

*i*

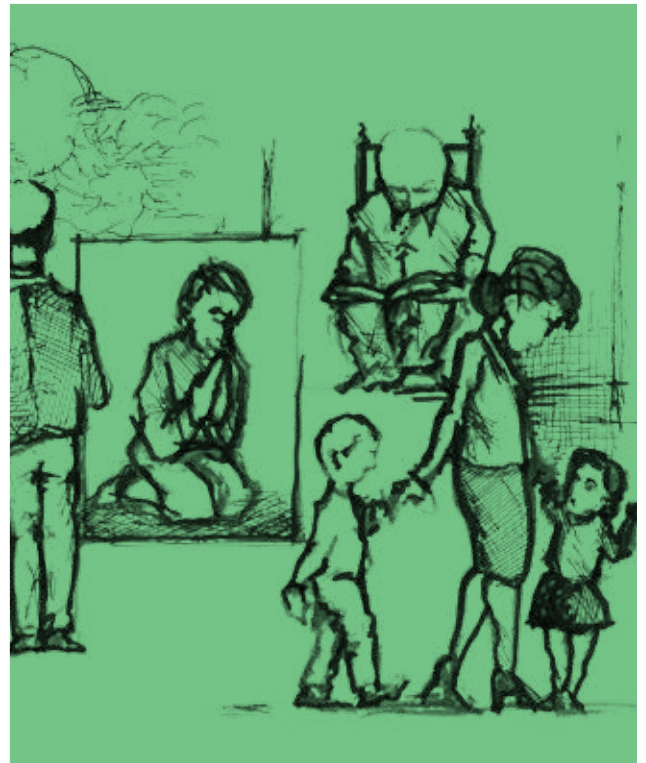
**NOVA**

REVISTA SERVILUSA | N.º 24 | ANO 8 | SEMESTRAL | DEZEMBRO DE 2015



## UM LIVRO PARA QUEBRAR TABUS

Foi dado um importante passo na desmistificação do luto em Portugal. No dia 3 de dezembro, o Panteão Nacional acolheu o lançamento do primeiro *Guia Prático de Apoio ao Luto*, da Servilusa, escrito por Victor Sebastião. **Pág. 10**



### **NOVAS INSTALAÇÕES**

Visita guiada à nova sede da Servilusa.  
**Pág.6**

### **CIDADANIA EMPRESARIAL**

Paula Guimarães, presidente do GRACE, analisa os 15 anos de atividade. **Pág. 21**

N.º 24 | DEZEMBRO



6



12



18

## CORREIO DO LEITOR

Quando, em finais de 2012, surgiu a oportunidade de poder ingressar na Servilusa, a área de atividade fez com que me surgissem algumas reticências e dúvidas. Nos primeiros dias fui confrontado com uma realidade completamente distinta da que estava habituado, mas rapidamente esse aspeto foi ultrapassado e tudo passou a ser encarado com naturalidade.

Ingressar numa empresa com a dimensão da Servilusa foi sem dúvida alguma um desafio, dado que transitei de uma média empresa, em que o número de colaboradores variava entre os 60 e os 70, para uma grande empresa, na qual passei a lidar diariamente com cerca de 300.

Atualmente, a direção de Recursos Humanos encontra-se em autêntica velocidade cruzeiro, pois além de tudo o que nos ocupa no dia a dia, temos dois enormes projetos em mãos. Por um lado, o Mémora Campus que começa a dar os primeiros passos, pois o processo de avaliação de competências já se encontra a decorrer, mas brevemente irão começar a surgir os conteúdos formativos. Por outro lado, o novo sistema de ponto eletrónico, que se encontra em fase final de parametrização pelo que muito em breve estará igualmente disponível.

**Prevê-se assim um ano de 2016 cheio de novidades.**

VÍTOR INÁCIO Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

### 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** A nova casa da família Servilusa

### INNOVARE

**9** Nova frota e livro de condolências digital

**10** *Guia de Apoio ao Luto* apresentado no Panteão Nacional

### PELO PAÍS

**12** Missas do Dia dos Finados aquecem corações de norte a sul

**14** Agnus Dei e Servilusa – uma parceria de sucesso

### PERCURSOS

**16** Vanda Castro e o trabalho como paixão a tempo inteiro

### ATITUDE SOCIAL

**17** Viaturas solidárias para Cabo Verde e Ucrânia

**18** É GIRO ser socialmente responsável

### APPSF EM FOCO

**20** Normalização desburocratiza o setor

### PONTOS DE VISTA

**21** Paula Guimarães, presidente do GRACE, em entrevista

### ZOOM OUT

**22** A não perder em 2016



# CONCRETIZAÇÃO E CRESCIMENTO SUSTENTADO **MARCAM** **O ANO DA SERVILUSA**

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

O ano de 2015 foi para a Servilusa o ano dos projetos e, mais do que isso, das concretizações. Dentro do Grupo Mémora, a Servilusa tinha proposto um plano muito ambicioso, com grandes desafios, quer em quantidade quer de exigência. Regozijamo-nos por termos mostrado que estamos à altura de grandes desafios e por termos superado as expetativas.

Conseguimos consolidar um projeto extremamente importante, iniciado no final de 2014, com a inauguração do Centro Funerário da Lapa, no Porto, que nos levou a adaptar o nosso *modus operandi* às suas particularidades e exigências. A capacidade de responder às necessidades da comunidade na qual nos inserimos permitiu-nos também ganhar o concurso público para a conceção, construção e gestão do primeiro Centro Funerário e Crematório da Grande Lisboa, o de Cascais. Prevemos inaugurá-lo já no primeiro quadrimestre de 2016.

Reforçámos ainda a nossa presença no Algarve, com a abertura de novas lojas; em Lisboa, com a aquisição da Agência Funerária Matias; e em Cascais, através da parceria com a Agência Funerária Agnus Dei. Estas parcerias foram passos extremamente importantes, com a particularidade de as empresas terem uma cultura e visão próximas das da Servilusa. São claramente apostas que nos permitem concretizar o nosso desígnio de crescimento sustentado.

As concretizações estenderam-se também à organização e estabilidade internas. O projeto FOMENTOR trouxe um novo fôlego ao Comité de Inovação e Desenvolvimento e as ideias já começaram a ganhar forma. O Livro de Condolências Digital é apenas um dos primeiros projetos, fruto da nova forma de organização do Comité, ao qual se juntarão muitos outros em 2016. Foram ainda implementadas novas formas de auscultação da satisfação do cliente que, certamente, contribuirão para irmos ainda mais ao encontro das necessidades das famílias.

## ■ IMPLEMENTAR PROJETOS AMBICIOSOS

Foi para ir ao encontro destas necessidades e também das dos nossos colaboradores que concretizámos, em tempo recorde, a mudança de instalações da sede da Servilusa e Centro Operacional de Alfragide para a Buraca. A nova sede, num edifício totalmente remodelado, extremamente acessível e que proporciona melhores condições e fluxo de trabalho aos



colaboradores, é a resposta às necessidades de crescimento da empresa.

Na área da formação, conseguimos concretizar um dos nossos projetos mais ambiciosos: produzir um guia, em português, que fosse uma ferramenta útil para todos – profissionais ou famílias – os que lidam com o luto. O *Guia Prático de Apoio ao Luto*, da autoria do mestre Victor Sebastião, responsável pela formação da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), foi lançado em dezembro e é o culminar do trabalho desenvolvido ao longo dos *workshops* de Apoio ao Luto, ministrados pela APPSF, com o patrocínio da Servilusa, a mais de 11 800 formandos.

Como habitual, realizámos o Estudo de Clima Organizacional 2015 e os resultados são o reflexo do trabalho de uma equipa excelente. Entre os principais resultados, destaco a taxa de participação que atingiu os 94%; o compromisso organizacional com 89%; e a orientação para o cliente que atingiu 91%.

Não será fácil, em 2016, superar o sucesso de toda esta atividade concretizada em 2015, mas, todos os anos, temos superado as expetativas e conseguido fazer sempre mais e melhor do que no ano anterior, fruto do trabalho de profissionais empenhados, motivados e, especialmente, que acreditam neste grande projeto que é a Servilusa.

**Um feliz Natal e um ano de 2016 marcado pela concretização profissional e pessoal!**

## FICHA TÉCNICA

### Propriedade:



**Servilusa, Agências Funerárias, S.A.**  
**Diretor-geral de negócio:** Paulo Moniz Carreira  
 Edifício Santa Teresa, Rua Luís de Camões, n.º 27  
 Buraca, 2610-105 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



## FÃS RESTAURAM CEMITÉRIO DO FILME “O BOM, O MAU E O VILÃO”

O cenário de “O Bom, o Mau e o Vilão” (1966), um dos *westerns* mais conhecidos do cinema, está a ser recuperado por voluntários em Espanha, para as comemorações dos 50 anos do filme que tornou Clint Eastwood numa estrela. Com 300 metros de diâmetro e mais de cinco mil campas, o cemitério de Sad Hill foi construído com a ajuda de centenas de soldados espanhóis, na província de Burgos. Agora volta a renascer pelas mãos da Associação Cultural Sad Hill, que luta pela recuperação dos locais de rotagem. Desde outubro que dezenas de voluntários dedicam os fins de semana aos trabalhos com pás e enxadas, num projeto financiado com doações, inclusive através de uma campanha de *crowdfunding* que oferece aos fãs a possibilidade de patrocinarem uma campa no cemitério.

