



REVISTA SERVILUSA | N.º 25 | ANO 9 | SEMESTRAL | JULHO DE 2016

SERVILUSA INAUGURA O FUTURO

Reflexo da visão e dos valores da Servilusa, o Centro Funerário de Cascais e crematório foi inaugurado a 24 de maio. Com esta obra, que já é uma referência nacional, a empresa abre as portas ao futuro elevando a excelência no setor. Cascais é agora um concelho com mais conforto, segurança e tranquilidade na realização e cerimónias fúnebres.



INOVAÇÃO NO SETOR

Há oito anos na vanguarda da cremação nacional.

ANÁLISE AUTÁRQUICA

Nuno Piteira Lopes, vereador da Câmara Municipal de Cascais, em entrevista.

N.º 25 | JULHO



CORREIO DO LEITOR

DE PESSOAS PARA PESSOAS

Foi no âmbito da responsabilidade social que conheci o fantástico trabalho da Servilusa, numa ação de sensibilização designada "Apoio ao Luto". Após ter assistido à primeira sessão de formação promovida pela Servilusa e ministrada pelo Dr. Víctor Sebastião, percebi que um tema tão sensível como o "luto" pode e é transformado por esta equipa em interessante e peculiar.

Sendo atualmente diretora da Interdomicílio Odivelas, empresa que presta serviços domésticos, e tendo como principal e constante preocupação a capacitação dos nossos colaboradores, qualidade do serviço e satisfação total dos nossos clientes, senti a necessidade, no âmbito do plano de formação, de recorrer mais uma vez à excelente equipa da Servilusa na área da responsabilidade social na dinamização de mais ações de formação com as minhas equipas. Estas ações de formação, além de munirem os nossos colaboradores de competências profissionais, maximizam o equilíbrio da vida familiar dos colaboradores e famílias por nós apoiadas.

SÓNIA RAMOS Diretora da Interdomicílio Odivelas

AGNUS DEI ORGULHOSA POR FAZER PARTE DA SERVILUSA

No próximo mês de julho faz um ano que a Agnus Dei foi integrada no grupo Servilusa. Todos sabemos que não é fácil mudar, mas neste caso não foi difícil. Encontramos profissionais empenhados, motivados e focados na excelência como comprovam as mais de 60 000 famílias que confiam na Servilusa, empresa da qual muito me orgulho de fazer parte.

A Agnus Dei já era uma agência de referência no concelho de Cascais, mas, como empresa familiar, senti que tinha de crescer. Em boa hora a Servilusa aceitou a nossa parceria e hoje podemos oferecer um leque variado de serviços que proporcionam uma homenagem digna num momento tão difícil. E porque a Servilusa investe no bem-estar dos seus clientes, criou o Plano de Funeral em Vida, através do qual podemos programar uma cerimónia ajustada aos nossos desejos, poupando os nossos familiares de escolhas e despesas tão difíceis num momento tão complicado. Por último, uma referência ao Centro Funerário de Cascais, um espaço singular no que respeita a serviços fúnebres.

Por tudo isto, deixo um testemunho de gratidão a todos os colaboradores da Servilusa que nos receberam tão bem, respeitaram, proporcionaram formação, nunca impuseram nada, e ajudaram-nos a crescer em mais um ano recorde, no qual reforçamos a nossa posição no mercado. Um grande bem-haja de toda a equipa Agnus Dei.

NUNO SILVA Relações Institucionais da Servilusa

EDITORIAL

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

BREVES DO SETOR

4 Novidades de um setor em evolução

BREVES SERVILUSA

5 As últimas da empresa

ZOOM IN

6 O pioneirismo na cremação nacional

8 Fortalecer os laços no Dia da Equipa Servilusa

PERCURSOS

9 Aida Ribeiro: uma vida dedicada ao setor

INNOVARE

10 Novo *ex-libris* inaugurado em Cascais

13 A urna "bio" voltou mais forte

PELO PAÍS

14 Lojas e centros funerários de imagem renovada

ATITUDE SOCIAL

16 Apoio a uma corrida orientada para a solidariedade

17 A patrocinar sorrisos nas crianças de Elvas

19 Alimentar a saúde

APPSF EM FOCO

20 O setor funerário em debate nacional e internacionalmente

PONTOS DE VISTA

21 Entrevista a Nuno Piteira Lopes, vereador da Câmara Municipal de Cascais

ZOOM OUT

22 Férias em forma, energia em alta

NO PRESENTE CONSTRUÍMOS O FUTURO

Paulo Moniz Carreira Diretor-geral de negócio

Este ano fica na história da Servilusa como o mais exigente de sempre, fruto de um plano com projetos de elevada dimensão em várias áreas, representando, além de um investimento financeiro elevado, um desafio ao nível dos recursos humanos. Mas os colaboradores da Servilusa já mostraram que estão à altura do desafio, conscientes do seu papel e responsabilidade para com o pilar central da empresa: a orientação para o cliente. É esta estrutura sólida que nos permite centrar o foco no futuro e fazer o que é intrínseco a qualquer agente económico: crescer com sustentabilidade, criar emprego e valor ao acionista.

