qualificações críticas de nível não superior para o desenvolvimento do país, de forma a dar uma resposta única às necessidades atuais e emergentes do mercado de trabalho bem como às novas competências pessoais, relacionais e sociais.

**O CNQ integra qualificações baseadas em competências e resultados de aprendizagem, permitindo harmonizar e integrar, num único instrumento do sistema nacional de qualificações, as qualificações críticas de nível não superior para o desenvolvimento do país.**

### Olhando para o panorama nacional nesta área, será que caminhamos para a especialização ou, pelo contrário, para uma maior abrangência de competências e flexibilização?

Do ponto de vista do desenho de qualificações, o objetivo é que as qualificações do CNQ permitam maior abrangência de forma que as mesmas possam responder a mais do que um emprego/trabalho, permitindo às pessoas maior flexibilidade na aquisição de competências. Para tal, os referenciais de formação associados às qualificações do CNQ, são constituídos por um tronco fixo/obrigatório de módulos de formação (Unidade de formação de curta duração - UFCD) que todos os formandos têm de realizar, mas também integram uma bolsa de módulos de formação (UFCD) que pode ser selecionada por cada entidade formadora de modo a responder a necessidades específicas de cada indivíduo/grupo.

### Neste contexto da qualificação, qual a importância da formação nas suas várias vertentes?

A formação tem um papel estratégico no desenvolvimento das pessoas e das organizações no âmbito da aprendizagem ao longo da vida; está diretamente ligada à motivação dos colaboradores e, consequentemente, à sua produtividade, podendo ter um papel muito importante no desenvolvimento das organizações. É uma ferramenta com um grande potencial para o desenvolvimento de novas competências técnicas, mas também, não menos importante, para a aquisição ou melhoria de competências pessoais, sociais e relacionais, como o trabalho de equipa, a capacidade de iniciativa, de gerir conflitos, etc.

### No caso específico do setor funerário, que até há pouco tempo, pouca especialização/qualificação exigia, viu este paradigma mudar com a aposta de empresas como a Servilusa e instituições como APPSF nesta área. Como é que olha para a forma como evoluiu o setor neste capítulo?

Nos últimos anos, o setor funerário tem tido uma grande preocupação com o tema da formação/qualificação dos seus trabalhadores. Neste sentido, as entidades com responsabilidade no setor sempre estiveram disponíveis para trabalhar com a ANQEP na conceção



## Sandra Lameira

Diretora do Departamento do Catálogo Nacional de Qualificações da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

**As entidades com responsabilidade no setor sempre estiveram disponíveis para trabalhar com a ANQEP na conceção de qualificações para integração no CNQ de forma a possibilitar o aumento de competências e de qualificação dos trabalhadores do seu setor.**

de qualificações para integração no CNQ de forma a possibilitar o aumento de competências e de qualificação dos trabalhadores do seu setor. É de facto um setor que aposta na formação e qualificação dos seus profissionais.

**Do mesmo modo, também a nível europeu é colocada cada vez mais ênfase na necessidade de formação no setor, como se reflete na EN 15017:2019. Partindo deste contexto, como perspetiva a evolução da formação no setor funerário nacional?**

A formação no setor funerário em Portugal deverá, como noutros setores, acompanhar as tendências, normas e regulamentos internacionais, caso existam. A ANQEP trabalha na atualização do CNQ com as autoridades nacionais competentes que regulam o acesso a

**Perspetiva-se que o setor funerário nacional tenha um acréscimo de formação, para responder às exigências em termos de prestação de serviços.**

profissões ou a atividades regulamentadas, no sentido de a formação constante neste instrumento estar alinhada com esses requisitos, normas ou regulamentos, quer nacionais quer internacionais.

Tendo em conta, em particular, a EN 15017:2019, perspetiva-se que o setor funerário nacional tenha um acréscimo de formação,

**A formação teve com certeza um efeito muito positivo no desempenho dos profissionais da Servilusa.**

para responder às exigências em termos de prestação de serviços funerários, nomeadamente em termos de transporte, instalações, serviços de consultoria e cuidados com os falecidos.

**Olhando para o que tem sido a atuação da Servilusa no setor funerário, considera que podemos atribuir o seu sucesso às mais de 16 000 horas de formação anuais que proporciona aos seus colaboradores?**

A formação teve com certeza um efeito muito positivo no desempenho dos profissionais da Servilusa.