## ESCOCESES DEMASIADO OBESOS PARA SEREM CREMADOS

Na Escócia, as pessoas obesas poderão, em breve, deixar de ser cremadas, uma vez que as urnas estão a ficar demasiado grandes para entrarem nos fornos crematórios. O alerta foi dado pela Associação Nacional de Agentes Funerários (NAFD, na sigla em inglês), conta o *The Sunday Times*. Alguns concelhos escoceses estão já a reestruturar os crematórios, com fornos maiores e unidades refrigeratórias que consigam receber caixões de tamanhos grandes, mas ainda há muitas famílias que têm de enterrar o corpo, muitas vezes contra o desejo do falecido. De acordo com a NAFD, alguns cemitérios estão inclusive a impor uma taxa extra no uso de urnas maiores, já que o espaço disponível é cada vez menor.

## ESQUELETOS DE VÍTIMAS DA INQUISIÇÃO **DESCOBERTOS EM ÉVORA**

Investigadores das universidades de Coimbra e Évora encontraram 13 esqueletos de vítimas da Inquisição, durante escavações realizadas em 2007 e 2008. As conclusões, publicadas recentemente no *Journal of Anthropological Archaeology*, revelam que os corpos foram encontrados na zona que servia de lixeira ao Tribunal da Inquisição em Évora. Os esqueletos dos três homens e nove mulheres (entre os 12 analisados) estavam enterrados em várias posições, sem sinais de funeral. Segundo os investigadores, tratou-se de um castigo para o corpo, mas também para a alma. As mortes terão ocorrido entre 1568 e 1634 e os corpos pertencerão maioritariamente a judeus, o principal alvo deste tribunal religioso.



## MANCHESTER. CEMITÉRIO DO SÉCULO XVIII SOB A LINHA DE ELÉTRICO



Durante as obras para aumentar a linha de elétrico em Manchester, no Reino Unido, os trabalhadores desenterraram 277 corpos. De acordo com o jornal *The Independent*, o cemitério gigante, que se acredita ser datado do século XVIII, já tinha sido descoberto durante a expansão do metropolitano, no centro da cidade. No entanto, na altura, os arqueólogos e outros especialistas que estudaram o local, como também os registos públicos da cidade, não anteciparam encontrar mais de 130 esqueletos.





© Cristina Logarinho

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

## RECEBE FORMAÇÃO DA SERVILUSA

Sensibilizar os alunos universitários sobre a importância das competências comportamentais no mercado de trabalho foi o objetivo do *workshop* "Desenvolvimento de *Soft Skills*", ministrado a 26 de outubro, na Universidade do Algarve, pela diretora de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional da Servilusa, Andreia Paz. "O convite surgiu no âmbito da atividade desenvolvida pela Servilusa enquanto membro do GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial), tendo a minha apresentação sido centrada nas competências comportamentais mais valorizadas pelo mercado empresarial e na forma como podem as mesmas ser desenvolvidas", descreve a responsável. O *feedback* dos alunos e professores foi positivo, afixa Andreia Paz, sublinhando o convite da Universidade do Algarve à Servilusa para participar noutros eventos.



© Tiago Sousa

## UMA TARDE NO MUSEU COSME DAMIÃO

Mesmo não podendo participar a 26 de outubro na visita ao Museu Cosme Damião organizada e patrocinada pela Servilusa, Rui Costa, presidente da Junta de Freguesia de Alcabideche, fez questão de acompanhar os mais de 30 utentes convidados para esta atividade ao autocarro, antes de partirem rumo ao Estádio da Luz. "É extremamente importante para a freguesia este tipo de iniciativas desenvolvidas pela Servilusa, que reforçam a ligação da empresa à comunidade", disse o presidente à *i-nova* entre acenos que respondiam aos dos utentes do Centro de Convívio de Alvide e Alcoitão e da Coletividade de Alvide.

Do futebol às outras modalidades, a vida do clube foi passada a pente fino com a ajuda de uma colaboradora do museu. Mas nem só de história se vive a visita. O momento foi também de partilha de memórias e conhecimentos e houve ainda tempo para fazer o gosto ao pé no simulador de penáltis. "Foi impossível ficar indiferente à alegria destas pessoas", referiu no final Pedro Costa, responsável das Relações Institucionais da Servilusa. E concretizou: "Marcaram-me os olhares, a emoção e a partilha. O *feedback* foi muito positivo e os pedidos para repetir a experiência são muitos."

## APOIO AO CONGRESSO NACIONAL DE PSICO-ONCOLOGIA

"Comunicação Interpares e o Papel do Psico-Oncologista" foi o tema central do XII Congresso Nacional de Psico-Oncologia, que se realizou no Porto, de 6 a 9 de outubro, com o patrocínio da Servilusa. A organização – a cargo da Academia Portuguesa de Psico-Oncologia – destaca o crescente número de participantes neste evento anual, que esta edição chegou aos 200, mas também a qualidade dos oradores convidados, com destaque para a palestra do Prof. Walter F. Baile, especialista de Comunicação em Oncologia do MD Anderson Cancer Center, no Texas, EUA, sobre "Clinical Communication in Oncology: Mediating Within the Multidisciplinary Team".

Para a organização do Congresso, representada por Sara Mendes Moreira, "esta oportunidade de aprendizagem só é possível devido à contribuição de instituições e empresas como a Servilusa, que tem evidenciado uma sensibilidade particular para as questões do luto, área que também é foco de atenção dos profissionais de saúde", conclui.

## SERVILUSA RENOVA PATROCÍNIO AO FUTSAL DO SLB

As camisolas da equipa de futsal do Sport Lisboa e Benfica (SLB) vão continuar a ter o logótipo da Servilusa na época de 2015/2016. A empresa renovou o patrocínio à equipa, o que vai "permitir ter visibilidade nos meios de comunicação do clube, mas também outras vantagens – como bilhetes para os jogos e entradas no Museu Cosme Damião –, que podemos canalizar para as nossas atividades no âmbito da política de responsabilidade social e marcar a diferença na vida das instituições nossas parceiras", sublinha Carlos Martins, director Comercial e Marketing da Servilusa.

A parceria com o SLB é, na visão do diretor de Marketing, "muito importante e tem aproximado a Servilusa dos benfiquistas". "O SLB é uma instituição nobre, com uma grande presença nacional e que partilha valores comuns aos da Servilusa, pelo que faz todo o sentido continuarmos a apostar nesta parceria", remata Carlos Martins.

**Servilusa**  
Agências funerárias  
m  
grupo in funera

## A SEDE TEM NOVA MORADA

Mais confortável, moderna, luminosa e eficiente. Em outubro, a Servilusa mudou de instalações, para um edifício na freguesia da Buraca, na Amadora. Nesta edição, a *i-nova* foi conhecer o espaço e ouvir as opiniões de quem faz da sede uma segunda casa.

✍ Inês Ramos 📷 Tiago Sousa



**N**ovas instalações, o mesmo compromisso: elevar a qualidade, transparência, profissionalismo e credibilidade do setor funerário.

Há mais de uma década a investir em recursos humanos e financeiros para tirar as palavras do papel, a Servilusa voltou a apontar para o futuro na nova morada da empresa. A decisão foi tomada em poucos dias. Paulo Moniz Carreira confessa que era urgente adequar o espaço de trabalho dos colaboradores ao crescimento da empresa: “O edifício anterior já não era o espelho da Servilusa. Precisávamos de fazer obras de fundo ou então mudar de instalações. Não sendo possível realizar as alterações necessárias, surgiu entretanto uma oportunidade que preenchia todos os nossos requisitos.”

As novas instalações, situadas na Buraca, uma freguesia no concelho, ocupam um edifício recente de escritórios, mas não foi apenas a modernidade do espaço que suscitou o interesse dos responsáveis da empresa. “Em termos de localização, é o sítio ideal. Estamos próximos de várias vias de acesso, quer à região de Lisboa, quer a outros pontos do país”, nota Paulo Carreira, para quem a maior dificuldade desta mudança se deveu às “inúmeras decisões que foram tomadas num curto espaço de tempo”.

### ■ MUDANÇA EM CONTRARRELÓGIO

Quando a equipa percebeu que a mudança precisava de ser feita em dois meses (por questões contratuais), Paulo Carvalho arregaçou as mangas e inventou mais horas para o relógio. “Além de serem poucas semanas, sabíamos que seria necessário trabalhar em agosto, que é um mês de férias. Tivemos de ser muito ágeis: pegar na planta, identificar as necessidades de todos os departamentos – perceber o que podíamos melhorar – e adaptar ao espaço existente. Em dois meses tive de tomar milhares de decisões”, revela o diretor de Protejos e Ativos, também responsável pela gestão do património da Servilusa.