Foi deste modo que, depois da exigente implementação do Centro Funerário da Lapa, no Porto, em 2015, conseguimos inaugurar, em maio, em Cascais, o Centro Funerário e Crematório com melhores condições no país e o único da Grande Lisboa. Um investimento de 1,6 milhões de euros que acrescenta conforto às famílias e valor ao serviço da Servilusa e ao concelho de Cascais. É também graças a essa estrutura que conseguimos continuar a reforçar a nossa presença no país, abrindo e remodelando novas lojas, como as de Évora ou Albufeira, e centros funerários, como o do Santo Condestável ou o de Santa Joana Princesa, em Lisboa, e integrando empresas que se propõem juntar à família Servilusa.

Continuamos também a apostar na formação como motor fundamental ao nosso crescimento e do setor. Através da parceria com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário, somos indiscutivelmente uma referência na formação na área do luto, com obra publicada – *o Guia Prático de Apoio ao Luto* –, que espelha a nossa preocupação em munir as famílias de ferramentas que lhes permitam lidar com um dos momentos mais difíceis das suas vidas.

Foi a pensar em atenuar a dor e a preocupação das famílias que implementamos o Plano de Funeral em Vida, provando que é possível adequar uma prática



comum europeia à realidade do nosso país. As famílias identificaram-se rapidamente com esta solução, reconhecendo a Servilusa como uma empresa com capacidade para respeitar e assegurar o cumprimento da sua vontade, independentemente do momento em que se realize o funeral.

Apesar deste plano exigente e ambicioso mantivemos sempre os nossos valores e, por isso, o compromisso para com uma política ativa e profícua de responsabilidade social, que foi recentemente alvo de reconhecimento pela Câmara Municipal da Amadora. A recente avaliação realizada pelos clientes, segundo o Net Promoter Score, coloca a Servilusa no primeiro lugar nacional, com um valor recorde em maio, o que nos enche de orgulho e valida todo o trabalho que temos desenvolvido.

Temos a certeza de que estamos no caminho certo e estamos conscientes da responsabilidade de, além de líderes de mercado, sermos uma referência na inovação no setor, superando as expectativas das famílias e do acionista. Em tempo de início de férias, aproveitemos para recarregar baterias e voltar ainda com mais motivação para continuarmos a marcar a diferença na vanguarda do setor funerário. ■

Luciano Reis

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
email: servilusa@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:** 1000 exemplares **Publicação** isenta de registo na ERC, ao abrigo do Decreto Regulamentar n.º 8/99, de 6 de junho, artigo 12.º, 1.ª alínea



CREMAÇÃO PERMITIDA EM CHIPRE

O parlamento cipriota aprovou em abril um documento que possibilita a cremação de seres humanos pela primeira vez no país. Segundo o *Greek Reporter*, o assunto não foi de fácil discussão dada a natureza conservadora da sociedade de Chipre, indicou o presidente do Comité Parlamentar dos Assuntos Internos. Além de eliminar a proibição da prática, o documento dita um conjunto de regulamentações para que as cremações sejam consideradas legais. Uma das condições é que a vontade de cremação seja expressa em testamento pelo sujeito em causa, como seu direito exclusivo.

DR

PALMIRA EM RECUPERAÇÃO



Após cerca de dez meses sob o domínio do autoproclamado Estado Islâmico, Palmira – um dos primeiros locais a receber a distinção de Património da Humanidade da UNESCO, em 1980 – regressou ao Governo sírio em março. À mudança no poder agrega-se a possibilidade de restauro de ruínas com mais de dois mil anos (vandalizadas por membros do Daesh), como os templos de Bel e Baalshamin e várias sepulturas e torres funerárias do Vale dos Túmulos. A cumprir-se, será um passo importante na recuperação do património funerário mundial.

