



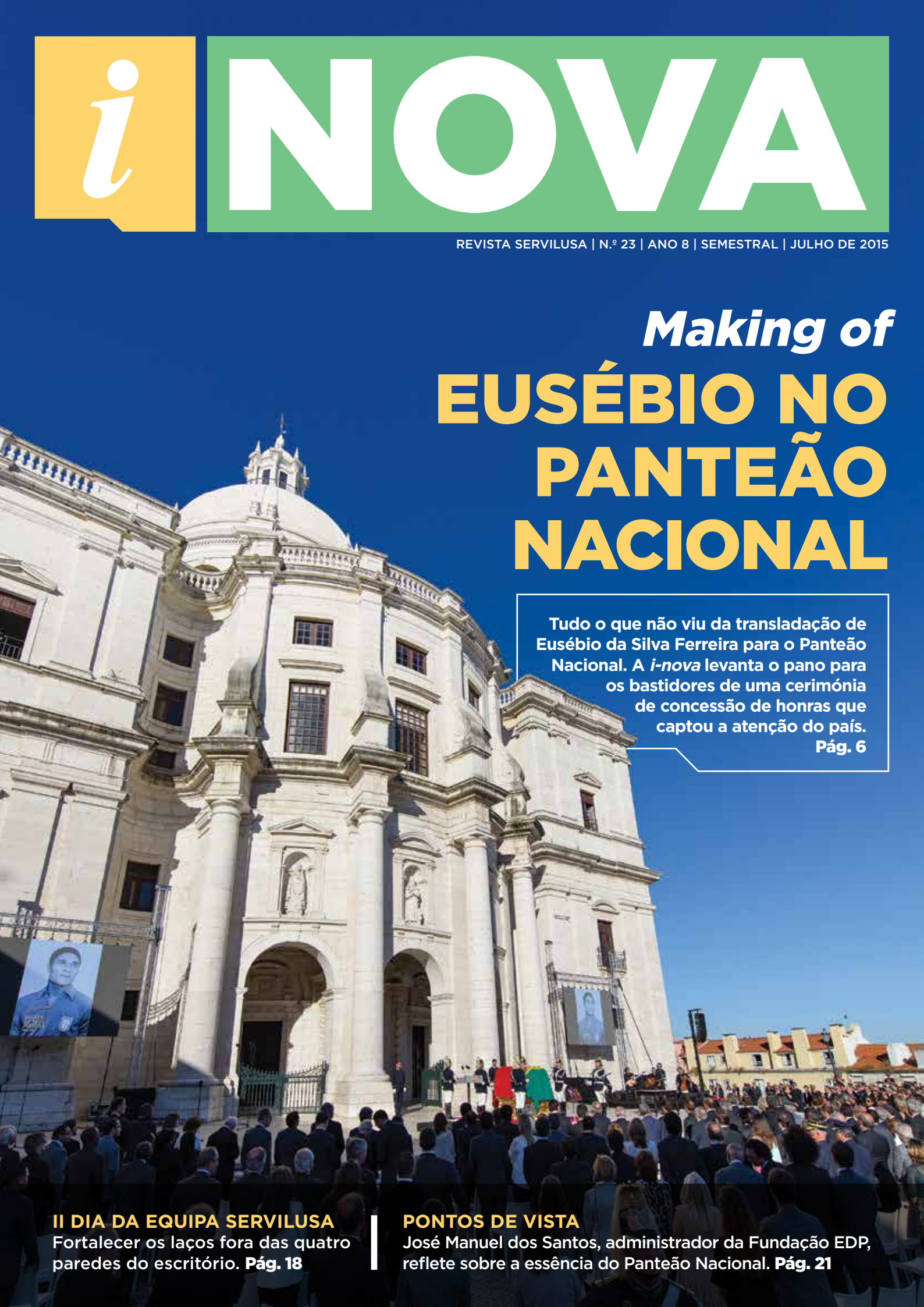
i

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 23 | ANO 8 | SEMESTRAL | JULHO DE 2015

Making of **EUSÉBIO NO PANTEÃO NACIONAL**

Tudo o que não viu da transladação de Eusébio da Silva Ferreira para o Panteão Nacional. A *i-nova* levanta o pano para os bastidores de uma cerimónia de concessão de honras que captou a atenção do país. Pág. 6



II DIA DA EQUIPA SERVILUSA

Fortalecer os laços fora das quatro paredes do escritório. **Pág. 18**

PONTOS DE VISTA

José Manuel dos Santos, administrador da Fundação EDP, reflete sobre a essência do Panteão Nacional. **Pág. 21**

N.º 23 | JUNHO



18



12



21

EDITORIAL

3 Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa

BREVES DO SETOR

4 Notícias do setor funerário

BREVES SERVILUSA

5 Novidades da empresa

ZOOM IN

6 O *making of* da transladação de Eusébio da Silva Ferreira para o Panteão Nacional

PERCURSOS

9 Hugo Sales em modo *fit*

INNOVARE

10 Fomentor, o programa que faz as ideias acontecerem

11 Um guia para apoiar as famílias em luto

PELO PAÍS

12 Parque das Nações já tem centro funerário

14 Agência Matias entra para a família Servilusa

15 Aveiro, Alvor, Portimão e Alto de São João aproximam a empresa da comunidade

ATITUDE SOCIAL

16 Apoio à Corrida do Oriente e Arraial dos Navegantes

17 *Workshops* para todos os gostos

18 Servilusa celebra o Dia da Equipa

APPSF EM FOCO

20 Atividade nacional e internacional pela excelência do setor

PONTOS DE VISTA

21 Entrevista a José Manuel dos Santos, diretor cultural da Fundação EDP

ZOOM OUT

22 Vamos de férias! Faça chuva ou faça sol

CORREIO DO LEITOR

Gostaria de destacar da vossa revista de fevereiro de 2015 a temática sobre a psicologia do luto. Sou psicóloga de formação e no meu percurso profissional já me cruzei de perto com a perda de alguns doentes que acompanhei.

Como lidar com a partida? Como ajudar os que ficam? Que motivações buscar após a perda? Estas são questões que assolam os que convivem de perto, por motivos profissionais, com esta realidade, e nada melhor do que apostar na formação para possibilitar que os que são confrontados com esta complexa problemática a saibam gerir da melhor forma possível.

Na minha opinião quanto melhor e mais habilitados estiverem os cuidadores, mais rapidamente se reestabelece o espírito no grupo, e se minimiza o stress da perda. Isto é fundamental para quem trata e cuida dos outros, muitas vezes, com idades avançadas e que pela ordem natural da vida vão ficando na linha da frente.

Um sincero bem-haja pelo vosso trabalho e profissionalismo.

LURDES COLAÇO psicóloga

Continue a enviar as suas opiniões e curiosidades para o e-mail inova@servilusa.pt

QUALIDADE RECONHECIDA E RECOMENDADA

Paulo Moniz Carreira Diretor-geral de negócio da Servilusa

O maior desígnio da Servilusa, tal como o de todo o grupo Mémora, sempre foi a prestação de um serviço de qualidade irrepreensível. É aqui que queremos chegar quando defendemos o Humanismo, a Dignidade, a Responsabilidade, a Solidariedade, a Inovação e o Profissionalismo. São estes valores que movem os nossos profissionais e que orientam a sua conduta todos os dias. Somos o reflexo de colaboradores motivados, empenhados e que se sentem recompensados no trabalho que desenvolvem.

São também colaboradores que anseiam por desafios que os ponham à prova como profissionais e como seres humanos. Foi o que aconteceu durante o processo que culminou, no dia 3 de julho, na transladação de Eusébio da Silva Ferreira para o Panteão Nacional. A Assembleia da República, mais uma vez, confiou à Servilusa a desafiante e honrosa tarefa de transladar uma figura incontornável do panorama nacional. Todos nós crescemos com a preparação e execução deste serviço e provámos que a definição de protocolos, a formação e o treino marcam realmente a diferença entre uma cerimónia de exceção e uma cerimónia excecional.

■ FORMAR PARA SUPERAR EXPECTATIVAS

A nossa cultura de formação, inclusão e responsabilização reflete-se nos resultados dos inquéritos de satisfação interna (80% de satisfação global na última auscultação), o que naturalmente se repercute na satisfação do cliente. Com 8.9 na escala NPS (Net Promotor Score), que pontua de 0 a 10, orgulhamo-nos de dizer que, de acordo com esta forma de aferição da satisfação, temos clientes promotores. Ou seja, clientes que não só estão satisfeitos com a Servilusa, como recomendam os seus serviços.

Porque queremos continuar a superar as suas expectativas, vamos passar a fazer os inquéritos de satisfação por telefone, através de uma entidade externa. Mantivemos a figura do Provedor do Cliente e reestruturámos o Comité de Inovação e Desenvolvimento, através do programa Fomentor, que tem o objetivo de envolver ainda mais todos os colaboradores na definição e materialização das necessidades dos clientes em novos produtos e serviços.



■ MAIS PERTO DOS COLABORADORES E DA COMUNIDADE

A aproximação à comunidade não fica por aqui. Continuamos a apostar na integração de novas agências (como é o caso da Agência Funerária Matias), de novas lojas (Alvor, Aveiro e Portimão) e de novas estruturas que impulsionam serviços como a cremação e promovem o bem-estar da comunidade, valorizando as infraestruturas locais, como é o caso do Centro Funerário do Parque das Nações e do Complexo Funerário e Crematório de Cascais.