Habitado a coordenar as obras e a decoração dos maiores projetos da empresa, Paulo Carvalho admite que adaptar o espaço foi “mais desafiante” do que construir de raiz. Houve dias em que foi preciso trabalhar durante 40 horas seguidas, e mesmo quando o corpo caía na cama continuava a procurar soluções para tornar o sistema de iluminação mais eficiente ou para reorganizar o espaço operacional, agora distribuído por dois pisos. “Nunca nenhuma obra me tinha tirado o sono, esta conseguiu essa proeza”, partilha. Outro desafio foi fazer o levantamento do material de escritório, para tentar reaproveitar o máximo de peças, encaixando-as na nova

morada; tudo sem que a empresa parasse.

Depois de deitar paredes abaixo, escolher materiais, uniformizar pavimentos, construir novas áreas – como uma sala multifunções para auditores ou outros colegas –, chegou o derradeiro teste. “Sem que a empresa parasse um minuto, transferimos o *call center* para as novas instalações, durante a noite, num trabalho conjunto entre a equipa da Servilusa e os técnicos da empresa de telecomunicações”, relata Paulo Carreira. O *call center* nunca deixou de funcionar, os departamentos Financeiro e de Pós-Contratação pararam uma tarde e o resto da empresa manteve sempre a atividade. “A Servilusa trabalha 365 dias por ano, 24 horas por dia. Foi difícil, mas sentimos que toda a equipa queria fazer parte desta mudança”, observa o diretor-geral de negócio.

“De um modo global, este processo resultou muito melhor do que aquilo que eu estava à espera. Claro que as mudanças levam o seu tempo – especialmente na parte operacional, porque o método de trabalho será um pouco diferente. Mas temos muito a ganhar: além de um espaço mais alinhado com a nova imagem das lojas, também a satisfação das pessoas no local de trabalho. Nada foi feito ao acaso, agora é preciso preservar”, diz Paulo Carvalho. ■



“A mudança foi muito positiva, quer para os colaboradores, quer para a imagem da empresa. As condições de trabalho são espetaculares, temos espaços renovados e modernos; tudo é diferente para melhor. Um dos pormenores que considero ter sido particularmente bem conseguido é a sala de receção, que está bastante acolhedora, moderna e espelha a nova imagem da Servilusa.” **MAFALDA ALEXANDRE, ASSISTENTE DE DIREÇÃO.**



“Houve uma grande melhoria, em todos os aspetos. Em relação ao atendimento ao público, dispormos de um espaço de receção facilmente identificável é muito importante. Por outro lado, por ser um local tão energético e agradável, as pessoas também entram com outra disposição. O *feedback* de clientes que conheciam as antigas instalações é muito positivo, todos dizem que este espaço é mais coerente com o serviço que a Servilusa presta.” **CLÁUDIA MENDES, ADMINISTRATIVA DO DEPARTAMENTO DE APOIO À PÓS-CONTRATAÇÃO.**



“As instalações são espetaculares, temos todas as condições para acolher quem recebemos. Em termos de Recursos Humanos, houve uma enorme mais-valia: deixámos de trabalhar num *open space*. Diariamente lidamos com questões de confidencialidade, portanto estamos num espaço mais reservado faz toda a diferença. Temos inclusive uma sala contígua aos Recursos Humanos, que nos permite atender os colaboradores à margem do movimento do departamento. No geral, o espaço tem muita claridade, o que transmite uma sensação de tranquilidade e aconchego, contrariando o ambiente pesaroso e escuro que muitas pessoas ainda associam a este setor.” **ELISABETE PINTO, TÉCNICA DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

“Mudámos para melhor, sobretudo para um espaço com instalações mais confortáveis. Temos mais luz natural, ao mesmo tempo que foi aumentada a eficiência energética da iluminação. Em relação ao nosso departamento, estamos numa sala que foi projetada de acordo com as nossas necessidades. Além de passarmos a ter um espaço onde fazemos as reparações e guardamos o material, o *data center* também tem uma melhor organização.” **PEDRO SANTANA, COORDENADOR DO DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.**



“Foi uma mudança radical. Agora dispomos de instalações recentes e modernas, que foram desenhadas à imagem da Servilusa. Existe um ânimo renovado: os colaboradores sentem-se mais acolhidos e os departamentos passaram a ter mais privacidade. Embora a DAF não estivesse tão exposta, agora todos os departamentos têm o seu espaço, o que torna a empresa mais organizada aos olhos de quem a visita. Foi uma lufada de ar fresco.” **MARISA NOBRE, TÉCNICA DO DEPARTAMENTO FINANCEIRO.**

“As novas instalações são excelentes, confortáveis e com muito boas áreas. Relativamente ao serviço de tanatopraxia, temos um espaço mais amplo, com uma sala de arrumos, vestiário – de acordo com a nova legislação –, melhores condições de iluminação e também um novo sistema de extração de gases. Acredito que esta mudança constitui um importante fator para a valorização da empresa.” **NUNO COUTINHO, TÉCNICO DE TANATOPRAXIA.**



“Foi uma mudança muito trabalhosa, mas valeu a pena. Em termos operacionais, o espaço foi reorganizado, o que obrigou a ajustar os métodos de trabalho dos colaboradores. Uma das maiores mudanças é o facto de passarmos a ter as urnas e os automóveis em pisos diferentes – embora com fácil comunicação –, o que torna o transporte num processo mais discreto. Também temos um espaço com mais luz e novas salas de arrumos.” **BRUNO SILVA, COORDENADOR DO DEPARTAMENTO OPERACIONAL.**





Tiago Sousa

## FROTA NA PROA DA MODERNIDADE

A frota de veículos da Servilusa ganhou novo fôlego. No seguimento do processo de renovação contínua, este ano a empresa voltou a investir na actualização automóvel. “Além dos custos de manutenção, era necessário que os carros fossem mais coerentes com os nossos valores”, explica António Ramos, diretor operacional. Assim, aos cerca de 180 veículos que operam de norte a sul do país, juntaram-se três novos carros funerários, um *minibus* para transporte de famílias e duas viaturas ligeiras para o transporte de padres, a par da substituição de outras 30 viaturas de serviço funerário.

Durante um ano, uma viatura funerária da Servilusa pode fazer entre 50 mil a 60 mil quilómetros, revela António Ramos, o que representa um “desgaste significativo”. Os novos carros funerários – da marca Mercedes – reúnem várias inovações, que passaram a ser imperiosas para a empresa: apoios próprios para o transporte

de adereços em serviços de estrada, espaços mais cómodos e amplos, frigorífico e melhores acessos ao interior da viatura. De acordo com o responsável, demora entre quatro a cinco meses para transformar um furgão num carro funerário que cumpra as exigências da Servilusa.

Além das viaturas funerárias, a empresa também substituiu o *minibus* por um veículo do mesmo género, mas com linhas mais modernas e confortável. “Uma particularidade destes veículos, requisitados sobretudo para serviços exclusivos, é o facto de terem os vidros fumados, o que proporciona mais privacidade às famílias”, observa António Ramos. Em relação às viaturas ligeiras para transporte de padres, passaram a fazer parte da mesma marca dos restantes veículos, “para que a frota fique mais uniforme”. **Inês Ramos**

## LIVRO DE CONDOLÊNCIAS EM FORMATO DIGITAL

A ideia nasceu na mente iluminada de um colaborador, foi proposta ao Comité de Inovação e Desenvolvimento da Servilusa e ganhou forma no espaço de um mês. A partir de janeiro, estará disponível para os clientes da empresa um livro de condolências digital. “Este livro representa a evolução natural que a Servilusa tem feito no meio digital. Faria todo o sentido chegarmos a este patamar”, observa Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio.

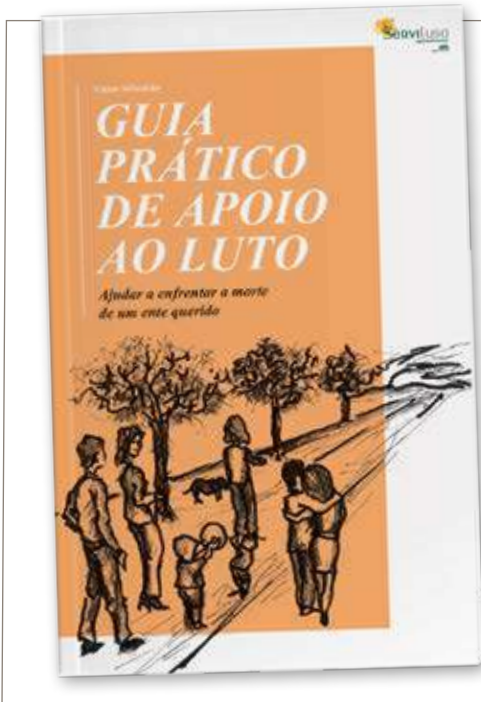
Atualmente, o processo de contratação, bem como toda a comunicação com a sede operacional já são feitos *online*. E seguindo o rumo da modernidade, a empresa também passou recentemente a disponibilizar uma rede *wireless* nos espaços contíguos às capelas de velamento. O livro de condolências digital – composto por um *tablet* e um suporte desenhado especificamente para este fim – estará disponível primeiro em Lisboa e no Porto, mas chegará em breve a todo o país.