DR

O CREMATÓRIO VIRTUAL MADE IN CHINA

Na China, já é possível participar de uma “cremação virtual”. Segundo o jornal *Daily Mail*, um parque de diversões de Xangai recebeu o invento no qual as pessoas são convidadas a passar para um “útero” de latex onde se dá uma espécie de “renascimento” sob imagens de labaredas e temperaturas elevadas. Os responsáveis garantem que os participantes sairão da cabine com “uma visão diferente sobre a vida”. Os bilhetes rondam os 70 euros.

ENVELHECIMENTO VERSUS INOVAÇÃO



DR

No Japão, o crescimento do número de óbitos (é a população mais envelhecida do mundo) tem alavancado o potencial inovador da indústria funerária daquele país. Na primeira edição da Endex (Life Ending Industry Expo), em dezembro passado, em Tóquio, mais de 200 empresas competiram por um lugar de destaque na indústria funerária nipónica, que está avaliada em 41 mil milhões de dólares, relatou um exclusivo dos jornais *The Washington Post* e *Público*. Entre as inovações mais surpreendentes estavam um crematório móvel para animais de estimação (para cremações ao domicílio, por exemplo) ou uma empresa especializada em enviar micro-urnas metálicas para o espaço. A próxima Endex realiza-se entre 22 e 24 de agosto.

APOIO À CIÊNCIA DO LUTO



© Luciano Reis

Nos dias 20 e 21 de maio, a Universidade de Aveiro recebeu a quinta edição do congresso “O Luto em Portugal”, que contou com o patrocínio *major* e participação da Servilusa. “O luto é um tema que tem de ser discutido e estudado”, reforçou o diretor comercial e de marketing da empresa, Carlos Martins. A contribuição da Servilusa para o evento científico tem sido “permanente e consistente”, possibilitando a vinda de palestrantes internacionais a Portugal e contribuindo com o seu saber, como aconteceu no caso da apresentação da tanatopratora da Servilusa, Catarina Vardasta. Este ano, entre os 31 oradores presentes, **Carol Komaromy** e Marina Perez, do Reino Unido e do Brasil, respetivamente, foram duas das principais convidadas internacionais do evento, onde se abordaram temas como “O apoio ao luto e os Conselheiros do Luto” ou “O Luto nas artes e na cultura”. “A forma como nós encaramos o luto é absolutamente transversal”, explicou o presidente da comissão organizadora do congresso e vice-presidente da Sociedade Portuguesa de Estudo e Intervenção no Luto (SPEIL), José Eduardo Rebelo, que frisou a necessidade de mais investigação na área em Portugal. Ainda assim, o esforço e trabalho do país é reconhecido internacionalmente, como lembrou António Barbosa, presidente da SPEIL, até pela realização do próximo Congresso do Luto em Lisboa, de 12 a 15 de junho de 2017.



© Rute Gonçalves

PLANO DE FUNERAL EM VIDA EM PALCO

“Fiz um Plano de Funeral em Vida, para quando for para ‘o andar de cima’. Fala com a Servilusa que eles tratam de tudo.” Esta foi uma das deixas da atriz Valéria Carvalho na peça de teatro “O Sofá, a mamã e eu”, que esteve em cena na Fundação Portuguesa das Comunicações entre 8 de abril e 7 de maio. A comédia protagonizada pela dupla mãe e filho, que contou com o apoio da Servilusa, permitiu uma melhor perceção do público quanto às possibilidades do serviço do Plano de Funeral em Vida. “É importante explicar que há esta oportunidade de planear o futuro, com vantagens em termos de flexibilidade e custos e de poder decidir e escolher, poupando à família uma tarefa difícil num momento muito sensível”, explica Carlos Martins. Nas palavras de agradecimento da atriz na estreia em Lisboa, “eles [a Servilusa] foram de uma abertura incrível em terem apoiado a peça”.

UMA EMPRESA SOLIDÁRIA, RECONHECE A AMADORA

A Servilusa foi distinguida, a 23 de maio, com o “Selo Empresa Solidária Amadora 2015” pela postura e trabalho desenvolvido na área da responsabilidade social. O reconhecimento destinou-se a diferentes segmentos de serviços e comércio, colocando a empresa a par com outras entidades públicas e privadas de relevância para o concelho. De acordo com a presidente da Câmara Municipal de Amadora, Carla Tavares, “as empresas e a autarquia estão de braço dado para construir uma cidade melhor”, com “excelentes exemplos na área da responsabilidade social”. E para o diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, o envolvimento com a comunidade “tem vindo a ganhar cada vez mais importância”. “Somos uma empresa que investe substancialmente nas políticas de consciencialização e na criação de oportunidades de âmbito social e vemos reconhecido o nosso empenho é algo que nos deixa muito satisfeitos”, declarou o responsável, frisando que “todas as ações, mesmo as mais simples, contam para uma sociedade mais justa”.