Apostamos também na formação da população que servimos, através de *workshops*, que realizamos gratuitamente em instituições parceiras e nas nossas lojas; no apoio a eventos (Congresso do Luto) e na produção de materiais (*Guia Prático de Apoio ao Luto*), que contribuem para o debate no setor, para o desenvolvimento científico e para munir as famílias enlutadas de ferramentas úteis. Não esquecemos, por último, o apoio a atividades culturais, desportivas e solidárias, como a Corrida do Oriente e o Arraial dos Navegantes.

Tendo em conta a época de férias que se avizinha, aproveitemos para recarregar baterias e voltar ao trabalho ainda mais motivados e enérgicos.

BOAS FÉRIAS!

FICHA TÉCNICA

Propriedade:



Servilusa, Agências Funerárias, S.A.
Diretor-geral de negócio: Paulo Moniz Carreira
 R. do Entrepósito Industrial, N.º 8, 2.º esq.
 2610 - 135 Amadora
Tel.: (+351) 214 706 300 **Fax.:** (+351) 214 706 499
N.º Verde: 800 204 222 **Website:** www.servilusa.pt
NIPC: 500 365 571 **Capital social:** € 1.277 640

Edição:



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:** 1 000 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



NO BRASIL, FOTOGRAFAR A MORTE DEU EM LIVRO

O fotógrafo brasileiro Fernando Jorge Silva lançou, em maio, no Brasil, um livro que se acerca das problemáticas do tempo e da morte. “Memento Mori” é a expressão latina que dá o título à obra e que significa “lembrem-se que todos morremos”, uma ideia que o autor considera importante termos presente em vida para que a aproveitemos ao máximo. Se, por um lado, o tema pode sugerir alguma “morbidez”, como assume Fernando Jorge Silva (mestre em Comunicação e Artes pela Universidade Nova de Lisboa), por outro, “o ensaio pretende ser uma celebração da vida”. As imagens foram produzidas entre 2007 e 2013, nos cemitérios de Fortaleza, Canindé e Juazeiro do Norte, no Brasil, sobretudo em dias de finados.

DR

DA FÓRMULA 1 AO CARRO FUNERÁRIO

O ex-piloto de Fórmula 1 Heinz-Harald Frentzen, nas pistas entre 1995 e 2003, voltou recentemente ao volante, mas, desta vez, para uma atividade bem diferente: a funerária. O alemão explica: “A minha irmã Nicole tomou conta do negócio familiar e eu ajudo, conduzindo o carro fúnebre”, citou o jornal *O Jogo*.



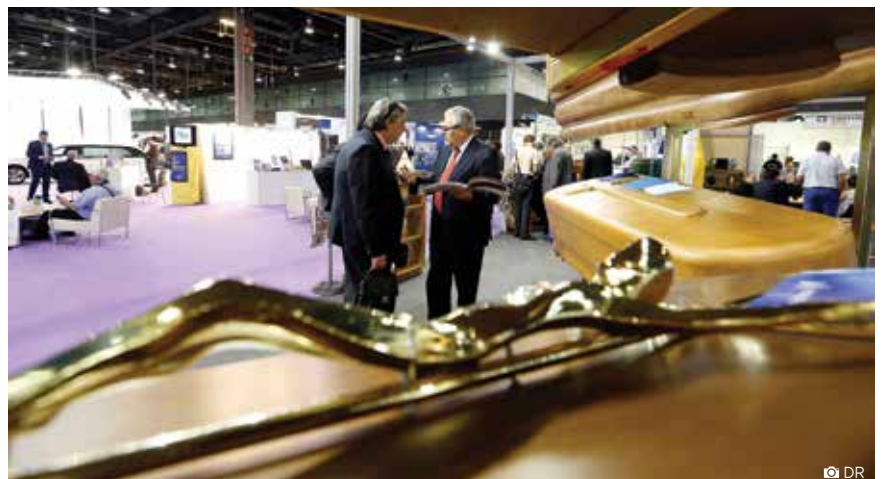
PINTURA FUNERÁRIA EGÍPCIA EM LEILÃO

O retrato de Ta-nedjem (personagem ainda desconhecida da História), que terá morrido no Egito há 3 400 anos, foi leiloado no dia 18 de junho, em Paris, por 374 mil euros. A pintura funerária decorava o sarcófago de Ta-nedjem e foi a primeira do gênero no mundo a ser leiloadada. A tela (feita do mesmo material utilizado no processo de mumificação) tem 29 por 21 centímetros e apresenta a figura de perfil, numa poltrona, com oferendas à sua frente, tal como preconizava a tradição egípcia.

DR

FUNERMOSTRA EM VALÊNCIA

Decorreu, de 27 a 29 de maio, em Valência, a principal feira do setor funerário em Espanha, a Funermostra. Na décima terceira edição do certame, estiveram em destaque produtos como urnas biodegradáveis, novas urnas divisíveis (que podem ser partilhadas entre familiares) ou aplicações tecnológicas para facilitar a comunicação entre clientes e empresas. Numa feira de dimensões 20% maiores do que as do ano anterior, as novidades foram partilhadas por 139 marcas, entre as quais, 28 estrangeiras (de Portugal, Alemanha, Argentina, França, Holanda, Itália, México e Polónia). Como é já habitual, o Grupo Mémora patrocinou o evento, que contou com a participação da Servilusa.



DR



COMPLEXO FUNERÁRIO E CREMATÓRIO DE CASCAIS EM MARCHA

Dentro de dez meses, Cascais terá o seu primeiro crematório. As obras do Complexo Funerário e Crematório de Cascais arrancaram em maio, com o objetivo de construir “um edifício de referência no concelho”, sublinha Paulo Carvalho, diretor de projetos e ativos da Servilusa. Este projeto reflete, de acordo com Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, “uma vontade antiga da empresa, que será imprescindível ao seu plano de crescimento e dotará não só o concelho, mas o país, de uma infraestrutura única, com grande valor social, pois contribuirá para a organização, valorização e dignificação da cerimónia fúnebre”.

A área total do Complexo Funerário e Crematório é de 7 800 m², ocupando o edifício 900 m². Será composto por “um crematório, duas salas de velamento, *hall*, receção, zona de estar, florista, sala juvenil, sacristia, sala de última despedida, uma capela, zona de cafetaria, zona de lazer interior, jardim interior coberto, zona técnica, sala de tanatopraxia, loja e cendário”, adianta Paulo Carvalho. “Tudo isto, será erguido tendo por base linhas modernas e leves, conferindo o máximo de conforto às famílias”, acrescenta o diretor de projetos e ativos da Servilusa.

O LUTO EM DEBATE



Nos dias 22 e 23 de maio realizou-se, em Lisboa, com o patrocínio da Servilusa, o Congresso “O Luto em Portugal”, que já ultrapassou fronteiras e recebeu convidados da Europa, da América do Norte e da Ásia. Organizado pela Sociedade Portuguesa de Estudo e Intervenção no Luto, a quarta edição deste evento destacou-se, de acordo com o Prof. António Barbosa, responsável pela comissão organizadora e científica, “pelo número assinalável de participantes (250) nacionais e internacionais das mais variadas áreas: Psicologia, Psiquiatria, Enfermagem, Serviço Social, Filosofia, Literatura, Antropologia, Setor Funerário e comunidade em geral”.

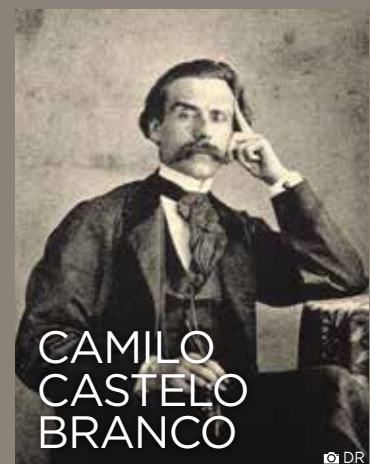
Em representação da Servilusa e da Associação dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), Vítor Sebastião estreou-se

como orador com a comunicação “Apoio ao luto: reflexões a partir do Serviço de Psicologia Clínica da Servilusa”. De acordo com o psicólogo clínico, formador da APPSF e mentor deste serviço na empresa, “este foi um grande desafio encarado como um voto de confiança por parte da organização” no trabalho que tem vindo a desenvolver. Recorde-se que, desde 2012, foram realizadas cerca de 580 ações de formação pela APPSF, com o apoio da Servilusa, que contaram com a participação de aproximadamente 12 000 profissionais das mais variadas áreas de atuação (serviços de saúde, geriatria, forças de segurança pública, bombeiros, universidades sénior, entre outras).

WEBSITE EM CONSTRUÇÃO

Está para breve a disponibilização da nova plataforma *web* da Servilusa. “A ideia é modernizar o *website* já existente, tornando-o mais apelativo, intuitivo, *responsivo* e adaptado para formato *mobile*”, informa o diretor comercial e de marketing da Servilusa, Carlos Martins. O objetivo, de acordo com este responsável, “é permitir aos clientes o acesso rápido a todas as informações necessárias sobre o serviço fúnebre, mas divulgar também outras notícias sobre o setor e sobre a empresa”. Fique atento a www.servilusa.pt.

RECORDAR



A Venerável Irmandade de Nossa Senhora da Lapa, no Porto, desenvolveu um ciclo comemorativo para assinalar os 125 anos da morte do escritor Camilo Castelo Branco (1825-1890), membro desta instituição. De 16 de março a 1 de junho, com o patrocínio da Servilusa, esteve patente uma exposição, que mostrou o espólio da Irmandade, composto por fotografias e objetos pessoais; organizaram-se visitas ao túmulo do escritor (no Cemitério da Irmandade da Lapa); e desenvolveram-se materiais informativos com o objetivo de divulgar a sua obra e a sua história. “No âmbito da parceria existente entre a Servilusa e a Irmandade, apoiámos esta iniciativa que consideramos ter contribuído para o conhecimento da nossa história e cultura”, explica Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da empresa.