“O equipamento digital é uma forma inovadora de deixar mensagens de homenagem e solidariedade. O resultado será um livro de condolências moderno, organizado e mais atrativo, que



Tiago Sousa

pode facilmente ser partilhado com a família e com os amigos”, realça Paulo Carreira, adiantando ainda que a concretização do dispositivo resulta de uma parceria exclusiva entre a Servilusa e uma *start-up* francesa. **Inês Ramos**



# “O QUE NOS TRAZ AQUI NÃO É TABU”

Foi no Panteão Nacional que a Servilusa marcou mais um passo no caminho contra a estigmatização e pelo diálogo aberto acerca do luto e do apoio prestado. O lançamento do *Guia Prático de Apoio ao Luto*, da Servilusa, fez da morte um tema vivo.

✍ Rute Gonçalves 📷 Celestino Santos

Dezenas de pessoas juntam-se para falar da morte finalmente sem tabus. O dia 3 de dezembro ficará na memória, por isso, como um episódio feliz, no qual se lançou à sociedade o *Guia Prático de Apoio ao Luto*, um livro de 47 páginas, escrito pelo psicólogo Victor Sebastião, que visa “atenuar a má relação que os portugueses têm com a morte e ajudar-nos a aceitar algo que é inevitável na vida”, nas palavras de Isabel Melo, diretora do Panteão Nacional. É este o local onde dezenas de pessoas do setor funerário, académico, médico e da sociedade em geral se juntaram para ouvir e falar do “gigante Adamastor” que nos atormenta os dias.

Um estranho que aqui passasse poderia pensar tratar-se de uma festa, onde há abraços e parabéns, uma sessão de autógrafos e muita discussão. Mas o cenário é o sintoma de uma missão cumprida, essa de “lutar contra o estigma da morte”, como frisa Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, acerca do trabalho desenvolvido pela empresa funerária; pela Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF); e dos dez anos de investigação e entusiasmo do psicólogo especializado em luto, Victor Sebastião, que conduziram a este livro. Porque “o que nos traz aqui não é tabu”.

Recorrendo a uma linguagem simples, testemunhos pessoais de quem passou pela perda (recolhidos nos workshops de Apoio ao Luto realizados desde 2012 pela

APPSF) e uma organização pragmática, o guia dá a conhecer o luto “como um processo normal” e insiste na sua “não-patologização”, comenta o autor. Nos dez anos de pensamento científico “sobre morrer e ver morrer”, somaram-se três prioridades indispensáveis a uma transformação apaziguadora para quem acompanha o enlutado: “A aceitação incondicional do outro, a escuta ativa e a empatia”, resume Victor Sebastião.

## ■ A VIDA DEPOIS DA MORTE

Embora seja este um assunto diretamente relacionado com a morte, é na vida que está a grande preocupação de quem se debruça sobre ele. Como afirma o representante da Direção-Geral da Saúde (DGS), João Maldonado Correia, “tratar os que cá ficam também é dar saúde”, pelo que a DGS “está interessada em acompanhar esta matéria”. Cristina Santos, que integra a coordenação de







Vanessa Pais (moderadora), Ana Teresa Costa, Vítor Sebastião, Alexandra Coelho e Paulo Carreira.



Emergências em Saúde Pública, acentua o pensamento com uma tônica prática: “Estamos sempre a preparar planos de contingência, a pensar no que os hospitais devem fazer para evitar a morte. Mas nós próprios admitimos que [a morte] é uma coisa em que ninguém quer pensar.” Por isso, “esta sensibilização é importante”, sobretudo tendo em conta o caráter prático do guia, que intriga a responsável, tratando-se a morte de um tema, à partida, tudo menos prático.

Além da experiência profissional de Vítor Sebastião e da frequência do curso de Terapeutas do Luto no Centro de Bioética da Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, um dos grandes suportes deste manual foram os *workshops* – também eles práticos – ministrados pela APPSF. Em três anos, 11 mil pessoas participaram em mais de 600 formações em diferentes pontos do país. São sessões de desabafo e de compreensão, nas quais os participantes podem sentir-se menos sozinhos e têm a oportunidade de se identificar com situações que ganham rostos e testemunhos reais. Mas “esta responsabilização não é só da agência funerária”, frisa Paulo Carreira, apontando para a importância da participação de redes de assistência social, cuidadores em Geriatria, da proteção civil, dos cemitérios e das famílias.

Abordar o tema sem medos contribui para “a humanização dos serviços”, sintetiza Alexandra Coelho, psicóloga,

professora e membro da Sociedade Portuguesa de Estudo e Intervenção no Luto, que defende que o apoio em situações de perda deve ser gratuito e proativo, ou seja, independente da procura dos enlutados. “Por vezes, temos a sensação de que podemos fazer muito pouco, mas temos de lhes dar a nossa presença, porque a sua noção de relação tem de se reconstruir”, acredita a especialista. Esbater os mitos inerentes à temática é outro dos objetivos do *Guia Prático de Apoio ao Luto* e dos atores envolvidos nesta missão. Uma das inverdades mais comuns é que “o luto passa com o tempo, mas o tempo pode congelar”, avisa a psicóloga.

No entanto, o luto não está associado apenas à morte. Num dos países mais envelhecidos do mundo, como

é o caso de Portugal, a cronicidade é também o tempo em que doentes se preparam para um fim reservado a todos. É muitas vezes durante esse tempo que se vivencia “uma impotência atroz” e o “apego ao passado”, sublinha Ana Teresa Costa, diretora da Área Sénior no Centro Social e Paroquial Padre Ricardo Gameiro, na Cova da Piedade. As dificuldades sentidas nesse acompanhamento foram muitas ao longo da experiência da geriatra, que antevê no livro de Vítor Sebastião uma ferramenta útil aos profissionais que lidam diariamente com os caminhos do envelhecimento. Para depois do adeus, resta assegurar que “o amor não é enterrado” e aprender a “lidar com a invisibilidade”, “a grande arte do processo”. |

## O LUTO NAS INSTITUIÇÕES

O curso profissionalizante de Terapeutas do Luto, organizado pela Sociedade Portuguesa de Estudo e Intervenção no Luto, foi o primeiro no país especializado nesta área. O ano de 2015 marca o início da sua segunda edição, que mantém “a componente prática que o torna original”, caracteriza António Barbosa, diretor da formação e psiquiatra no Centro Hospitalar Lisboa Norte, pioneiro nas consultas de apoio ao luto (nos Cuidados Paliativos e no Serviço de Psiquiatria) em Portugal.

Além desta formação de três anos, as disciplinas “Processo de Luto” e “Luto” foram introduzidas nos cursos de Psicologia e de Medicina da Universidade de Lisboa, respetivamente. “Temos ainda um projeto de formação de enfermeiros no Hospital de Santa Maria. A curto prazo, pretendemos ter em cada serviço do hospital pelo menos dois enfermeiros formados por nós e sob a nossa supervisão”, informa o professor, explicando que “as famílias e os próprios doentes não eram apoiados no luto”.

Este conjunto de iniciativas tem sido considerado um exemplo no estrangeiro, uma das razões que motivará a realização do Congresso Mundial do Luto de 2017 em Lisboa.

# LEMBRAR ENTES QUERIDOS AO LADO DA SERVILUSA



Tiago Sousa

## LISBOA PALAVRAS E MELODIAS INSPIRADORAS ECOARAM NOS JERÓNIMOS

"Cantai ao Senhor um cântico novo, porque o Senhor fez maravilhas." O salmo 97/98 ressoou na Igreja do Mosteiro dos Jerónimos pela voz de uma soprano, acompanhada pelo som de uma harpa, três violinos e um violoncelo. Era hora de jantar, do dia 6 de novembro, mas o recinto estava repleto de fiéis. Sentados ou de pé, centenas assistiam à missa de Finados. Sob a batuta dos padres Luís Arruda e Gonçalo, falou-se da saudade dos entes queridos falecidos, da dor do luto, dos problemas da vida. "A forma mais direta e bonita de mitigar a nossa dor, de ajudar a resolver os nossos problemas, é também aliviar a dor dos outros." Palavras sábias, intercaladas por melodias celestiais, que terão contribuído para aliviar a dor dos presentes, em mais uma iniciativa da Servilusa. **Ana Fernandes**



Cristina Logarinho

## FARO CELEBRAR A VIDA ETERNA EM FAMÍLIA

Na semana em que o mundo adormeceu com os atentados em Paris, o padre César aproveitou a missa de Finados em Faro, a 15 de novembro, para deixar um conselho às famílias: "É preciso repensarmos a vida." Ao som da música do violino, partilharam-se lágrimas e abraços emocionados, na "celebração da vida eterna". Para Maria Graciete Rodrigues, 80 anos, foi uma manhã "admirável", que aqueceu o coração e despertou memórias antigas. "Estou muito comovida, porque já tenho muitos lá em cima. Mais uma vez, a Servilusa está de parabéns – é uma empresa com personalidade, tanto no trabalho dos funcionários como nos serviços que oferece", partilhou no final da missa. **Inês Ramos**



Todos os anos, a Servilusa assinala o Dia dos Fiéis Defuntos, em novembro, com a organização de missas de norte a sul do país, acompanhadas por momentos musicais. Em 2015, a iniciativa voltou a reunir milhares de pessoas para homenagear os falecidos cujas cerimónias fúnebres foram realizadas pela empresa.