CARRINHAS DE IMAGEM RENOVADA

No seguimento da melhoria da comunicação com o público, a Servilusa remodelou as sete carrinhas de transporte logístico utilizadas para a montagem de serviços funerários (para o transporte de flores, águas, cafés e outros produtos). A imagem cuidada, a simplicidade e a transmissão clara da identidade da marca Servilusa fazem agora parte também destes veículos, visíveis em espaço público durante grande parte do dia. O design foi desenvolvido internamente e a renovação teve assinatura 100% portuguesa.



© DR

A PERSEVERANÇA É O MOTOR DESTA EQUIPA

Nos bastidores do Departamento de Crematórios da Servilusa vive-se o presente com os olhos postos no futuro. É assim que esta equipa tem respondido às mudanças de hábitos nas sociedades modernas e às crescentes preocupações ambientais no momento do funeral.

✍ Inês Ramos 📷 Celestino Santos

Fez o acaso com que nos sentássemos com António Ramos, José Alberto Gama, Paulo Carvalho e João Alves no dia em que se comemoraram oito anos da inauguração do primeiro complexo funerário do país com gestão privada, em Elvas. Até 11 de abril de 2008, existiam apenas quatro crematórios em Portugal e as cremações representavam cerca de 4% das cerimónias fúnebres. Hoje correspondem a uma taxa de 15%, um número ao qual não será alheio o trabalho desenvolvido pelo Departamento de Crematórios da Servilusa.

De acordo com António Ramos, diretor operacional e de logística, é um facto constatado que os portugueses optam “cada vez mais” pela cremação. Foram a falta de espaço e de ordenamento urbanístico, aliada à saturação do solo dos cemitérios, e a evidente carência de crematórios em território nacional que

levaram a Servilusa a apostar neste setor. No primeiro ano de atividade, a empresa foi responsável por um aumento de 75% da oferta de cremação no país, com a inauguração de três fornos: Elvas, Rio de Mouro e Figueira da Foz. Hoje, juntam-se Póvoa de Santa Iria, Lapa (Porto) e Cascais.

Desde o primeiro momento, quem sentiu o pulso a esta evolução foi José Alberto Gama, coordenador da manutenção dos crematórios desde 2008, mas profundo conhecedor dos equipamentos ainda antes de a cremação ser uma prática comum em Portugal. A primeira cremação no país aconteceu em 1925, no Cemitério do Alto de São João, em Lisboa. Entretanto o forno foi encerrado e, a partir da sua reabertura, em 1985, José Alberto tornou-se num *expert* da área. “O processo não sofreu muitas alterações, foi mais a nível tecnológico, nos sistemas de segurança e eficiência energética”, esclarece o coordenador dos fornos, de norte a sul do país.

O processo até pode ser o mesmo, mas cada cremação continua a ser diferente – “porque cada falecido é único” –, e esse é o maior desafio das equipas que estão no terreno. Em todos os crematórios existem dois operadores de forno, um a tempo inteiro e outro responsável por assegurar as folgas. Mas porque, além da gestão dos equipamentos, a Servilusa também é representante de uma marca de fornos em Portugal, houve necessidade de criar um subdepartamento de assistências técnicas. “É uma equipa que dá resposta em 24 horas, e o empenho é igual se forem equipamentos da Servilusa ou fornos geridos por uma autarquia”, assegura José Gamba.

■ GERIR OS DESAFIOS

Os crematórios estão mais tecnológicos e também os espaços onde estão inseridos. “Procuramos sempre fazer melhor em termos de organização do espaço, conforto e otimização energética”,



RESPONSÁVEIS DE DEPARTAMENTO

António Ramos, José Alberto Gama, João Alves e Paulo Carvalho

partilha Paulo Carvalho, diretor de projetos e ativos da Servilusa. No entanto, a implementação destes espaços não depende apenas da empresa, mas também das condições propostas pelas autarquias – através de um concurso público ou por licenciamento. Conforme frisa o responsável, também pode acontecer que a Servilusa seja apenas fornecedora do equipamento e, nesse caso, geralmente, são construtoras que fazem a intermediação. “Ainda assim, o nosso trabalho não se esgota nesse processo, já que somos a única empresa do país com serviço de pós-venda para fornos crematórios.” A importância deste serviço, explicam estes responsáveis, prende-se com o impacto que a desmarcação de uma cremação pode ter nas famílias.