O CAMINHO DO PANTEÃO NACIONAL

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

Durante três meses, a Servilusa foi o braço direito da Assembleia da República na organização da cerimónia que levou Eusébio para junto dos grandes de Portugal. Nesta edição, mostramos-lhe como a equipa se preparou para esta homenagem nacional.

Chega ao fim mais uma reunião convocada pela Assembleia da República (AR). Depois de uma hora a afinar horários e responsabilidades, o grupo devolve o silêncio ao Seminário da Luz, em Lisboa. Para trás fica apenas Sandra Ferreira, que, minuciosamente, vai anotando o lugar das tomadas elétricas – que haviam de acomodar um dispensador de água naquele dia de verão sufocante. Foi assim durante três meses, desde que a AR confiou à Servilusa a transladação de Eusébio da Silva Ferreira para o Panteão Nacional: Sandra nunca ficou para trás, esteve sempre um passo à frente.

As câmaras, os microfones e os *flashes* gravaram o dia 3 de julho de 2015 na memória coletiva. Mas a história começou a ser escrita antes, em meados de abril, pela caneta da Servilusa. Tal como já tinha acontecido na transladação de Sophia de

Mello Breyner Andresen (em 2014), a AR convidou a empresa para apresentar uma proposta de guião da cerimónia. “Esse voto de confiança foi muito gratificante. A minha maior preocupação era corresponder às expectativas, considerando os pedidos da família e do Benfica”, revela Sandra Ferreira, a técnica de cerimónia responsável pela organização da transladação de Eusébio.

Da experiência da direção-geral e dos técnicos de cerimónia da Servilusa resultou um programa detalhado que viria a ser um pilar de trabalho para a divisão de protocolo da AR, os serviços municipais, as forças de segurança e até a comunicação social. Nada foi esquecido: a identificação dos locais, a descrição das cerimónias, a designação dos meios humanos, materiais e viaturas, os requerimentos necessários para a organização da exumação e da transladação. Depois, seguiu-se um elenco de reuniões, sempre à porta fechada, com as



várias entidades envolvidas – um acervo de dialetos que a Servilusa aprendeu a dominar.

■ EQUIPA TREINADA PARA A EXCELÊNCIA

“A Servilusa tem algo muito importante no seu ADN: faz-nos mover por desafios exigentes. E essa adrenalina sente-se quando temos um serviço desta dimensão. É uma oportunidade para a equipa pôr em prática tudo aquilo para que foi treinada”, observa Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa. Mas não só. É também uma forma de dar visibilidade ao rigor de uma empresa que teve a iniciativa



Reunião com a direção-geral, direção operacional, coordenação comercial e técnicos de cerimónia para designar os meios materiais e humanos necessários.



Briefing geral com os técnicos de cerimónia, as equipas operacionais e os técnicos comerciais assistentes para discutir o plano de atuação de cada equipa no terreno.



GUIÃO DE UMA CERIMÓNIA ANUNCIADA

- ❑ Exumação e levantamento dos restos mortais de Eusébio da Silva Ferreira, sepultado no cemitério do Lumiar.
- ❑ Cortejo entre o cemitério do Lumiar e o Seminário da Luz.
- ❑ Cerimónia privada no Seminário da Luz, com a presença dos técnicos da Servilusa na organização do espaço.
- ❑ Cortejo entre o Seminário da Luz e o Parque Eduardo VII.
- ❑ Passagem da urna do carro da Servilusa para um veículo de tração animal, no Parque Eduardo VII, junto à bandeira nacional.
- ❑ Cortejo para o Panteão Nacional, integrado por um veículo de apoio da Servilusa.
- ❑ Colocação da urna numa sala tumular do Panteão Nacional.

de passar para o papel procedimentos de trabalho e protocolos por tipologia de serviço, sem descuidar a diferenciação dos colaboradores.

Para a cerimónia de concessão de honras a uma figura ímpar do futebol português e mundial, a Servilusa elegeu os profissionais mais experientes, dando também oportunidade a alguns colaboradores para se estrear num trabalho mais mediático. Cerca de 30 pessoas estiveram diretamente envolvidas neste serviço, mas o diretor-geral acredita que o impacto foi sentido um pouco por toda a empresa.

Embora fosse o rosto desta equipa de elite, Sandra Ferreira nunca esteve sozinha. Foi acompanhada de perto por João Gouveia – o técnico de cerimónia responsável pela “visão externa” da organização –, e ainda uma equipa de três técnicas assistentes e 12 técnicos operacionais. No dia da transladação, até o *call center* da empresa foi mobilizado, com uma linha de apoio sobre os locais, os horários e os trajetos alternativos para chegar à cerimónia. Também as floristas deixaram a sua marca neste serviço, já que foi delas a responsabilidade da decoração floral do Seminário da Luz.

■ ATRÁS DAS CENAS

“Embora a Servilusa já tenha realizado serviços desta dimensão, sabemos que a expectativa é sempre crescente. E quem esteve muitas vezes neste tipo de trabalhos também sabe que o excesso de confiança pode originar erros. Por isso, a concentração tem de ser máxima. Não se esqueçam de que teremos todas as atenções centradas em nós.” A duas semanas da cerimónia, Paulo Carreira convocava todos os elementos da equipa para um *briefing* na sede da empresa, em Alfragide. Nessa tarde, começavam também os primeiros ensaios no terreno.



Preparação dos materiais.



Reunião com a equipa operacional responsável pela exumação do corpo e teste do equipamento de proteção individual de nível IV.



A cerimónia da homenagem nacional ao antigo jogador do Benfica decorreu em quatro locais – cemitério do Lumiar, Seminário da Luz, Parque Eduardo VII e Panteão Nacional –, mas o trabalho da Servilusa desdobrou-se por vários momentos (“Guião de uma cerimónia anunciada”). Dos testes com os equipamentos individuais de proteção (para a exumação) à preparação dos espaços e ao transporte da urna, todos os passos foram ensaiados até à exaustão. Alguns treinos foram, inclusive, feitos em conjunto com a Guarda Nacional Republicana (GNR).

António Ramos, diretor operacional, esteve em muitos bastidores das cerimónias mais mediáticas da empresa e admite que estes serviços, por muito semelhantes, nunca são iguais. “Recordo-me que na transladação da Sophia fizemos uma simulação em cenário real, mas apenas no cemitério; não ensaiámos a chegada da urna à igreja. Claro, os imprevistos acontecem e não antecipamos o declive acentuado da rua. São pormenores, mas para uma equipa pautada



OS NÚMEROS

- 2 Técnicos de cerimónia
- 3 Técnicos assistentes
- 4 Operacionais de exumação
- 6 Operacionais de transladação
- 2 Operacionais de armar e desarmar o material
- 5 Viaturas
- 2 Urnas, de madeira e zinco
- 4 Essas:
 - 1 de madeira, para o cemitério do Lumiar
 - 1 de acrílico, para o Seminário da Luz
 - 2 douradas, para o interior e o exterior do Panteão Nacional

pelo rigor fazem a diferença. O reforço das reuniões e dos ensaios é, claramente, uma ação de melhoria”, reconhece.

Para Sandra, os *briefings* são uma etapa altamente exigente, mas também uma das tarefas mais importantes. Ajudam a

estimular os colegas e tornam a equipa mais confiante. “No dia da cerimónia não podem existir dúvidas. Eu tenho de ter uma visão mais global e estar absolutamente concentrada caso seja necessário avançar para um plano B”, explica. Mas para isso também é preciso conhecer muito bem o evento. Que o diga o *dossier* verde que Sandra carregou durante três meses debaixo do braço, com notícias, regulamentos, fotografias, esboços e até o repertório do coro que atuou no Seminário da Luz, organizado pela Servilusa.

EM BUSCA DA PERFEIÇÃO

A perfeição pode não existir, mas estes profissionais asseguram que a equipa não têm outra meta. Além dos inúmeros ensaios no terreno, a Servilusa introduziu outras inovações neste serviço. Quem assistiu à cerimónia no Panteão Nacional poderá recordar-se do plinto em acrílico que serviu para colocar as condecorações de Eusébio. Uma estrutura inovadora que permite encaixar a tradicional almofada, mas com mais estabilidade. Da mesma forma – já não é uma novidade –, a bandeira nacional voltou a ter chumbos nas pontas para não voar. E os leões dourados, à semelhança do funeral, tiveram de ser retirados das essas.

Milhões de pessoas viram a cerimónia de concessão de honras de Panteão Nacional a Eusébio. Algumas terão percebido que, ao contrário do que foi dito pelas televisões, quem transportou sempre a urna até ao Parque Eduardo VII não foi a GNR, mas sim os profissionais da Servilusa. Esses momentos ficarão gravados na história, mas também no progresso da empresa. Depois de desligar as câmaras, os microfones e os *flashes*, a equipa volta à sala de reuniões para o *debriefing*. O propósito? Fazer ainda melhor no próximo serviço. |



Treino na sede da Servilusa, em Alfragide, do manuseamento da urna e do posicionamento das várias equipas operacionais.



Ensaio da entrada e saída da urna no Seminário da Luz.

E UM DIA FEZ-SE O CROSSFIT...

A postura de Hugo Sales quando corre à beira-Tejo não engana. Determinado, seguro e rigoroso, o coordenador comercial encontrou uma forma de contrariar o sedentarismo: o *crossfit*, onde cada cambalhota é um novo desafio.