## COIMBRA SEMPRE DE ENCANTO

Em poucos minutos, a Sé Nova, de Coimbra, encheu-se de abraços e pessoas vindas de todas as direções para assistir àquilo que "já é uma tradição", como comentaria Fátima Silva, uma das centenas de presentes na missa de final de ano da Servilusa. O dia esteve radioso, com mais ares de verão do que de 14 de novembro, o que terá inspirado o padre Sertório a salientar "a certeza da alegria" neste "encontro de gerações". Mas houve também referência ao "desassossego" que vivemos atualmente e, por isso, uma mensagem de esperança. "É sempre um momento de muitas emoções", relatou Graça Coimbra, e o cenário em volta confirmava-o: às palavras do padre e à música entoada pela voz e pelo órgão no interior da Sé juntaram-se lágrimas e abraços de mais um ano de acontecimentos. **Rute Gonçalves**



## PORTO HOMENAGENS E CENTRO FUNERÁRIO DE PORTAS ABERTAS

Totalmente cheia, a Igreja da Lapa, no Porto, recebeu a 28 de novembro a missa de homenagem de Finados. Após uma celebração cantada e emotiva, seguiu-se uma visita ao Centro Funerário da Lapa, inaugurado há pouco mais de um ano, tendo vindo "ajudar a cidade, que tinha estruturas muitodeficitárias", nas palavras de Paulo Rodrigues, Gestor de Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa. Construída entre a Igreja e o Cemitério da Lapa, a nova infraestrutura conserva a fachada original de uma igreja do século XVII, que assim ganhou "um novo destaque". "De facto, é uma obra singular e emblemática e que tem recebido muitos elogios. Foi nesse sentido que convidámos as pessoas para aproveitarem a oportunidade de a conhecerem", completou o responsável. **Catarina Domingues**



# AGNUS DEI ENTRA PARA A FAMÍLIA SERVILUSA

© Tiago Sousa

Em julho passado, a Servilusa ficou mais próxima das populações do concelho de Cascais, com a parceria com a agência funerária Agnus Dei, na freguesia de Alcabideche. A partilha de sinergias é um dos pontos fortes desta fusão.

↳ Inês Ramos

O sonho de António Gedeão é o mesmo que comanda a vida de Rui Almeida. Quando sonha, o mundo pula e avança, como no dia em que decidiu fundar a Agnus Dei, em Alcabideche, no concelho de Cascais, com um colega. Nesse ano de 2001, Rui saía da Agência Funerária Magno, onde trabalhou durante 20 anos, para mostrar que era possível fazer o setor funerário avançar como bola colorida entre as mãos de uma criança. Em julho passado, este sonho ganhou uma nova dimensão, graças à parceria estabelecida com a Servilusa.

Rui Almeida chegou ao setor funerário a imaginar-se arquiteto. Estávamos

## SABIA QUE...?

**Agnus Dei é a expressão do latim para Cordeiro de Deus; no cristianismo é utilizada para referir Jesus Cristo, sacrificado na cruz.**

no início dos anos de 1980, quando começou a trabalhar numa agência para pagar os estudos. "Ao fim de um ano já ganhava mais do que o meu pai, bancário. Trabalhava muitas noites, durante muitas horas, mas era uma máquina na parte comercial", conta num sorriso orgulhoso. A veia de negociante herdou da mãe, o conhecimento sobre o setor aperfeiçoou no terreno. Sabia o que valia, mas nunca pensou que, em três anos, a Agnus Dei se tornasse líder na região.

"Inspirei-me no espírito de união que existia na Magno e introduzi algumas inovações. Uma delas foi a publicidade – até 2001, os jornais não tinham publicidade a funerárias", revela o agora consultor da Servilusa. Outra novidade foi a implementação do serviço de cafetaria – que ainda não tinha vingado em Portugal. "No início as pessoas foram bastante desagradáveis. Perguntavam-me se estava a preparar uma festa. Mais tarde recebi vários pedidos de desculpa,

sobretudo quando os velórios se prolongavam pela noite e era o nosso chá que aquecia os espíritos. "

## ■ PRIORIDADE AOS AFETOS

A trabalhar na Agnus Dei desde o primeiro dia esteve também Nuno Silva, ex-sócio minoritário, agora responsável pela área das Relações Institucionais. "Inovámos desde o princípio, sempre com muita atenção aos pormenores: as publicidades eram pensadas até à exaustão, as fardas estavam sempre cuidadas, nunca desistimos do serviço de cafetaria... Neste ramo a inovação deve ser introduzida com muito cuidado. Nós arriscámos e valeu a pena", diz Nuno. Mas se a empresa procurou estar um passo à frente nas ideias e nos detalhes, também o fez na postura. "Independentemente das instalações ou da qualidade dos carros, a grande prioridade era dar carinho às pessoas – somos muito zelosos com os nossos clientes."





Tiago Sousa



DR



Celestino Santos

Sobre o segredo do sucesso, Rui Almeida garante que reside na capacidade para saber ouvir os outros: "Sempre prestei muita atenção aos comentários dos clientes. Na altura em que adotámos o slogan 'A diferença nos serviços fúnebres', um dia alguém perguntou em que é que éramos diferentes, afinal. Não soube responder. Depois cheguei à conclusão de que era preciso passar pelos nossos serviços para perceber a diferença. Então, mudámos o lema: 'A diferença conquista-se'.

#### ■ PARTILHA DE VALORES

"Durante 15 anos, a Agnus Dei construiu uma identidade própria, com um método de trabalho centrado na prestação do serviço e no acolhimento das famílias – princípios que a Servilusa também exalta. Com a construção do Centro Funerário e Crematório de Cascais, muito próximo da agência, esta parceria fazia todo o sentido", contextualiza Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio. Segundo o responsável, as duas empresas chegaram a um "acordo de entendimento" e decidiram unir sinergias. "Esta fusão vai permitir à Servilusa implementar o seu

método de trabalho em consonância com os métodos da Agnus Dei. Vamos partilhar procedimentos, equipas, instalações, bem como know-how, para que as famílias tenham um serviço ainda de maior qualidade."

A união das empresas já começou dar frutos, sobretudo com a utilização das capelas da Agnus Dei – decoradas com o imaginário de Rui Almeida e estudadas para acolher todas as religiões. "O objetivo da responsabilidade social trouxe-nos um dever acrescido. A organização de formações em diferentes áreas foi, certamente, uma mais-valia da integração na Servilusa. Só um profissional bem formado consegue ajudar os outros. Quem está bem preparado nunca vacila", acredita Nuno Silva, para quem esta fusão foi um "casamento fácil". "Éramos uma empresa familiar e tínhamos muito orgulho em liderar o mercado na região. Hoje, é também com muito orgulho que entramos para esta família maior, que é a Servilusa."

Uma das particularidades desta parceira é a existência de um *cobranding*, já que a agência de Alcabideche passa a chamar-se Agnus Dei – Grupo Servilusa. Para Rui Almeida, que se mantém

## FAZER DA VIDA UM SONHO

Rui Almeida é um sonhador assumido: "As minhas ideias nascem nos sonhos, muitas vezes acordo e preciso de papel para começar a escrever." Terá sido essa vontade de fazer acontecer que, durante 15 anos, empurrou a Agnus Dei para o futuro. Apaixonado por bricolage, Rui ajudou a traçar todas as linhas da agência com "extrema dedicação". Dedicação à imagem, à fotografia e também ao golfe. A equipa Agnus Dei conquistou por duas vezes o Expresso BPI Golf Cup, o campeonato nacional de empresas, e venceu a edição nacional do SportTV/CGD World Corporate Golf Challenge, em 2003, sagrando-se campeã do mundo na final.

como consultor na empresa, é também o início de uma nova etapa e de um novo sonho. "Vender a agência foi uma decisão familiar, agora chegou a altura de aproveitar a vida e conhecer o mundo", confia à i-nova. ■

# AS VOLTAS DE VANDA

Vanda Castro nasceu “virada para a barragem de Montargil”, mas viveu toda a vida no concelho de Sintra, onde iniciou o percurso no setor funerário. Aos 40 anos, vê no trabalho uma paixão a tempo inteiro.