Além da vertente técnica – realização de cremações e manutenção de equipamentos –, este departamento tem ainda uma vertente de negociação comercial, assegurada por João Alves. O também coordenador do Departamento de Compras da Servilusa é responsável por todos os contactos para aquisição do material necessário a um crematório. “São negócios complexos porque envolvem muitas entidades, públicas e privadas, a acrescer ao facto de sermos nós a negociar diretamente com o fabricante do equipamento”, sublinha João Alves.

■ PROTEGER O AMBIENTE

Atualmente, há mais de duas dezenas de crematórios a operar no país, e é um facto que a proliferação de fornos será uma tendência crescente nos próximos anos. Foi por isso que este departamento decidiu adoptar o seu próprio código de boas práticas, inspirado pela certificação em Sistemas de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001:2004) da empresa. “Além de todas as urnas da Servilusa respeitarem os princípios ambientais [são feitas de madeira e os adereços de metal foram substituídos por material biodegradável ou por metais amovíveis], os crematórios estão construídos por forma a representarem uma solução ‘amiga do ambiente’”, realça Paulo Carvalho.

Segundo explica o grupo de responsáveis, todos os crematórios da Servilusa têm várias câmaras de combustão que facilitam a eliminação dos resíduos e das partículas resultantes da cremação. Os equipamentos também



LAPA E FIGUEIRA DA FOZ

Manuel Ferreira, José Casimiro, Nuno Loureiro, Joaquim Santos e Paulo Pinto



LISBOA

João Antunes, Manuel Milhano, Albino Gonçalves, Carlos Pereira, Vítor Manteigas e Edgar Silva



ELVAS

Manuel Castanho e João Natividade

estão dotados de filtros que permitem que as emissões gasosas ocorram de acordo com os parâmetros de segurança. E uma vez que estes equipamentos fazem sentido nos meios urbanos, outra preocupação diz respeito ao seu impacto visual. “Os edifícios são criados para que quem olhe não os consiga identificar como um forno crematório”, nota o diretor de projetos e ativos.

Com as mudanças de hábitos nas grandes cidades e as crescentes

preocupações ambientais, a cremação afigura-se como uma alternativa cada vez mais presente na sociedade portuguesa. Para estes responsáveis, fazer parte desse futuro é o mais gratificante do trabalho no Departamento de Crematórios. Já sobre as dificuldades, as opiniões dividem-se: “Gerir os recursos humanos”; “A pressão para que nada falhe e seja sempre melhor”; “A gestão dos vários intervenientes”; “Os meus 65 anos” – consegue adivinhar a quem pertencem? |

NÃO HÁ FESTA COMO ESTA

DIA DA EQUIPA SERVILUSA



Há um dia em que 45% da equipa Servilusa troca o trabalho pela diversão. Este ano, a 17 de junho, 130 colaboradores dançaram entre as proezas do *bowling* e um almoço temperado a música portuguesa.

📷 Rute Gonçalves

É dia de desligar o telefone, como se ouve sugerir entre colegas, em frente ao Bowling de Cascais. “Diz-lhe que hoje é o Dia da Equipa!” O colaborador devolve o telefone ao bolso, porque há momentos em que a família está em primeiro lugar, e hoje a família chama-se Servilusa. Trata-se do terceiro ano que a empresa troca o uniforme profissional pelos calções e sapatilhas. Há quem venha estampado a palmeiras ou com *t-shirts* dos Sonic Youth. “Sem farda é *autre chose*”, confirma uma colaboradora algarvia. E não é para a fotografia ou porque o dia está soalheiro, mas nesta sexta-feira não há quem trave o riso, as piadas e o corpo.

Poderia ter sido um dia com *stand-up comedy* ou jogos tradicionais, como ponderaram Paulo Carreira, diretor-geral de negócio; Rodolfo Pessoa, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social; e João Brás, diretor corporativo. Mas o *bowling* saiu vencedor. “Ninguém sabe jogar; estamos todos ao mesmo nível”, explica Paulo Carreira, ao que Rodolfo Pessoa acrescenta: “No ano passado fizemos um *peddy paper*. Desta vez, podemos estar mais juntos, há mais convívio.”