✍ Rute Gonçalves 📷 Luciano Marques

E aí vai Hugo a correr, a moldar os ritmos, a contar velocidades. Tem o Museu da Electricidade de um lado e o Tejo do outro. Nem sempre o cenário é este e, por vezes, a companhia muda. Ontem, por exemplo, foi dia de ginástica noutra ponta de Lisboa. Mais logo, junta-se aos amigos no Parque das Nações para novos minutos de transpiração, seguidos de arraial popular, não fosse junho o mês do Santo António. “Há dois meses, isto seria impossível”, reconhece Hugo Sales, de 37 anos. O coordenador comercial de Lisboa ficava “de rastos” ao cabo de uma corrida, mas hoje, já ex-fumador e pai saudável, diz que, quanto mais exercício pratica, mais ativo se sente. “Vamos regenerando energia.”

O que o fez levantar-se da cadeira foi o *crossfit*. “Não gosto de monotonia”, justifica. E vemos que não. Mesmo quando fala, Hugo vai movendo as personagens na história, pinta o cenário, emociona-se e concentra-se, e, se possível, dá um toque de humor. O *crossfit* é um pouco esta giga-joga, mas com todos os músculos e tendões que o corpo tem. Inclui levantar pesos, empurrar objetos, correr, andar de cócoras, fazer abdominais, saltar à corda, balançar em barras ou argolas, dar cambalhotas.

O lisboeta explica como tudo começou: “Foi há dois meses. A Patrícia Fonseca, do *call center*, já fazia *crossfit* com um grupo e uma PT [*personal trainer*], e eu comecei a treinar com eles. O grupo criou um evento, que é o “*out of the box*”, em que fazemos ginástica, digamos, “fora da caixa”. Os treinos são de rutura total, não paramos. Num trajeto assim [aponta para uma distância de seis metros], podemos estar meia hora a fazer exercícios.”

■ DE VÍCIO A NECESSIDADE

Isto são as segundas e as quintas-feiras de Hugo, mas às sextas, pelas 19h30, também

treina com colegas da empresa, no Jamor, e, nos restantes dias, quando pode, continua a queimar calorias. “Se não treino um dia, depois sinto. Nós vamos ganhando este vício, que passa a necessidade”, assume. A disciplina foi a característica essencial para que se cumprisse a mudança de estilo de vida e é também uma das qualidades mais marcantes deste coordenador comercial. Se não, vejamos nas suas palavras: “Das 9h às 18h, o que exijo a mim mesmo e a toda a gente é rigor, profissionalismo, entrega e dedicação à empresa.” A partir daí, vêm o amigo dedicado e o pai babado. “Pesco com um [colega], jogo à bola com outro, corro com outro, ando de bicicleta com outro e se for preciso ainda vou sair à noite com outros.”

Ainda sobra tempo para o mais importante: os domingos em família, com a esposa e a filha, a quem leva os melhores sargos das sessões de pesca nas Azenhas do Mar, outro *hobby* deste colaborador. “A pesca é uma coisa muito boa em termos psicológicos. Costumamos pescar [ele e Carlos Ferreira, da Servilusa] na zona das rochas. Às vezes, estamos a 20 metros de altura e a água vem cá acima e molha-nos todos. Às tantas, esquecemo-nos que estamos ali... É muito relaxante.”

Quer na relação com a filha, como com a pesca e o desporto, há uma imagem a inspirar Hugo Sales: a do pai, o homem com quem começou a jogar à bola (ainda hoje, participa em torneios de futebol de 24 horas), que também pescava, que teve “muita paciência” para o filho e que o fez ver a vida de outra perspetiva, desde que faleceu, em 2012. “Não só porque foi uma coisa fulminante, mas também porque me fez adaptar. Ontem tinha-o, hoje não tenho, e isso fez-me perceber que todos os minutos são poucos”, partilha Hugo, pronto para mais uma corrida. ■

PERCURSO

Começou a trabalhar no setor funerário em 1998. Vivia em Alcântara, em frente a uma agência funerária, e quando ia à janela, via passar carros fúnebres e senhores vestidos de negro. “Um dia, o antigo dono, que me viu crescer, perguntou-me se estava interessado em trabalhar lá. Comecei como quase sempre se começa: por baixo. Conduzi carros funerários, carreguei urnas, preparei falecidos.” Apesar de estar habituado à vista da janela, admite que “a adaptação é sempre complicada”. “Custa o primeiro homem, a primeira mulher, a primeira criança.” Mas depois faz parte da vida, naturalmente. Pelo facto de saber línguas (fala francês, inglês e espanhol), passou a integrar o Departamento Internacional da Servilusa e, em 2010, iniciou funções como coordenador comercial de Lisboa, que mantém.



Paulo Carreira
Diretor-geral de negócio

Susana Pascoal
Relações institucionais

João Alves
Responsável de compras

Rodolfo Pessoa
Observador permanente e
Provedor do Cliente

Vanda Castro
Gestora de unidade de negócio

Carlos Martins
Diretor comercial e de marketing

João Gouveia
Técnico comercial



UM NOVO MOTOR PARA MIL IDEIAS

Há uma nova fábrica de ideias ao serviço da Servilusa. Chama-se Fomentor e, desde junho, está pronta a transformar em produtos e serviços todas as luzes criativas da empresa.

✂ Rute Gonçalves 📷 Luciano Marques

Produtos e serviços como a Urna Natura, a Medalha Digital ou o Cartão Confiança foram, um dia, não mais do que pontos luminosos nas cabeças de colaboradores da Servilusa. O Comité de Inovação e Desenvolvimento da empresa materializou-as e fez delas a montra de uma boa parte da sua postura: responder às expectativas de uma sociedade cada vez mais exigente. A oferta da Servilusa nunca parou de crescer, mas, porque a inovação é uma caminhada sem fim, em junho, foi lançado o programa Fomentor, uma ferramenta que tornará a gestão e a metamorfose da imaginação ainda mais eficazes e organizadas.

“Queremos receber as ideias das pessoas e garantimos que todas elas serão analisadas e terão resposta. O Fomentor é um incentivo às ideias, uma

fábrica de ideias ao serviço da Servilusa, que trará benefício a todos, clientes e colaboradores”, explica Rodolfo Pessoa, entusiasta do programa e observador permanente no Comité de Inovação e Desenvolvimento da Servilusa [ler caixa “Os afinadores de conceitos”].

Através de uma base de dados onde todas as ideias (inclusive as que foram surgindo anteriormente no seio da organização) são registadas e categorizadas segundo prioridades e graus de pertinência, será possível fortificar a componente vanguardista da empresa e torná-la mais célere e direcionada às necessidades do mercado. Por um lado, “uma ideia menos boa hoje pode ser uma excelente ideia amanhã”, nota Rodolfo Pessoa, por outro, os projetos poderão ser adaptados e trabalhados ao longo do tempo, de acordo com os desafios do presente.

■ DA CABEÇA À PRÁTICA

O procedimento é o seguinte: quando um colaborador tem uma ideia que julga pertinente aplicar à esfera de ação da empresa deve comunicá-la ao Comité, que é responsável por avaliar a sua pertinência e benefício para o cliente e família, os custos implícitos, bem como a tecnologia, o *know-how* e os recursos necessários; de seguida, são calendarizadas as atividades e é calculada a colocação do serviço/produto no mercado; após a fase de teste, a inovação é posta em prática. O autor da ideia pode ser convidado a integrar o Comité de Inovação e Desenvolvimento (que reúne trimestralmente para discutir as ideias em banco) durante a sua materialização, tornando o processo mais rico e permitindo que a essência inicial não se perca. Rodolfo Pessoa salienta, ainda, que, durante o processo, é “sempre medido o impacto da ideia, quer a nível ambiental como social”.

Porque o Fomentor é uma ferramenta dinâmica, não dependerá apenas do envio de ideias por parte dos colaboradores da Servilusa. “Podemos também lançar um desafio onde, perante um determinado problema, queremos que nos ajudem a resolvê-lo com sugestões. É uma forma de potenciar o nosso capital humano”, afirma o observador. Ao autor da melhor ideia do ano a Servilusa irá atribuir um galardão Fomentor. Por isso, arregacem-se as mangas. ■

UM GUIA PARA LUTOS DE TODAS AS CORES



Estará, em breve, disponível nas lojas Servilusa o *Guia Prático de Apoio ao Luto*, um novo manual que mostra caminhos possíveis para uma das provas mais duras das nossas vidas, desde a infância até à senioridade.

✍ Rute Gonçalves 📷 Luciano Marques

“A Servilusa encara a abordagem do tema do luto como fundamental para as pessoas viverem mais em paz, conseguirem entender as fases pelas quais estão a passar e ajudarem os familiares a ultrapassar este tipo de situações”, introduz Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da empresa. Por isso, não é de estranhar que 2015 seja marcado por mais um passo no sentido de melhorar a vida de quem lida com a morte, ou seja, de todos nós.

O lançamento do *Guia Prático de Apoio ao Luto*, da autoria de Victor Sebastião, (psicólogo, mestre em Psicologia Clínica, formador na área técnica de apoio ao luto, especializando em terapia do luto e formador da Associação Portuguesa de Profissionais do Setor Funerário), surge na sequência de anteriores apoios à esfera editorial. Em 2010, o livro *Morrer é Só Não Ser Visto*, de Inês de Barros Baptista, e, em 2012, o guia *Como Ajudar as Crianças a Enfrentar a Perda de um Ente Querido*, escrito por William C. Kroen, apoiados pela empresa, “foram duas experiências extremamente positivas”, considera Paulo Carreira. Por isso, o

objetivo a seguir não poderia ser outro: “Ir ainda mais longe.”