✍ Rute Gonçalves 📷 Tiago Sousa

Tudo começou aos 18 anos, na Agência Funerária Melo, no Cacém, ainda Vanda era uma miúda a frequentar o Ensino Secundário. Queria ser independente, mulher de um mundo próprio, mas nunca imaginou que 22 anos mais tarde permanecesse na atividade funerária. “A minha grande dúvida é: continuaria a trabalhar nesta área se a empresa onde comecei se mantivesse igual, de cariz familiar? Creio que não”, analisa a atual responsável pela zona Sul, em retrospectiva.

Entretanto grupos norte-americanos interessaram-se pelo mercado português e, em 2003, deu-se a transformação chamada Servilusa. “A partir daí começou a aventura”, afirma Vanda. Foi responsável de loja, em Lisboa, passou pela criação do Departamento Internacional (o único, então, em Portugal), chegou aos caminhos ibéricos (com a indexação do Grupo

Mémora ao mesmo departamento) e culminou nas funções atuais.

O percurso profissional e pessoal de Vanda Castro confunde-se com a história da Servilusa. Houve “fusões, integrações, novos colegas de trabalho que antes eram concorrentes, um novo departamento [o Internacional] para criar e potenciar”, sintetiza. E foi tudo “gratificante”. O salto internacional foi o grande desafio da colaboradora. “Não existia nada semelhante no país. Tivemos de saber tudo o que era necessário para o repatriamento de pessoas falecidas”, relata.

Das visitas às embaixadas Vanda avançou para viagens a Espanha. “Acumulei durante três anos as funções de gestora da Unidade de Negócio da Mémora Internacional.” Com tantas exigências, numa profissão que ocupa “sete dias por semana, 24 horas por dia”, o tempo para a família, para ler e ir ao cinema foi rareando. Mas ganhou-se um outro – o das relações internacionais.

## ■ DO INTERNACIONAL A PORTUGAL

Como todas as aventuras, também a volta ao mundo em procedimentos funerários teve o seu fim para Vanda. “Lançaram-me um novo desafio: deixar de coordenar uma equipa de seis pessoas para uma de 45” (no Alentejo e Algarve). “Passar de lidar com parceiros internacionais ou embaixadas para tratar de questões práticas do dia a dia, num negócio local com as suas singularidades” foi uma revolução. Mas, ao mesmo tempo, Portugal voltou a fazer-se casa. “Dou muito valor à família e sentir que a tenho mais perto dá-me conforto”, confessa a responsável.

Quando tudo parecia “recompor-se” foi-lhe lançado um novo aliciante: o MBA em Gestão – Fusemba, conduzido pela Universidade de Barcelona com apoio da European Federation of Funeral Services (EFFS). Regressar ao estudo está a ser “muito complexo”, mas “é gratificante, porque é voltar a pensar, a adquirir conhecimentos”. As semanas voltaram a ser um grande exercício de gestão, mas de tempo: entre as viagens ao sul, as tarefas na sede da Buraca e o MBA. “Depois acho que sobra ali qualquer coisa para a família”, brinca Vanda.

Pelo menos até julho continuará assim. Depois haverá “um longo percurso pela frente”. No campo pessoal, quer “reinventar fins de semana”. “Passear com a minha filha, ir ao cinema, ler...” Tem o livro *Galveias*, de José Luís Peixoto, em repouso na mesinha de cabeceira e “uma montanha de [outros] livros para ler”. Certamente haverá tempo para acordar em Montargil, onde tem casa e raízes, e saldar as dívidas ao relógio com a calma da planície. “Isto, se a empresa não arranjar mais nenhum desafio”, ressalva Vanda Castro. ■

## BI

**VANDA CASTRO**  
40 anos

Natural de Montargil

22 anos de experiência no setor funerário







Luís Florêncio, gestor da frota da Servilusa (terceiro elemento na foto), com os representantes da associação Spilka.

## SERVILUSA DOA VIATURAS A CABO VERDE E UCRÂNIA

A Servilusa iniciou em julho uma campanha de doação de dez viaturas da sua frota empresarial. Os primeiros países a beneficiar da iniciativa foram Cabo Verde e a Ucrânia, através de uma agência funerária da cidade da Praia e da associação sem fins lucrativos SPILKA, respetivamente. "Duas delas são viaturas Mercedes, que tinham sido reparadas há pouco tempo. Têm os motores praticamente novos", informa Rodolfo Pessoa, do departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa.

Segundo o mesmo responsável, os veículos doados "poderiam ser utilizados por qualquer agência funerária em Portugal". Uma das principais razões que levou a empresa a desenvolver esta campanha foi a proibição de circulação de viaturas anteriores ao ano 2000 em zonas centrais da capital, levada a cabo em janeiro de 2015 pela Câmara Municipal de Lisboa. Ao mesmo tempo, a Servilusa está a renovar a sua frota automóvel, pelo que alguns veículos já não cumprem os requisitos da empresa.

O processo deu-se com uma primeira abordagem aos agentes parceiros a operar nos países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP), de onde uma empresa da Praia, em Cabo Verde, surgiu como a principal interessada, alargando a sua frota com quatro automóveis. O caso da Ucrânia, por sua vez, surgiu inesperadamente. "Foi através da nossa colaboradora Víra Boyechko, que tem contacto com a associação SPILKA", num período em que o país se encontra em conflito, informa Rodolfo Pessoa. Em novembro, foram então oferecidas duas viaturas que serão utilizadas para o transporte de roupa, medicamentos e brinquedos em Donetsk, um dos principais focos do conflito entre o exército ucraniano e os separatistas pró-russos.



## OUTRAS DOAÇÕES RECENTES DA SERVILUSA

Banco de Bens Doados	Vestuário, livros infantis e escolares, brinquedos, fardas da Servilusa
Junta de Freguesia das Águas Livres - Loja Solidária da Buraca	Vestuário, fardas da Servilusa, artigos religiosos
Centro Social e Paroquial de Arroios	Artigos religiosos
Igreja São Domingos de Benfica	Vestuário, fardas da Servilusa, artigos religiosos
Igreja de Linda a Velha/Centro de Dia	Artigos religiosos
Igreja da Reboleira	Artigos religiosos
Associação de Solidariedade Social das Mercês	Velas e sabonetes
Centro Social de Reformados e Idosos de Albarraque	Livros e velas
Centro Social Paroquial N.ª Sr.ª da Abóboda	Velas e sabonetes
Junta de Freguesia de Rio Mouro	Artigos religiosos
Centro Comunitário do Bairro do Chegadinho no Feijó	Brinquedos

## CASA COM ALIMENTOS

A Servilusa realizou mais uma ação de solidariedade com a associação CASA – Centro de Apoio ao Sem Abrigo, de quem é parceira desde 2011. A iniciativa decorreu em setembro, numa superfície comercial de Faro, onde foram recolhidos 400 quilogramas de alimentos prontos a serem redistribuídos a pessoas com carências económicas e sociais na região. "Fomos sentir o que era um pouco o dia a dia deles, disponibilizando a nossa bolsa de voluntários", concretiza Rodolfo Pessoa, do departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa.

# GIRO É MARCAR A DIFERENÇA COM RESPONSABILIDADE SOCIAL



excepcionalmente agitado. Uma equipa de 42 voluntários, oriundos de cinco empresas associadas do GRACE – entre os quais oito colaboradores da Servilusa – integrou uma ação de apoio à instituição, no âmbito da 10.ª edição do GIRO. Houve pinturas, limpeza das jaulas, colocação de redes e vedações, plantação de árvores e, no final, a cereja no topo do bolo: a libertação de sete gaiivotas recuperadas.

“Vocês fizeram hoje o que nós os cinco levaríamos meses a fazer”, comentou Fábia Azevedo, em jeito de agradecimento aos voluntários, que já haviam apoiado o RIAS em 2013 e 2014. Sobre a equipa da Servilusa, a responsável sublinhou: “Tenho aprendido imenso, é uma empresa exemplar. E os grupos são sempre muito divertidos, com ótima disposição! Percebe-se que são pessoas com uma formação extraordinária.”

No final do dia, os oito magníficos mostravam alguns sinais de cansaço, mas sobrepunha-se a sensação de dever cumprido. Exibindo, com graça, duas bolhas e três unhas partidas, Armanda Cercas, coordenadora do Algarve, refere: “É gratificante podermos ser úteis e ver que fizemos tudo isto.” **Ana Fernandes**

## DEVOLVER AS GAIVOTAS À LIBERDADE

“Estão prontos? Um... Dois... Três!” À contagem de Fábia Azevedo, coordenadora do Centro de Recuperação e de Investigação de Animais Selvagens (RIAS), sete voluntárias pousam no chão as gaiivotas que cuidadosamente seguram, devolvendo-as à natureza. As aves – gaiivotas-de-patas-amarelas

(*larus michahellis*) e gaiivotas-d’asa-escura (*larus fuscus*) – antes doentes, com sintomas gastrointestinais, estão, depois de uma estadia no RIAS, enfim recuperadas e com forças para voar e voltar ao seu *habitat* natural.