No dia-a-dia, muitos dos sotaques presentes apenas se cruzam por telefone ou por *e-mail*, pelo que aqui se acrescentam abraços e rostos. “É fundamental haver interação entre equipas que trabalham dispersas pelo país. É uma forma de criar laços e de passar um dia diferente”, garante Andreia Paz, diretora do Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional. Confirmemos a teoria com o exemplo vindo do sul. O autocarro do Algarve acaba de chegar em festa e nem é Carnaval. “A Armada [Cercas, coordenadora comercial da região] preparou tudo sem nos dizer!” “Tudo” era uma mala “artilhada” de maquilhagem que tornou a viagem um frenesim, assim que Armada se pôs a pintar nas bochechas mais e menos rosadas o logótipo da Servilusa. “Foi o melhor que se pôde fazer em andamento”, exclama a coordenadora, que no ano anterior tinha investido o talento nos penteados.

Trinta minutos depois da hora prevista – porque “o motorista não passava dos 90” –, eis o autocarro do norte. Finalmente, dá-se “a junção dos servilusianos”, brinca Paulo Carreira. Está tudo a postos para jogar, erguer os braços, trocar ideias. Hoje, todos sairão vencedores.

■ A HORA DO BRINDE

Enquanto a bola vai derrubando pinos, Lucília e Cristina dão conta, desde as oito da manhã, de um animal de 93 kg no relvado da Agência Funerária Agnus Dei, em Cascais. É aqui que, daqui a instantes, começará a segunda parte da festa, depois dos matraquilhos e da conversa afiada. Haviam garantido que o almoço não arruinaria as expectativas: “Será porco no espeto. Todos gostamos”, garante Paulo Carreira. Mas Lucília, que aprendeu a assá-los há 14 anos em Sobral de Monte Agraço, esclarece que o petisco de 2016 é, afinal, uma porca. “A carne é mais tenra”, justifica, enquanto retira lascas ao lombo.

Entram os primeiros estômagos com fome, na direção certa, até porque todos sabem onde está o segredo: no molho, claro. A par do petisco, “a escolha do local foi estratégica”, admite Rodolfo Pessoa, aludindo à oportunidade de conhecer os modernos espaços da Agnus Dei e do Centro Funerário de Cascais e crematório, mesmo ao lado e ainda a “cheirar a novo”.

Nel Monteiro, Diapasão e amigos juntam-se à festa pela aparelhagem e os primeiros pés tomam forma de dança. A farda vai longe e os abraços maiores. Como diz Paulo Carreira, são o “sentido de pertença”, as “fortes relações interpessoais” e o “orgulho na Servilusa”. Ficou tudo gravado. Para o ano há mais. ■



A VIDA DENTRO DE UMAS SABRINAS

Aos 57 anos de vida subtraíram-se os últimos 45, passados na Agência Funerária Dias, em Faro. Aida Ribeiro assistiu à profunda transformação do setor funerário português, sem deixar de pôr a mesma dedicação em tudo o que faz, como no dia em que foi proibida de usar saltos altos.

✍ Inês Ramos 📷 João Aleixo

Aida Ribeiro cresceu, fez-se mulher, foi mãe e sonhou o futuro sem nunca ter saído da Agência Funerária Dias, em Faro. Tinha 12 anos quando a obrigaram a calçar umas sabrinas – que sempre detestou – para vender artigos religiosos (e não fazer barulho com os saltos). Recorda-se com orgulho dos 450 escudos do primeiro ordenado, que só passou a gerir depois de sair de casa da mãe, tinha 20 anos. “Ficava com 20 ou 30 escudos, que ia juntando para as minhas coisas. Consegui comprar o meu enxoval sozinha. Sempre fui muito poupadinha”, conta numa gargalhada.

Foi dentro daquelas quatro paredes, às quais chama “casa”, que Aida diz ter aprendido tudo o que é hoje: a simplicidade, a honestidade, o respeito pelos clientes, a dedicação ao trabalho e até a “mania” das poupanças. “Nada se deitava fora, nem as camélias roídas pelos ratos, porque levavam cola de farinha. Muitas vezes, o meu trabalho era recortar as folhas, uma a uma, para não se notar as ‘ratadelas.’” Nessa altura, ainda as urnas de madeira eram feitas na carpintaria que ficava dentro da agência, e forradas a papel ou a pano bordado.

Já depois de ter casado, Aida passou para o escritório, mas admite de peito cheio que sempre foi uma funcionária

“multifunções”. Como não havia um administrativo, era ela quem recebia os clientes; ainda chegou a realizar cerimónias fúnebres “a pé”, conduzindo o carro funerário; e, mais tarde, ficou responsável pelas cobranças e pela faturação. Os números continuam a ser uma paixão, por isso guarda com saudade as recordações dos tempos de escola e do curso complementar de contabilidade, que fez à noite, depois do trabalho. “A certa altura, quando o patrão saía, era a Aidinha que ficava responsável por toda a loja. Havia muita confiança, sempre fui tratada como uma filha”, conta emocionada. Ali criou os seus dois filhos e também os filhos dos antigos patrões.