O *Guia Prático de Apoio ao Luto* foi pensado para que “o leitor se sinta compreendido”, como revela o autor, pelo que recorre a uma linguagem simples e a esquemas, e é dividido segundo temáticas, partindo sempre do geral para o particular, ou seja, de uma análise teórica para testemunhos reais (recolhidos em *workshops* na área do luto, conduzidos pela Servilusa). A obra aborda “especificamente o processo de luto, debruçando-se muito sobre a realidade portuguesa, sobretudo ao nível da indumentária, de como se comporta a sociedade em relação ao outro e de outros hábitos culturais”. Para Paulo Carreira, é “esta coerência com a realidade que marca a obra”.

■ SENTIR CONFORME A IDADE

Sendo o luto um processo “universal e transversal a qualquer faixa etária”, o autor preocupou-se em chegar a todas as idades, abordando as suas idiossincrasias e pontos de especial interesse. É que, embora as necessidades relacionais sejam “iguais em qualquer faixa etária”, como nota Victor Sebastião,

“a forma de entender a morte ou de nos disponibilizarmos para acompanhar um luto poderá ter algumas *nuances*”.

Com um capítulo especial dedicado aos ritos e afetos aquando da perda de um ente querido, este guia explora um tópico pouco debatido na sociedade portuguesa, como confirma o autor, que integra uma equipa de estudo na Comissão de Bioética do Centro Hospitalar Lisboa Norte: “Não há nenhum estudo que demonstre o impacto que o funeral tem na vivência do luto. Por um lado, falamos da atenção que temos de dar às normas e a algumas implicações religiosas, que podem colidir no mau luto ou no luto complicado; por outro, abordamos a importância que o funeral pode ter no apoio emocional e no momento da última despedida, onde pode existir algum racionalismo ou mecanismos rígidos sobre o que é suposto mostrarmos aos outros.”

Este *Guia Prático de Apoio ao Luto* é, assim, segundo Victor Sebastião, uma fonte de “respostas objetivas, claras e humanas”, baseado em experiências reais e análises científicas que poderão ajudar cada pessoa a delinear o seu próprio caminho emocional. |

NOVO CENTRO FUNERÁRIO

ABRE AS PORTAS À MODERNIDADE

Inaugurado a 17 de março, o Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes, na freguesia do Parque das Nações, em Lisboa, é o rosto da inovação. Com o traço acolhedor que caracteriza a imagem da Servilusa, dispõe de novas áreas e espaços melhorados.

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

Conforto, qualidade e assistência permanente. A exigência dos centros funerários geridos pela Servilusa mantém-se firme há mais de uma década.

Contudo, é na resposta aos desafios da sociedade contemporânea que estes espaços destinados à realização de cerimónias fúnebres têm consolidado o compromisso com as entidades eclesíásticas e com as populações. O reflexo mais recente deste desígnio é o Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes, o nono espaço a ser intervencionado pela Servilusa em Portugal.

“Naturalmente, no seguimento da construção da igreja, surgiu também a necessidade de termos um espaço para o velório. É uma responsabilidade das comunidades paroquiais: ter uma resposta de carácter humano e espiritual que possa ir ao encontro das pessoas neste momento tão difícil. Acontece que não tínhamos recursos humanos para fazer a gestão, a manutenção e o acolhimento das famílias enlutadas e das agências funerárias que quisessem utilizar o espaço”, explica o padre Paulo Franco, pároco do Parque das Nações. Surgia assim o contacto com a Servilusa para colaborar com a paróquia em regime de *outsourcing*.

Construído de raiz, o Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes resulta do encontro entre as necessidades de uma paróquia muito dinâmica e a experiência da Servilusa na gestão destes espaços. “Além de colmatar as carências de uma comunidade jovem e extremamente exigente, este centro funerário também vem responder às necessidades da população que vive nos arredores. É um desafio que reflete o nosso compromisso com a qualidade e o humanismo do serviço funerário”, frisa Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa.



CENTROS FUNERÁRIOS SERVILUSA

SANTA JOANA PRINCESA
Lisboa – inaugurado em 2001

IGREJA DE SANTO CONTESTÁVEL
Lisboa – 2003

BASÍLICA DA ESTRELA
Lisboa – 2006

**CAPELAS EXEQUIAIS
SÃO JOÃO DE DEUS**
Lisboa – 2006

COMPLEXO FUNERÁRIO DE ELVAS
2008

**COMPLEXO FUNERÁRIO
DA FIGUEIRA DA FOZ**
2008

CENTRO FUNERÁRIO DE COIMBRA
2011

**IGREJA DA NOSSA SENHORA
DA LAPA**
Porto – 2014

**IGREJA DE NOSSA SENHORA
DOS NAVEGANTES**
Lisboa – 2015



■ ESPAÇO DE SERENIDADE

Inserido no edifício projetado pelo arquiteto José Maria Dias Coelho, o Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes é um espaço que inspira serenidade. O interior reflete um estilo moderno e com linhas sóbrias, à semelhança da imagem da Servilusa. Pensadas para responder às exigências da população, as duas capelas de velório – com altar para celebração de missas de corpo presente – têm decorações diferentes: uma mais clássica e a outra mais vanguardista. O mobiliário confortável e a música ambiente compõem o cenário.

“Do ponto de vista da estrutura, parece-me importante valorizar o espaço amplo, que consegue albergar um número razoável de pessoas. Normalmente, as capelas são espaços muito exíguos. Nestas celebrações é importante que as pessoas se sintam confortáveis e que tenham condições para também poderem participar”, observa o padre Paulo Franco. Em entrevista à equipa da *i-nova*, o pároco destacou ainda a qualidade do equipamento e da construção, que valoriza aspetos como a luz, a climatização e as condições de higiene – “tudo pensado para dar uma boa resposta às necessidades da comunidade”.

■ INOVAÇÃO AO SERVIÇO DA COMUNIDADE

E porque os sentidos desta empresa estão fincados no futuro, o Centro Funerário da

Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes apresenta algumas particularidades únicas. Uma inovação é a possibilidade de os familiares e amigos estarem em dois espaços autónomos dentro da mesma capela. Paulo Carreira explica: “A família merece privacidade, por isso, se for necessário, existe uma área que pode ser fechada. É um detalhe, mas pode fazer a diferença no conforto das pessoas mais chegadas.” E é também uma forma criar um espaço de cafeteria, já que as salas estão equipadas com mesa e cadeiras.

Outra novidade é uma área técnica, reservada para os profissionais do setor, através da qual é feita a entrada e a saída das urnas nas capelas de velório. “Nenhuma outra igreja tem esta característica”, nota Paulo Carreira. Trata-se de uma forma mais discreta de transportar a urna, sendo que as instalações também oferecem estacionamento privado para as famílias. Além das infraestruturas, é ainda de referir as boas acessibilidades deste centro funerário, que se encontra muito próximo de alguns dos principais cemitérios e crematórios da cidade

“UMA EMPRESA QUE MERECE CREDIBILIDADE”

Deparando-se com a falta de recursos humanos, a paróquia do Parque das Nações tomou a iniciativa de contactar a Servilusa para gerir o funcionamento do Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes. De acordo com o padre Paulo Franco, foi uma decisão assente na confiança que a comunidade paroquial tem vindo a estabelecer com estes profissionais. “É uma empresa que merece toda a credibilidade, e que apresentou uma boa proposta para a concretização dos seus serviços. Naturalmente, o espaço também pode servir os trabalhos que a Servilusa venha a realizar. No fundo, é uma conjugação de sinergias que serão favoráveis para as duas partes”, esclareceu o pároco.

de Lisboa. “Em suma, são condições que se adequam aos tempos mais atuais e ao que supomos ser uma boa resposta para a família enlutada”, conclui o padre Paulo Franco. ■

AGÊNCIA MATIAS REFORÇA PRESENÇA DA SERVILUSA EM LISBOA

A Servilusa reforçou a presença na região de Lisboa com a aquisição das duas lojas da Agência Funerária Matias, em Moscavide e Odivelas, a 1 de abril. Nesta edição, a *i-nova* foi conhecer uma das agências mais carismáticas da região de Lisboa.

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

Se era preciso mudar, então que fosse para melhor. Com mais de três décadas de experiência no setor funerário, António Matias não vacilou quando a Servilusa lhe lançou o desafio: “É uma empresa com um serviço de excelência, que veio revolucionar a atividade em Portugal. Representa o patamar da qualidade; não podia confiar o trabalho de tantos anos nas mãos de mais ninguém”, conta o novo consultor da Servilusa.

Estávamos no início dos anos de 1980 quando a vida de António Matias ganhou um rumo inesperado. Nessa altura, trabalhava numa transportadora, mas aos fins de semana fazia serviços na construção, para equilibrar o orçamento familiar. Foi durante a obra numa agência do Alto do Pina, em Lisboa, que surgiu o convite para integrar os quadros da empresa como motorista. “Tinha muito medo de carros funerários, mas o ordenado era tentador e, aos 22 anos, já havia um filho para criar...” Ficou uma semana à experiência e só saiu passados 20 anos, quando decidiu criar o próprio negócio.

MAIS PRÓXIMO DA POPULAÇÃO

A 4 de junho de 2001, a Carona e Sousa Agência Funerária Matias (parte do nome emprestado pelos arrendatários do espaço) abria as portas na freguesia de Moscavide. Com a ajuda de Vítor e Patrícia, os filhos mais velhos, António fez o negócio crescer em prestígio, serviços e infraestruturas. Passado pouco tempo, abriu outra loja, em Odivelas – também adquirida pela Servilusa –, e há dois anos mudou-se para uma zona mais central de Moscavide, já com nome próprio e para junto da população que tanto o acarinha.