Estávamos em pleno Parque Natural da Ria Formosa, na Quinta de Marim, em Olhão. O RIAS, qual hospital de fauna selvagem, “que acolhe mais de mil animais por ano, entre aves, mamíferos, reptéis e anfíbios, de todo o Algarve e Baixo Alentejo”, como explicou a sua coordenadora, tem aqui a sua sede. E a 2 de outubro, o dia foi

## LISBOA ACESSÍVEL

Por Lisboa, os colaboradores da Servilusa também arregaçaram as mangas e puseram mãos e pés à obra. No dia 9 de outubro, dois grupos – um na freguesia de São Jorge de Arroios e outro na dos Olivais – percorreram as ruas da capital com o “intuito de identificar e assinalar pontos de melhoria ao nível das acessibilidades, não só no que diz respeito às barreiras arquitetónicas, mas também às criadas pelos cidadãos. O objetivo é a sensibilização da autarquia e da comunidade para as dificuldades de quem

se encontra numa situação de mobilidade reduzida”, explicou à *i-nova* Carolina Leite, do GRACE.

Uma atividade que, à primeira vista, parecia simples – identificar boas práticas e fragilidades na área da acessibilidade; anotar observações num questionário; efetuar o registo fotográfico dos exemplos encontrados; e colocar um dístico nas viaturas estacionadas irregularmente – rapidamente se revelou um desafio. “Durante toda a ação contámos com a colaboração de voluntários com mobilidade reduzida das duas freguesias. Ao acompanharmos e ajudarmos estas pessoas a deslocarem-se durante o percurso da atividade, pudemos testemunhar as reais dificuldades do seu quotidiano e como algo que é simples para

os cidadãos comuns se transforma numa luta diária para estas pessoas”, sintetizou Pedro Costa, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa, que integrou o grupo de cinco colaboradores da empresa a atuar na freguesia dos Olivais.

Em São Jorge de Arroios, foram oito os colaboradores da Servilusa a participar ativamente nesta ação. Ao comando da cadeira de rodas de um dos voluntários que se juntou a esta iniciativa, Hugo Sales, coordenador comercial de Lisboa, apoiado pelo diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, percebeu que descer do Largo do Leão até à Praça do Chile pode ser um desafio bem maior do que chefiar uma equipa comercial. Do mesmo modo, Alexandra Calado, da área



No ano em que o GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial) comemora 15 anos e o GIRO (GRACE Intervir Recuperar e Organizar) completa a sua 10.<sup>a</sup> edição, os voluntários da Servilusa juntaram-se, no mês de outubro, aos das 136 empresas que também integram aquele organismo para fazer a diferença de norte a sul do país. A *i-nova* seguiu-lhes os passos.

## UM DIA PARA RECONFORTAR A ALMA

Se se tratasse de um dia comum, Filipa Gonçalves teria estado sentada ao computador, mas, no âmbito do projeto GIRO, esta administrativa da Servilusa trocou a secretária pelo convívio com pessoas socialmente fragilizadas, numa iniciativa realizada a 2 de outubro, na Fundação Social do Porto. Além de rastreios de saúde, houve workshops sobre alimentação saudável, informática e fotografia. Neste último, a Quinta da Bonjóia, onde é possível encontrar uma casa rural do século XVIII e um extenso jardim, foi o cenário para os "convidados" colocarem em prática as noções transmitidas na sessão teórica.

"Já tinha feito voluntariado em escolas e junto de refugiados, mas aqui foi a primeira vez que participei. Sempre quis fazer voluntariado, tenho mesmo gosto, porque tenho pessoas na família com deficiência e sempre os acompanhei. Foi definitivamente um dia muito diferente. Ficamos com uma satisfação muito grande. Para mim este tipo de iniciativas existiam todos os dias", contou



Filipa à *i-nova*. No caso de Domingos Patrício, responsável pelas Relações Institucionais da zona Norte, não se tratava de uma estreia como voluntário, mas a opinião coincidia: "O tempo aqui passado é precioso. Podemos ajudar a comunidade e perceber estas pessoas, que têm muitas dificuldades."

Ao todo, a Servilusa fez-se representar por sete colaboradores. "Já participamos nas ações há alguns anos e é muito gratificante para nós. Acaba por ser um dia emocionante, durante o qual nos sentimos úteis por poder ajudar. Quando as pessoas saem destas ações ficam com o sentimento de que valeu a pena. Saímos da

rotina do nosso trabalho diário, o que acaba também por ser motivador", defendeu o gestor da Unidade de Negócio Norte e Centro, Paulo Rodrigues.

Para acabar o dia, foi oferecido um chá a idosos, que, nas palavras de Conceição Zagalo, uma das responsáveis pelo GIRO, "não tinham fome alimentar, mas de conversa". A partilha de histórias e experiências de vida serviu para enriquecer todos os intervenientes, de tal forma que, no fim, reinava a sensação de dever cumprido. "Há energia no ar e convicção de que nos sentimos melhores pessoas", resumiu Conceição. **Cristina Domingues**

de Relações Institucionais da empresa, que também apoiou uma voluntária durante o percurso, facilmente concluiu que essa pessoa, mesmo ajudada por uma bengala, dificilmente conseguiria movimentar-se sozinha naquela zona da capital.

Os passeios estreitos, as ruas de calçada, as escadas e os carros estacionados em cima do passeio ou em segunda fila foram as maiores dificuldades encontradas, de acordo com o grupo de voluntários. A ação desenrolou-se em mais 17 freguesias da capital. "O resultado da atividade de cada grupo irá gerar um relatório global, que será disponibilizado no *website* do GRACE, e entregue a várias entidades, sempre na ótica da sensibilização", concluiu Carolina Leite.

**Vanessa Bilro**





Tiago Sousa

## TRANSLADAÇÕES IBÉRICAS E TANATOPRAXIA COM NOVA LEGISLAÇÃO

A transladação de cadáveres, por via terrestre, entre Portugal e Espanha, tornou-se menos burocrática e onerosa devido a um acordo administrativo assinado pelos dois países. "O acordo resultou de negociações entre os ministérios da saúde português e espanhol, depois de ouvidas entidades representantes dos profissionais do setor, como aconteceu com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF)", nota Paulo Moniz Carreira, presidente da APPSF.

Em suma, esclarece este responsável, "o acordo elimina a necessidade de o cadáver ser embalsamado e transportado numa urna com o interior em zinco, o que torna o processo menos oneroso para os clientes; e torna-se apenas necessário, em termos de documentação, a emissão do livre-trânsito mortuário, sendo eliminados os demais processos burocráticos". Naturalmente "continuam salvaguardadas todas as questões de segurança e o acordo não tem valor perante uma situação de emergência declarada, como perante uma epidemia ou calamidade".

Já no campo da tanatopraxia, o presidente da APPSF destacou o facto de ter sido publicada "legislação que regula o exercício da sua atividade, seja ao nível das condições necessárias à sua prática ou dos profissionais habilitados para tal". De acordo com Paulo Carreira, "esta era uma regulamentação bastante aguardada pelo setor, uma vez que a área da tanatopraxia vivia num total descontrolo". E conclui: "Estão agora asseguradas as condições de higiene e segurança necessárias para prática da tanatopraxia." **Vanessa Bilro**

## PRIORIDADES PARA O SETOR NA EUROPA

A European Federation of Funeral Services (EFFS) elegeu em setembro o novo *board*, assumindo Giovanni Primavesi, de Itália, a presidência; e Guillaume Fontaine, de França, e Ulf Lernéus, da Suécia, as vice-presidências. A Espanha, com Eduardo Gonzalez, a Alemanha, com Claus-Dieter Wulf, e a Holanda, com Esther Kooistra, são os três países com mais de 15 milhões de habitantes representados no *board*, estando Portugal representado pelo presidente da APPSF, Paulo Carreira, juntamente com a Noruega, por Gunnar Ammersmark, e, na função de tesoureiro, a República Checa, com Petr Rambousek, entre os países eleitos nesta votação. Em novembro teve lugar a primeira reunião do novo *board*, na qual ficaram definidas as principais linhas de ação a desenvolver no próximo mandato, destacando-se:

**1 Normalização das transladações dentro da Europa.** A livre circulação entre os países europeus é uma realidade apenas ao nível de bens, serviços e pessoas, não extensível ao campo da transladação de cadáveres. A EFFS está a trabalhar no sentido de adequar a regulamentação das transladações no espaço europeu às necessidades da atual realidade europeia.

**2 Revisão da norma europeia EN 15017 - serviço funerário.** A proposta de revisão desta norma de 2005 está a ser desenvolvida por uma comissão técnica apoiada pela EFFS junto do CEN. O objetivo será rever os requisitos e alargar o seu âmbito, passando inclusivamente pelas urnas funerárias. A APPSF espera que esta norma possa ser uma boa inspiração para uma futura regulamentação do setor funerário a nível europeu.

**3 Lançamento da plataforma de Exchange Qualified Professionals.** Trata-se de uma plataforma que permite o intercâmbio entre profissionais, empresas e estagiários do setor nos vários países.