**Atualmente o setor funerário tem duas designações no catálogo nacional – agente funerário e técnico de serviços funerários. No entanto, há funções muito específicas como a tanatopraxia e a tanatoestética que não têm propriamente uma designação no catálogo nacional. Que critérios estão na base da definição das designações para figurarem em catálogo?**

O CNQ integra qualificações baseadas em competências e resultados de aprendizagem identificando, para cada uma delas, o respetivo perfil profissional, referencial de competências e referencial de formação bem como o respetivo nível de qualificação do Quadro Nacional de Qualificações. Neste sentido, cada qualificação tem sempre associado um conjunto de resultados de aprendizagem que “definem/estruturam” o que é uma qualificação de determinado nível do Quadro.

Atualmente o CNQ integra duas qualificações deste setor de atividade que contêm um conjunto muito alargado de competências, não só de âmbito técnico (tanatopraxia, tanatoestética, anatomia e medicina legal) como também de diversas áreas críticas para o sucesso do setor, como: atendimento ao cliente, língua inglesa, liderança e motivação de equipas, publicidade e promoção, etc. A tanatopraxia é, assim, uma “parte” de uma qualificação, ou seja, as competências associadas a esta temática integram a qualificação de Técnico/a de Serviços Funerários. Isto significa que um adulto que queira adquirir estas competências o pode fazer desenvolvendo formação numa carga horária inferior à carga horária associada a uma qualificação total. ■

# REDUCITARIANISMO: A DIETA DA SUSTENTABILIDADE

Reduzir o consumo de produtos animais é o objetivo da dieta disseminada pelo norte-americano Brian Kateman, denominada reducitarianismo. Com cada vez mais adeptos em todo o mundo, esta é uma dieta que promove a sustentabilidade.

T: Vanessa Bilro

Tendo por base a ideia de que os nossos hábitos de consumo excessivo de produtos animais estão a condenar o nosso planeta, o norte-americano Brian Kateman propõe a adesão ao reducitarianismo. Mais do que uma dieta, o reducitarianismo é um compromisso para com o ambiente, no qual cada pessoa reduz o consumo de produtos de origem animal, especialmente a carne, mas também o peixe, os ovos e os laticínios, sem fundamentalismos e ao seu ritmo. Porque cada passo conta.

Kateman criou a “Reducetarian Foundation” para incentivar as pessoas a optar por alimentação saudável e sustentável, tendo sido criado um site (<https://reducetarian.org>) com informações, sugestões e até receitas para orientar a mudança.

## 6 ESTRATÉGIAS PARA COMEÇAR A MUDAR



### 1. Segundas-feiras sem carne

Não consuma carne ou outros produtos animais uma vez por semana (por exemplo, as “segundas-feiras sem carne” – Meatless



### 2. Substituições

Faça substituições diárias, como trocar a carne vermelha por leguminosas (por exemplo por soja, lentilhas, etc.), frutos secos (nozes) ou cereais (quinoa)



### 3. Alternativas

Substitua o leite e derivados por bebidas e alternativas vegetais, como os iogurtes à base de soja, amêndoa, aveia, arroz ou de coco



#### 4. Medidas na palma da mão

Uma boa forma de medir as quantidades é usar a mão: a palma indica a porção certa de carne e peixe, um punho para os hidratos de carbono, como arroz, massa ou batata, duas mãos abertas para os vegetais e uma igual para a fruta



#### 5. Proteína animal apenas numa das refeições

Não coma carne ou outras proteínas animais ao almoço se vai fazê-lo ao jantar ou vice-versa. duas mãos abertas para os vegetais e uma igual para a fruta



#### 6. Proteína animal só ao fim de semana

Outra opção passa pelo consumo proteína animal apenas ao fim de semana

## FACTOS & NÚMEROS

- De 70 milhões de toneladas, nos anos 70, o consumo de carne passou para mais de 330 milhões em 2017.
- Em 2020 os portugueses consumiram, em média, cada um, 115 kg de carne.
- No mundo, os EUA lideram o consumo de carne.
- A produção de carne é responsável por 60% de todos os gases com efeito de estufa da indústria alimentar que geram aquecimento global.
- Os desperdícios alimentares representam entre 8% e 10% das emissões de CO<sub>2</sub>.
- Para produzir 1 kg de carne são necessários 10 000 m<sup>2</sup> de floresta desmatada e 15 000 litros de água potável, tendo a sua produção um impacto em termos de emissão de gases que corresponde a 250 km percorridos por um carro ou a 20 dias de utilização de uma lâmpada de 10 watts.
- A produção de 1 kg de carne implica a utilização de mais 98% dos recursos necessários para produzir 1 kg de feijão.

# PLANEAR FAZ PARTE DA VIDA

## Plano Funeral em Vida

Simples | Flexível | Vantajoso | Seguro

Liberte  
a sua família  
de qualquer  
encargo ou  
preocupação.

funeralvida.servilusa.pt  
800 204 222



**Servilusa**  
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Sempre do seu lado