“O Sr. António fez um excelente trabalho, tanto em termos de notoriedade como de desenvolvimento da empresa. Para a Servilusa, foi importante associar uma loja com tão boa representatividade no mercado, que se encontra bem conservada, com instalações modernas e bastante confortáveis – e está a revelar-se uma boa aposta”, explica Carlos Martins, diretor comercial e de marketing. Além de António Matias, que assume agora o cargo de consultor – partilhando com a empresa toda a sua experiência e saber –, um dos antigos funcionários foi integrado na equipa comercial e outro na área operacional.

A agregação destas lojas permite à Servilusa reforçar a presença em dois mercados, abrangendo as zonas de Moscavide, Olivais, Parque das Nações, Portela, Sacavém e Odivelas. “É nosso desígnio que a expansão da Servilusa passe pela proximidade com a população; e estas são zonas em que a união e a entajuda são muito valorizadas”, esclarece Carlos Martins, realçando que no início do ano a empresa já começou a fortalecer a sua presença nesta área, com a inauguração do Centro Funerário do Parque das Nações. ■



NO CORAÇÃO DE MOSCAVIDE

António Matias nasceu em Tarouca, distrito de Viseu, há 57 anos, mas foi Moscavide que o viu crescer e tornar-se homem. Apesar dos 300 quilómetros de distância, nunca esteve longe de casa. Afinal, só na freguesia eram 66 primos direitos. “A Fanfara dos Bombeiros de Moscavide era quase toda Matias”, conta num sorriso. Hoje, não cruza uma rua sem distribuir os apertados de mão do costume – é dele o rosto amigo que todos recordam nos momentos mais difíceis; era ele quem estava de serviço todas as noites. “Há 36 anos que não sabia o que era um fim de semana ou um feriado. Chegou a altura de descansar um pouco, mas certo de que, como consultor da Servilusa, nunca vou perder o elo com a população. Darei sempre o meu melhor.”

NOVAS LOJAS GARANTEM PROXIMIDADE À POPULAÇÃO

Aveiro, Alvor e Portimão. Se o que as unia até agora eram as águas salgadas, desde o último trimestre há mais um motivo para que se sintam irmãs: as novas lojas da Servilusa, inauguradas em março e abril, que colocam a empresa mais perto da população.

✍ Rute Gonçalves



A estratégia é simples e direta: “Promover a proximidade à população, aumentar a capacidade de ajudar, de apoiar, em momentos naturalmente mais críticos. Preocupámo-nos em estar mais próximos das pessoas”, sintetiza Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa. A dinâmica já vem “de trás” e alicerça-se num processo contínuo de crescimento que ganhou novos ramos com a inauguração de mais três lojas em território continental: no centro de Aveiro, a 18 de março, e em Alvor e Portimão, no dia 15 de abril. Em Lisboa, o Alto de São João viu, ainda, uma das primeiras lojas da empresa a surgir de cara lavada ao público [ler “Um ‘clássico’ renovado”].

“O espaço de Aveiro situa-se no centro nevrálgico da cidade e foi totalmente remodelado”, descreve o diretor comercial e de marketing, explicando que, até março, a loja Servilusa mais próxima deste centro urbano situava-se na freguesia de Esgueira, pelo que esta é uma movimentação no sentido de uma maior visibilidade e acessibilidade.

Do mesmo modo, também o Algarve vê crescer a sua rede de espaços Servilusa, com o aparecimento das lojas de Alvor e Portimão, que, embora distem apenas cerca de seis quilómetros entre si, “há uma população que justifica as duas lojas”, nota Carlos Martins. Sendo uma zona carente



de oferta ao nível de serviços funerários e tendo em conta o número significativo de estrangeiros a residir no barlavento algarvio, a Servilusa traz, em paralelo, a mais-valia de um serviço multilingue e especializado em procedimentos internacionais.

Pormenorizando, o responsável ilustra: “Com a abertura de Portimão, temos uma agência muito central, numa das praças principais da

cidade, com estacionamento, e condições que permitem organizar *workshops* e partilhar informação com a população. É um contacto que vai muito além do nosso *core business* e que envolve partilhar técnicas de preparação de um centro de flores, por exemplo, ou estar junto das entidades locais para gerir questões relacionadas com segurança.”

UM “CLÁSSICO” RENOVADO

A loja do Alto de São João, na freguesia da Penha de França e junto a um dos principais cemitérios de Lisboa, é uma das “caras” mais emblemáticas da Servilusa. Foi uma das primeiras agências da empresa, o que a dota de uma “imensa tradição histórica”, segundo o diretor comercial e de marketing, Carlos Martins. Mas também por isso, a Servilusa considerou que os seus “fiéis clientes” ficariam satisfeitos com uma renovação do espaço, que originasse melhores condições de atendimento. Após um mês de obras, a reabertura aconteceu no dia 13 de março, resultando numa loja mais “confortável, acolhedora, leve e agradável”.

CORRER PARA CELEBRAR A VIDA



De dorsal ao peito, a Servilusa voltou a ser um dos principais patrocinadores da Corrida do Oriente, que levou cerca de 1 700 participantes ao Parque das Nações, em Lisboa, a 7 de junho. Como vem sendo tradição, os colaboradores também foram desafiados a correr por uma boa causa.

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

Numa manhã de verão anunciado, um grupo de colaboradores da Servilusa trocou a gravata laranja por um par de sapatilhas e fez-se à estrada na 14.ª Corrida do Oriente. Com uma importante vertente solidária, esta prova ajuda a angariar fundos para financiar

a construção da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes – inaugurada em 2014 –, no Parque das Nações, bem como as atividades da Associação NAVEGAR, que desenvolve a sua ação social em Portugal e São Tomé e Príncipe, através de missões de voluntariado.

Para a Servilusa, que reconhece na responsabilidade social um pilar fundamental da sua identidade, patrocinar financeiramente esta iniciativa é uma forma de continuar a apoiar uma comunidade também ela com fortes preocupações humanas. “Queremos que as pessoas associem a Servilusa não apenas ao seu *core business*, mas também a uma empresa que celebra a vida, promovendo o desporto, a cultura e a educação”, sublinhava Carlos Martins, diretor comercial e de marketing, antes do tiro de partida para os 10 km. Pouco depois, soava também o sinal para uma prova não competitiva, de apenas 2 km.

“Foi espetacular!” Com um sorriso de enorme satisfação, Raquel Fróis foi a primeira mulher da Equipa Servilusa a cortar a meta, com vista para o rio Tejo. Em velocidade cruzeiro, demorou 52m29s completar o percurso principal – menos nove minutos do que na edição anterior. “Sempre fiz desporto, desde muito nova. No ano passado foi impossível treinar com tanta regularidade, mas já consegui recuperar o ritmo. É muito engraçado ver colegas que não faziam qualquer tipo de atividade física cada vez mais entusiasmados graças às ações que a empresa tem vindo a promover.”

Este ano, cerca de 1 700 pessoas rumaram ao Parque das Nações. Hermano Ferreira, atleta do Sporting Clube de Portugal, foi o mais rápido, terminando em 31m06s. Conforme explicou à *i-nova* Paulo Oliveira, diretor da prova, trata-se de um desafio “muito interessante para fazer tempos rápidos”, já que o percurso é praticamente todo plano e com passagens mínimas por zonas de calçada. Mas numa prova que está em “franco desenvolvimento”, o organizador revela que os encargos também são cada vez maiores: “Sem o apoio dos patrocinadores seria impossível, e a Servilusa tem sido um parceiro fundamental.”



UMA TARDE ESPECIAL

No dia 6 de junho, a Servilusa proporcionou um lanche diferente a um grupo de membros da Comissão Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos de Moscavide (CURPIM), no Arraial dos Navegantes. Inserido nas Festas de Lisboa, este evento aliou-se à Corrida do Oriente para ajudar a financiar a Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes, contando também com o apoio da Servilusa. Numa tarde em que não faltaram sardinhas assadas, caracóis e outros petiscos, o fortalecimento dos laços com a população foi o melhor da festa. “Agradecemos a gentileza da Servilusa, que pela terceira vez nos lançou este convite. Ficaram todos muito satisfeitos e com grande vontade de regressar”, relatou Albano Pinto, presidente da direção da CURPIM.

DO TRABALHO EM EQUIPA AO TRABALHO DA ALMA

📍 Rute Gonçalves 📷 Luciano Marques

Com a inovação no sangue, a APPSF tem-se inspirado nas ideias de colaboradores da Servilusa para partilhar conhecimentos sobre arranjos florais, acupuntura ou motivação. A *i-nova* acompanhou dois *workshops* em Massamá, no dia 7 de maio.

Não há atrasos no Centro Lúdico de Massamá. Pouco depois das 9h30, distribuem-se *dossiers* e os rebuçados vão passando de mão em mão. É a primeira etapa do *workshop* sobre “Trabalho em equipa”, ministrado por Víctor Sebastião, formador da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), que se desenrolará em traços dinâmicos e reflexões sobre conceitos como liderança e confiança.

De 21 pessoas desdobram-se duas equipas: uma fica com o novelo vermelho, outra com o verde. “Agora façam uma figura que represente a União de Freguesias de Monte Abraão e Massamá”, pede Víctor aos formandos, que são também colaboradores na referida instituição. O jardineiro, o assistente operacional, a psicóloga, o motorista, todos se põem a pensar até descortinarem do novelo a anta de Monte Abraão, desenhada sobre o chão. E o formador questiona: “Como é que o trabalho de equipa pode ser facilitador?”; “Quem é que teve mais perfil de líder?”

Esta é uma das muitas temáticas abordadas pela APPSF desde 2012, altura em que lançou um programa formativo à população, que se concretiza quer em lojas da Servilusa quer em espaços como o de hoje. “São *workshops* que têm funcionado muito bem”, reconhece Marta Rodrigues, técnica superior da União de Freguesias, que já participa em ações de formação da APPSF há três anos, ou seja, desde o início.