■ O MAIOR DESAFIO

Há 45 anos que Aida se dedica de corpo e alma ao trabalho. Orgulha-se de nunca ter tirado um dia de baixa – as únicas ausências foram durante as licenças de maternidade. E é entre sorrisos que vai dizendo que só tem boas memórias para contar aos netos, embora não esqueça o momento mais angustiante que viveu no setor funerário. Foi há cinco anos, quando a Agência Funerária Dias foi adquirida. “Apanhei um susto tremendo. Tive muito receio, com esta idade, de não ter capacidade para dar resposta à exigência do trabalho na Servilusa. Mas não virei as costas ao desafio!”

Com o tempo, as maiores dificuldades transformaram-se em compromissos vinculados. “Antes, não tínhamos sequer sistema informático. Fazia tudo à mão: a faturação, os registos dos funerais... A organização também era completamente diferente, foi preciso mudar rotinas.” Aida deu a volta às dificuldades e, recentemente, teve outro desafio: ser coordenadora do serviço administrativo das lojas do Algarve. “Estou a tentar fazer o meu melhor”, conta, explicando que considera a diversidade dos serviços um traço fundamental do sucesso da empresa. Além disso, a aproximação à população, “com iniciativas como o *workshop* de arranjos florais”, tem vindo a contribuir para que as pessoas “olhem de outra forma” para o setor funerário.

É, aliás, na proximidade à população que Aida Ribeiro se realiza. Talvez por isso continue a ser tão difícil deixar o trabalho dentro da agência. “Emocionalmente, é uma área muito exigente, mesmo que sempre tenha feito parte da nossa vida”, reconhece. Muitas vezes, no trajeto para casa, tem o hábito de rever mentalmente o dia de trabalho. Poderá ser essa uma das razões pela qual sentiu necessidade de ter outra ocupação depois de desligar as luzes da loja. Há um ano, comprou a residencial por cima da Agência Dias. “Tinha pena de ver isto fechado. Agora, depois do emprego, além de mãe e avó, também sou engomadeira e faxineira”, lança entre sorrisos. ■

CASCAIS APONTA PARA O FUTURO



Inaugurado no dia 24 de maio, o Centro Funerário de Cascais e crematório, na freguesia de Alcabideche, é o reflexo da modernidade nas cerimónias fúnebres em Portugal. O conforto, a tranquilidade e a segurança das famílias são os eixos desta nova infraestrutura, que já é uma referência nacional.

✍ Inês Ramos 📷 Luciano Marques

○ Centro Funerário de Cascais é mais do que uma resposta à população daquele concelho. É um compromisso com o futuro, norteado pela convicção de que o conforto e a tranquilidade das famílias devem estar em primeiro plano quando se almeja dignificar uma cerimónia fúnebre. É neste paradigma que reside a génese da nova estrutura projetada pela Servilusa – desde a conceção do projeto aos derradeiros acabamentos. Assim se justificam os olhares compenetrados e os elogios copiosos no dia da inauguração. Modernidade, elegância e conforto são os traços que caracterizam este que é, nas palavras de Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, “o melhor centro funerário do país”.

A vontade de investir nesta estrutura era antiga, por isso, quando a Câmara

Municipal de Cascais lançou o concurso público para a conceção e construção do crematório (em agosto de 2014), a Servilusa não vacilou: “Faz parte do posicionamento estratégico da empresa reforçar a sua presença em Cascais. Por outro lado, pela dimensão do concelho e pela procura deste serviço junto dos nossos clientes, fazia todo o sentido avançarmos”, conta o responsável. Este centro representa um investimento de 1,6 milhões de euros em infraestruturas e equipamentos, sendo que a Servilusa prevê a realização de cerca de 1000 cremações anuais.

■ REGRESSO ÀS ORIGENS

O Centro Funerário de Cascais agrega o vigésimo crematório a operar em Portugal continental. No entanto, segundo Paulo Carreira, o cenário nacional ainda está “aquém das necessidades do país”. Em

França e na Alemanha haverá cerca de 150 crematórios, no Reino Unido perto de 270 e na vizinha Espanha mais de 300. “Todos têm taxas de cremação acima dos

FUNCIONALIDADES

- ☐ Capacidade de unificação das duas salas de velamento numa única divisão;
- ☐ Wi-Fi grátis em todo o edifício;
- ☐ Música ambiente regulável nas salas de velamento;
- ☐ Possibilidade de visualização do vídeo “Recordação de uma Vida”;
- ☐ Zona de fumadores;
- ☐ Cafetaria;
- ☐ Jardim interior;
- ☐ Florista;
- ☐ 130 lugares de estacionamento.