PAULA GUIMARÃES

## “A SERVILUSA É UM BELÍSSIMO EXEMPLO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL”

Vanessa Bilro | Celestino Santos

A presidente do Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), Paula Guimarães, sublinha, em entrevista à *i-nova*, a importância que hoje se dá à responsabilidade social nas empresas, apontando a Servilusa como um exemplo. No entanto, a também diretora do Gabinete de Responsabilidade do Montepio reconhece que os consumidores ainda não dão o devido valor às organizações socialmente responsáveis.

### ■ A sociedade ganha com a atividade do GRACE. Podemos dizer que as empresas também?

Absolutamente. O GRACE é uma plataforma de partilha de experiências e de conhecimentos e há cada vez mais a noção de que as empresas, apesar de serem competitivas entre si, ganham mais valor e podem contribuir para um impacto superior na sociedade, se juntarem esforços. Há muitos projetos desenvolvidos em conjunto, por mais do que uma empresa associada do GRACE.

### ■ Como é o caso do GIRO, que já vai na sua 10.ª edição.

O GIRO é um bom exemplo, porque é uma iniciativa que congrega dezenas de empresas todos os anos, envolve centenas de colaboradores dessas empresas em atividades nas quais as marcas se juntam em prol da comunidade, deixando uma evidente marca positiva.

### ■ Assumi a presidência do GRACE em 2013. Qual o balanço que faz desta experiência?

Está a ser uma experiência extraordinária, a melhor da minha vida profissional. Tem sido uma aprendizagem constante, uma descoberta de que a generosidade não é

um apanágio da economia social e de que existem muitos heróis anónimos no mundo empresarial português. Acho que nos devemos sentir orgulhosos do nosso tecido empresarial.

### ■ Que comentário faz ao trabalho desenvolvido pela Servilusa neste âmbito?

A Servilusa tem sido um associado muito participativo e os seus colaboradores marcam-nos pela forma envolvida, empenhada e entusiasta com que se dedicam às atividades. É de sublinhar que a Servilusa veio revolucionar positivamente uma área de intervenção que tem uma conotação pesada, tendo para isso contribuído a sua política de responsabilidade social e de comunicação. Conseguiram efetivamente desdramatizar o luto e a perda e incorporar no seu negócio uma dimensão de esperança e de otimismo. Quando se trata por tu a morte, é extraordinariamente importante esta dimensão humana que a Servilusa imprime no serviço que presta às famílias. A empresa personifica a responsabilidade social no sentido humanista, mas também na promoção do conhecimento, na área ambiental e até cultural. Em suma, diria que a Servilusa é um belíssimo exemplo de

responsabilidade social nos seus quatro pilares.

### ■ O que mudou nas nossas empresas, nas últimas décadas, no que diz respeito ao reconhecimento da importância das políticas de responsabilidade social para o negócio?

O GRACE nasceu há 15 anos por força de seis empresas multinacionais, com uma forte matriz norte-americana, o que revela que as empresas em Portugal não estavam sensibilizadas para o tema e nem sequer o viam como uma questão essencial para o seu funcionamento. Hoje, são raras as empresas que não têm uma política de responsabilidade social. Diria que atualmente esta é uma questão de sobrevivência. As empresas que não perceberem a mais-valia de uma política séria de sustentabilidade e de responsabilidade social e que devem ser éticas para terem sucesso, estão condenadas. Em Portugal, os consumidores não valorizam (ainda) tanto quanto deviam esta questão. Mas isso mudará e o GRACE está a trabalhar precisamente para explicar às pessoas que têm de premiar as empresas que fazem melhor e diferente, escolhendo as que são socialmente responsáveis. ■

# A NÃO PERDER EM 2016

✍ Inês Ramos

No calendário chinês será o ano do macaco, pelo que se espera um 2016 agitado. Nesta edição, fique a par de alguns dos acontecimentos mais marcantes, da política à tecnologia.

## CORRIDA A BELÉM

A 24 de janeiro, o país é chamado a decidir sobre o futuro da Presidência da República. As nonas eleições presidenciais após o 25 de abril de 1974 marcam a saída de Aníbal Cavaco Silva, impossibilitado de se recandidatar depois do segundo mandato consecutivo. A campanha eleitoral decorrerá entre 10 e 22 de janeiro, naquela que será uma das eleições presidenciais com maior número de candidatos.

## O ADEUS DE OBAMA

Em novembro, o mundo tem os olhos pregados nos Estados Unidos. A eleição presidencial acontece no dia 8, com Barack Obama inelegível para um terceiro mandato. Em dezembro, uma sondagem para a televisão ABC e o jornal *The Washington Post* apontava Hillary Clinton como a provável vencedora, com 57% dos votos dos eleitores americanos.

## POLÍTICA



## DESPORTO



## BRASIL OLÍMPICO

O maior evento desportivo do mundo chega ao Rio de Janeiro em agosto. Entre os dias 5 e 21, os Jogos Olímpicos de Verão rolam ao ritmo do samba. O Estádio do Maracanã dará as boas-vindas aos desportistas vindos de 205 nações – o recorde de países participantes neste evento, a confirmar-se a presença do Kosovo, reconhecido pelo Comité Olímpico Internacional em 2014. Entre 7 e 18 de setembro, entram em ação os atletas paralímpicos, também na Cidade Maravilhosa.

## EURO'16 EM FRANÇA

Entre 10 de junho e 10 de julho, os portugueses vestem a mesma camisola. A 15.ª edição do Campeonato Europeu de Futebol disputa-se em França, pela primeira vez com 24 seleções. Islândia, Áustria e Hungria são os países no caminho de Portugal. A equipa das quinas estreia-se no Euro'16 diante dos islandeses, a 14 de junho.





## CULTURA

### CIDADE DO ROCK ESTÁ DE VOLTA

Na celebração dos 30 anos, o Rock in Rio regressa ao Parque da Bela Vista, em Lisboa, nos dias 20, 21, 26, 27 e 28 de maio. Os festejos começaram no Brasil, mas a organização prometeu uma edição especial também para o público português. Para já, estão confirmadas as presenças dos lendários Queen com Adam Lambert e dos Hollywood Vampires, a banda de Alice Cooper, Johnny Depp e Joe Perry.

### DA RÚSSIA COM MÚSICA

A Casa da Música, no Porto, escolheu a Rússia como país temático de 2016, prometendo uma programação que "será a maior mostra de música russa jamais levada a cabo em Portugal". De acordo com Jorge Pacheco, atual diretor artístico da Casa da Música, serão ainda realizados mais de três dezenas de concertos.

### NOS PALCOS DE PORTUGAL

São muitos os nomes já confirmados para os palcos portugueses em 2016. Em festivais ou salas de espetáculos, vale a pena assinalar já na agenda: Bryan Adams (janeiro); Kodlaine (março); Florence and the Machine (abril); Muse e Adele (maio); Pixies, Pearl Jam e U2 (julho); The Cure e Justin Bieber (novembro).

### AÇÃO NO GRANDE ÉCRAN

Para os apaixonados por filmes de super-heróis, 2016 será emocionante. Só a Marvel vai lançar quatro novas longa-metragens: "Captain America: Civil War", "Dr. Strange", "World Warcraft" e "Assassin's Creed" – os dois últimos adaptações de videogames. Será também o ano do terceiro filme dos X-Men ("Apocalypse"), enquanto a DC apresenta "Suicide Squad". Já a Disney lança o tão aguardado primeiro filme de expansão do universo Star Wars, "Rogue One".

### LISBOA NO CENTRO DA TECNOLOGIA

Nos próximos três anos, o maior evento de empreendedorismo, tecnologia e inovação da Europa acontece em Lisboa. Já em 2016, o Web Summit traz a Portugal mais de mil oradores e outros milhares de participantes. O apoio público ao evento é de 1,3 milhões de euros, utilizados para melhorar os sistemas de ligação à Internet na Feira Internacional de Lisboa e no Meo Arena, os locais onde a conferência vai decorrer, mas também para apoiar a cobertura da imprensa internacional e para ajudar à participação de pequenas empresas.

### RECICLAR EM CASA

A primeira máquina de reciclar papel para uso doméstico chega em 2016. Chama-se PaperLab, é da Seiko Epson e torna papel usado em folhas novas sem precisar de água. O equipamento recorre a uma tecnologia que transforma o papel em fibras (unidas através de um adesivo especial), calibrando as folhas e regulando o grau de brancura. Apesar de a máquina ainda não ter preço, sabe-se que terá 2,6 metros de largura, 1,8 de altura e 1,2 de profundidade.

## TECNOLOGIA



## ECONOMIA

### COMBATE AO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

2016 será o ano nacional do combate ao desperdício alimentar, declarou a Assembleia da República. Serão desenvolvidas várias iniciativas, como o incentivo à compra de bens alimentares em mercados de proximidade ou a fixação de uma percentagem de utilização de produtos alimentares locais por parte das instituições públicas. Também serão desenvolvidos programas juvenis para o combate ao desperdício alimentar.

# 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