Pedro Costa, relações institucionais da Servilusa, explica que a associação começou por desenvolver *workshops* com base no seu “ADN”, sobre psicologia do luto. “Depois, partimos para temas como motivação, gestão do *stress*, trabalho de equipa, assuntos administrativos, acupuntura... Também já fizemos tertúlias sobre chás, rastreios de saúde, ações de esclarecimento

com a PSP sobre roubos, violência ou o abandono do idoso”, indica, assegurando que “as pessoas não esquecem estas ações”.

■ APRENDER E PARTILHAR

Para a sessão da tarde, Marta acompanha os membros da APPSF até às instalações da Universidade Sénior, em Massamá, sobre “Apoio ao Luto”. Aponta que é “muito a favor da formação”, porque aplica “realmente” os conhecimentos adquiridos. “Depois, isto tiramos de trás das secretárias. Fechámo-nos muito em nós próprios e isto faz-nos aprender mais”, comenta.

Há 17 pessoas sentadas em U na expectativa de saber mais sobre o luto. Trouxeram com elas a bagagem da vida e da experiência, mas nunca é tarde para descobrir mais. “Ainda ontem faleceu um mentor da Universidade Sénior do Barreiro e eu pus em prática aquilo que aprendi há três anos”, partilha Marta Rodrigues. Ao centro, Víctor Sebastião coloca a grande questão: “O que significa ‘luto’?” E as respostas surgem sem timidez. “Saudade”, arrisca um. “O tempo que precisamos para aceitar a morte de alguém”, responde outro. “Um sentimento profundo de tristeza”, esclarece um terceiro. De seguida, inicia-se a discussão: “Quando era miúdo, as pessoas vestiam-se de preto.” “Mas eu acho que não é no preto que se faz o luto”, contesta Rita (nome fictício), do outro lado da sala.

O formador vai dando pistas, explica por que razão é importante que o luto não falhe. Há muita dor na sala, por um filho que se perdeu ou um irmão que partiu há pouco, logo, o momento também serve para algum desafogo e libertação. Luís não sabe como há de dizer aos netos que vai morrer, é nisso que tem pensado. Desabafa.

A ação faz parte de “uma dinâmica de *workshops* que visa ajudar os participantes a lidar com o seu luto, ou a poder auxiliar quem eventualmente venha a necessitar

de apoio nesta área”, enquadra Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa, que vê nestas iniciativas o principal ponto de contacto e proximidade com a população. Víctor Sebastião coordena uma equipa de três formadores internos que conduzem as mais de 200 ações anuais desenvolvidas pela APPSF. Mas também há especialistas externos a participar, como acontece nas formações acerca de acupuntura ou nos *workshops* sobre arranjos florais.

PRÓXIMAS AÇÕES:

“GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS”
Silves (15/07), Coimbra (28/07),
Estoi (9/09), Figueira da Foz (29/09),
Almada (30/09).

“APOIO AO LUTO”
Portimão (16/07), Azeitão (8/09),
Lisboa (9, 10, 15, 16, 17, 18 e 22/09),
Cascais (24/09).

“MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS”
Sta. Bárbara de Nexe (20/07), Estoi
(9/09), Albufeira (11/09).

“GESTÃO DO STRESS”
Faro (16/09), Figueira da Foz (22/09),
Lisboa (23/09), Silves (23/09).

“APOIO 65 – IDOSOS EM SEGURANÇA”
Alvor (30/09).

“O objetivo é proporcionar experiências agradáveis, que nem sempre estão diretamente relacionadas com o nosso ângulo de atividade, mas que servem para esclarecer ocupar e interagir com a população”, nota Carlos Martins sobre as ações realizadas de norte a sul do país, acessíveis a todos e gratuitas. Com a mente aberta, a APPSF está receptiva a novos temas que possam gerar formações úteis e pertinentes para a população. |

UM POR TODOS E TODOS PELA EQUIPA

Inovação, humanismo, entreaajuda. Os valores da empresa saíram das quatro paredes do escritório e abraçaram o Parque das Nações, em Lisboa, no II Dia da Equipa Servilusa, a 26 de junho.

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

Vieram de norte a sul do país – operacionais, comerciais, administrativos – para mostrar de que fibra se faz uma empresa de sucesso. No II Dia da Equipa Servilusa, cerca de 150 colaboradores rumaram ao Parque das Nações para participar em várias atividades de *teambuilding*. No final da manhã, os heróis do arco e da flecha, das *selfies* e dos balões de água reuniram-se num almoço de convívio no Salão do Centro Paroquial, onde se encontra o recém-inaugurado Centro Funerário da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes.

Num dia de muitas gargalhadas e algumas acrobacias, a solidariedade não ficou de fora do programa. À semelhança do ano passado, as equipas vencedoras tiveram a oportunidade de escolher duas instituições de cariz solidário para doar os seus prémios. A primeira equipa decidiu entregar o valor monetário de 250 euros ao Centro de Acolhimento “Os Cucos”, em Elvas. Enquanto a segunda equipa optou por integrar a Aldeia de Crianças SOS, em Vila Nova de Gaia, no Plano de Atividades de Responsabilidade Social do Grupo de Voluntários Servilusa.

“Este dia foi uma prova da vitalidade da empresa”, frisou Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio. “Depois de um semestre muito difícil, com inúmeros projetos – um novo centro funerário, novas aquisições, novos desafios –, temos de dar os parabéns à equipa porque conseguimos alcançar os nossos principais objetivos. Obrigado a todos.”



“Foi um dia magnífico, com pessoas espetaculares e uma empresa fantástica. Só é pena que não estejam cá todos. Deixo aqui o meu reconhecimento pelos colegas que ficaram a trabalhar.”

Domingos Patrício, relações institucionais da zona Norte



“Este dia é sobre espírito de equipa. O convívio entre colegas é muito saudável durante o trabalho, mas também quando não temos o *stress* dos serviços e podemos estar mais descontraídos.”

Aida Ribeiro, técnica administrativa em Faro

“É uma iniciativa muito importante para a coesão da empresa, porque muitos colegas acabam por se conhecer apenas por telefone ou *e-mail*. Estou muito satisfeita, gostei imenso de vir.”

Ana Santos, técnica administrativa em Loures



“Somos uma equipa 365 dias por ano, esta iniciativa é a prova disso. O ponto alto foi a vitória da minha equipa, não pela competição, mas pelo facto de podermos entregar o prémio a uma instituição de solidariedade.”

Marisa Achemann, coordenadora comercial





FOCO NA REGULAMENTAÇÃO DO SETOR E NA FORMAÇÃO

A regulamentação do setor funerário e a formação são os pilares da atividade da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), de acordo com o seu presidente, Paulo Moniz Carreira. Neste contexto, além da participação na elaboração do decreto-lei 10/2015, de 16 de janeiro (ver texto ao lado), no que diz respeito à atividade funerária, a APPSF contribuiu também para a regulamentação da tanatopraxia em Portugal (Portaria n.º 162-A/2015, de 1 de junho). “Regozijamo-nos de, em conjunto com a Associação Portuguesa de Tanatopraxia, termos sido chamados para nos pronunciarmos sobre a regulação da atividade de conservação e preparação de cadáveres. Fomos ouvidos, enquanto parte interessada e credível do setor funerário”, afirma o presidente da APPSF.

Mas a Associação não está apenas focada nas questões da regulamentação do setor funerário. “Continuamos a apostar nas ações formativas, estando focados no desenvolvimento de novas formações na área do luto, mas também na área comportamental e interpessoal”, adianta Paulo Carreira. Ao mesmo tempo, a APPSF encetou uma parceria com as forças de segurança, impulsionando programas como o “Apoio 65 – Idosos em segurança”, da Polícia de Segurança Pública e da Guarda Nacional Republicana, através da divulgação do mesmo e da cedência de instalações, de norte a sul do país.

CONVENÇÃO INTERNACIONAL DA INDÚSTRIA FUNERÁRIA 2015



No âmbito da sua atividade internacional, a APPSF estará representada na Convenção Internacional da Indústria Funerária 2015, que decorre de 16 a 19 de setembro, em Bolonha, Itália. Além do programa geral desta exposição mundial do setor funerário, a APPSF participa nas assembleias-gerais e nos *board meetings* das entidades de que é membro – European Federation of Funeral Services (EFFS) e Fédération Internationale des Associations de Thanatologues (FIAT)/International Federation of Thanatologists Associations (IFTA). “Entre as principais atividades decorrerão *workshops* e conferências, mas também reuniões para apresentação do trabalho das comissões técnicas da EFFS e a eleição dos seus corpos gerentes”, adianta Paulo Carreira, presidente da APPSF.

ATIVIDADES ECONÓMICAS PASSAM A SER REGULADAS PELO MESMO DECRETO-LEI

Já entrou em vigor o decreto-lei 10/2015, de 16 de janeiro, que regula as atividades económicas do comércio, serviços e restauração, passando a agregar, num só documento, vários diplomas dispersos, entre os quais, o que estabelecia o regime jurídico do setor funerário. A APPSF, através do seu presidente, Paulo Moniz Carreira, analisa as principais características deste novo diploma.

- Revoga a obrigatoriedade de registo junto da Direção-geral das Atividades Económicas (DGAE), bem como a menção do número de registo em documentos da agência funerária. Isto é, passa a ser apenas obrigatória a mera comunicação prévia à DGAE através do Balcão do Empreendedor.

- Mantém o dever de apresentar um orçamento por escrito, no qual deve constar o preço total do serviço de funeral, discriminado por componentes, e a identificação do prestador do serviço. O orçamento pode ser gratuito ou oneroso, sendo que, no primeiro caso, o preço não pode exceder os custos efetivos da sua elaboração.

- O diploma fixou um conjunto de regras gerais reguladoras do exercício da atividade funerária, entre as quais a obrigatoriedade de as agências funerárias disporem de um responsável técnico qualificado, sempre que prestem serviços de conservação e preparação de cadáveres. O responsável técnico deve ser detentor de formação inicial específica, ministrada por uma entidade formadora certificada, adequada ao exercício das funções.

- O centro funerário passa a ser entendido como o edifício destinado exclusivamente à prestação integrada de serviços fúnebres, podendo incluir a conservação temporária e a preparação de cadáveres, a celebração de exéquias fúnebres e a cremação de restos mortais não inumados ou provenientes de exumação.

- Mantém a obrigatoriedade do serviço de funeral social, o regime das incompatibilidades e a obrigatoriedade da livre escolha por parte do cliente.

- Este diploma considera a legitimidade para o exercício da atividade funerária às associações mutualistas e às Instituições Particulares de Solidariedade Social.



“O PANTEÃO NACIONAL NÃO PODE SER UM SÍMBOLO MORTO, MAS TAMBÉM NÃO DEVE SER BANALIZADO”

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

José Manuel dos Santos é administrador da Fundação EDP, mas durante 20 anos foi assessor cultural do Presidente da República, acompanhando de perto várias cerimónias de concessão de honras de Panteão Nacional a grandes figuras. Em entrevista à *i-nova*, comenta o simbolismo e os desafios desta forma de reconhecimento nacional.

■ Qual é a essência do Panteão Nacional?

O Panteão Nacional destina-se a homenagear os grandes homens e as grandes mulheres a quem a Pátria deve estar reconhecida. Contudo, estes conceitos têm evoluído muito ao longo dos anos. Creio que seria impensável, se recuássemos no tempo, que alguém cuja afirmação tivesse sido no desporto pudesse entrar no Panteão Nacional. A pessoa a quem é concedida essa honra deve ter-se notabilizado por um grande exemplo, uma grande obra, um ato heroico ou um serviço prestado à comunidade. Em síntese, deve ter uma dimensão de exemplaridade cívica e de simbolismo nacional.

■ Como se define quem são essas personalidades?

A decisão de distinção dos cidadãos que podem ir para o Panteão Nacional cabe à Assembleia da República, de acordo com a legislação em vigor [Lei n.º 28/2000, de 29 de novembro]. É óbvio que, como em todas as leis, também esta pode ter diferentes leituras consoante as circunstâncias e épocas. Muitas vezes, na emoção da morte, gera-se um movimento popular ou uma onda mediática que pode levar a decisões precipitadas e pouco consistentes. A sabedoria está em fazer com que o Panteão Nacional não se torne um símbolo morto, mas também que não seja banalizado. Foi nesse sentido que, no início do seu mandato,

François Hollande [Presidente da República Francesa] nomeou uma equipa de missão para elaborar um relatório sobre o que deveria ser feito para reforçar e renovar o simbolismo do Panteão de Paris. É um documento muito interessante.

■ O Panteão Nacional renasceu, nos últimos anos?

Creio que sim, que finalmente foi redescoberto o seu lugar no sistema simbólico português. No Estado Novo estava morto no seu oficialismo paralisante. Depois do 25 de Abril, durante muitos anos, era como se não existisse. Humberto Delgado foi o primeiro a ser reconhecido [em 1990], mas foi Amália Rodrigues, com toda a popularidade e simbolismo, que tornou o Panteão Nacional uma moda.

■ Eusébio da Silva Ferreira foi o último cidadão a ser distinguido.

É um sinal dos tempos. O Eusébio é uma grande figura do desporto e contribuiu, certamente, para projetar o nome de Portugal. De certa forma, é também um símbolo da lusofonia. Mas, como disse, creio que há 50 anos não seria fácil que pudesse entrar no Panteão. Aliás, nas várias áreas mencionadas, na lei, em que os cidadãos se podem distinguir não se encontra o desporto. É claro que, sem falar de um domínio específico de atividade, a lei também refere os portugueses que prestaram serviços ao País. Espero, no

entanto, que esta evolução (e digo isto com alguma ironia) não se faça de modo a um dia termos um apresentador de televisão, muito popular certamente, no Panteão Nacional.

■ Considerando a sua experiência na Presidência da República, como analisa o trabalho das agências funerárias nestas cerimónias?

O envolvimento destes profissionais é fundamental, sendo que tem havido um aperfeiçoamento no serviço prestado. Existe uma cooperação muito interessante entre o Estado, aqueles que asseguram o cerimonial e os responsáveis pelos serviços mais específicos, como a exumação ou o transporte dos restos mortais. É importante que esse trabalho seja feito com a máxima dignidade e com um cerimonial que acompanhe o protocolo oficial. Durante o tempo em que estive na Presidência da República acompanhei algumas transladações – como a de Humberto Delgado, Amália Rodrigues ou Manuel de Arriaga – e é notório que existe um aperfeiçoamento do serviço prestado pela Servilusa. ■

SABIA QUE...?

Foi José Manuel dos Santos quem propôs a concessão de honras de Panteão Nacional a Sophia de Mello Breyner Andresen, num artigo de opinião publicado em 2013, no jornal *Público*.

FÉRIAS SÃO FÉRIAS! MESMO QUE CHOVA NO VERÃO

Já foi surpreendido pela chuva nas férias de verão? Este ano vá preparado para, em caso de precipitação, fugir ao cliché do cinema. Relaxe e leve o nosso “Plano B” na bagagem!

Vanessa Bilro

BEIJE O COZINHEIRO



Na Lx Factory, em Lisboa, Kiss the Cook é o conceito de formação que lhe ensina as melhores dicas culinárias diretamente com as mãos na massa. Visite o [website www.kissthecook.pt](http://www.kissthecook.pt) e escolha o *workshop* ou curso que mais o entusiasmar.



TRABALHAR PARA O BONECO

Até 13 de setembro visite, no Museu da Marioneta, em Lisboa, a exposição “A trabalhar para o boneco”, da companhia S.A. Marionetas, uma das mais antigas em Portugal. Recuperar o teatro tradicional português é um dos objetivos deste projeto que lhe dá a conhecer peças, marionetas, adereços e cenários produzidos pela companhia. www.museudamarioneta.pt.



LEVE A MASSAGEM NA MALA

No *website* Odisseias (www.odisseias.com) há massagens para todos os gostos. E o melhor é que pode comprar antecipadamente, levar na mala de viagem, e decidir o local apenas na hora de receber o tratamento. Relaxamento, revigorante, anticelulite, detox, a dois. O importante é aproveitar!



FITNESS EM SUSPENSÃO

Antigravity® é a nova aula dos ginásios Holmes Place que combina *fitness* com *yoga* para alongar e fortalecer os músculos. E tudo isto em suspensão, com a ajuda de uma faixa de tecido de seda. Saiba mais sobre esta técnica em www.holmesplace.pt.

GUIMARÃES VISTA DE CIMA



Um sobe e desce de emoções numa viagem de 1 700 metros a uma altitude de 400 metros, a partir do centro de Guimarães até ao Parque da Penha. É esta a promessa da entidade gestora do único teleférico da zona Norte. www.turipenha.pt.

REVISITAR A “BELLE ÉPOQUE”



Se estiver no Porto não deixe de visitar o Café Majestic, que em 1983 foi decretado imóvel de interesse público. Vá até à rua de Santa Catarina e entre no portal para o Porto dos anos vinte, das tertúlias políticas e do debate de ideias. Lá dentro aprecie o *glamour* e as palavras dos ilustres, mas também as iguarias gastronómicas, entre as quais, as rabanadas envoltas em creme de ovos e frutos secos. www.cafemajestic.com.



ARREMESSO AO PINO

No fundo, é nisto que consiste o *bowling*, uma atividade que tem vindo a ganhar terreno em Portugal. Por todo o país tem espaços onde pode praticar com toda a família. Conheça o *green bowling* (www.visitalgarve.pt), no Algarve, ou o espaço Play Bowling (www.playbowling.net), em Cascais.



FUTEBOL DENTRO DE CASA

Calma! A sugestão não é que jogue futebol em sua casa, mas que desafie a família e os amigos para uma partida *indoor*. Existem campos cobertos por todo o país. Espreite alguns em www.airfut.com e www.myindoor.com.



CONHECER A IDENTIDADE ALGARVIA

Uma janela para o Algarve dos algarvios. Foi isto que as gentes da Carrapateira construíram no Museu do Mar e da Terra, contribuindo com objetos que testemunham os usos e costumes locais. Visite a exposição “O oceano, a nossa terra” e descubra a importância da união entre a terra e o mar nesta região do nosso país. www.cm-aljezur.pt.

SALTA POCINHAS



Lá por estar a chover não quer dizer que esteja frio. Um mergulho na praia ou na piscina à chuva pode ser uma experiência fantástica. Um fim de tarde numa esplanada coberta (transparente, de preferência) a ver a chuva cair pode ter um efeito relaxante. E se simplesmente correr à chuva e saltar de poça em poça? Os seus filhos vão adorar. Por isso, se chover no verão, saia da zona de conforto! Depois é só tomar banho e vestir uma roupa seca. Não é o que se faz normalmente depois de um dia de praia?

Paz.

Para si e para os seus.



Simple

Vai ao encontro da sua vontade e não depende de terceiros.

Flexível

Permite várias formas de pagamento e em qualquer momento pode alterar os serviços que contratou.

Vantajoso

Protege os seus familiares de encargos no momento difícil e pode ser subscrito em qualquer idade.

Seguro

Garantimos a execução do plano que escolheu com o Cartão Contrato.



Plano Funeral em Vida