30%, sendo que em Portugal esta opção ronda os 15%." Porquê? "Não por falta de vontade das pessoas, mas pela escassez de equipamentos. A cremação dá uma resposta eficaz às nossas vidas atuais, traz uma grande dignidade à cerimónia fúnebre e responde ao problema da lotação dos cemitérios", considera o responsável.

Conforme enfatiza o diretor-geral de negócio da Servilusa, o centro funerário agrega vários serviços e tem características "ímpares" em relação às restantes estruturas do distrito de Lisboa. No edifício coabitam três espaços distintos: de velório, de prestação de serviços e uma área técnica. Por isso, a prioridade foi harmonizá-los, sem perder de vista o paradigma do conforto. "Historicamente, houve uma passagem do velório realizado em casa para espaços anexos às igrejas, adaptados para dar resposta às populações na época, motivo pelo qual, por vezes, não reúnem as condições para velar o corpo com a serenidade e a privacidade desejadas", aponta. Foi então necessário analisar o ritual português, perceber a sua dinâmica e adequá-lo aos desafios atuais.

■ SINGULARIDADES DA EXCELÊNCIA

Depois da aprovação do projeto, a equipa teve onze meses para tirar ideias do papel. "E muitas foram além dos requisitos básicos do caderno de encargos, o que complexificou o trabalho", relata Paulo Carvalho, diretor de projetos e ativos da Servilusa. Assim, entre as características inovadoras deste centro funerário, destacam-se: os acessos diferenciados para familiares e operadores funerários; duas salas de velório; um gabinete de apoio da Servilusa; serviços de florista;

sala juvenil; cafetaria com acesso ao jardim interior; capela para cerimónias ecuménicas; sala de última despedida; sala de tanatopraxia e forno crematório totalmente digital e com elevada eficiência energética.

"O que fizemos foi avaliar a experiência adquirida ao longo dos últimos oito anos [o primeiro centro funerário da Servilusa foi inaugurado em 2008, em Elvas] e melhorar o que tinha potencial. Acho que fomos bem-sucedidos", reconhece com satisfação Paulo Carvalho. Uma das inovações diz respeito às salas de velório, com a opção de uma área reservada para a família mais próxima e a possibilidade de se poderem unir (sendo que uma das salas poderá servir para a família se resguardar em cerimónias "públicas"). Um espaço também enaltecido pelo responsável ►

EQUILÍBRIO ENTRE LIBERDADE E PROTEÇÃO

O projeto arquitetónico do Centro Funerário de Cascais tem a assinatura de João Correia Monteiro, que colabora com a Servilusa desde 2009. "A arquitetura tem o propósito de estimular as pessoas; neste caso, procuramos que isso fosse conseguido com serenidade, pela condição emocional delicada das pessoas que estão neste espaço." Para o responsável, um dos grandes desafios deste trabalho foi responder aos requisitos da Câmara Municipal de Cascais, que limitou o projeto a uma área de 1000 m² e pediu que o edifício tivesse as características de um volume paralelepípedo.

"As medidas foram vistas ao centímetro, privilegiando o conforto do acesso. Por exemplo, sabendo que o edifício terá picos de afluência, as passagens estão concebidas para que três pessoas se possam cruzar numa medida confortável", revela João Monteiro. Outra curiosidade prende-se com o *foyer*, à entrada do edifício: "As ripas não estão lá por acaso. Para quem se encontra junto ao vidro, compartimentam a paisagem e estabelecem uma relação com o exterior; para quem passa no corredor, fecham a paisagem, promovendo uma relação com o espaço interior. É o equilíbrio entre o sentimento de liberdade e de proteção."



“ É UMA RESPOSTA DE GRANDE QUALIDADE E DIGNIDADE ”

Na inauguração do Centro Funerário de Cascais e crematório, o autarca do município, **Carlos Carreiras**, partilhou com a *i-nova* as primeiras impressões sobre a nova estrutura.

Depois de visitar as instalações, que comentário tece sobre este centro funerário?

É uma estrutura de grande qualidade, mas, mais do que isso, com grande dignidade para receber todos aqueles que aqui virão. Não desfavorece ninguém, antes pelo contrário, é um equipamento que já era necessário no nosso concelho há muito tempo.

Que carências vem suprimir?

Em termos populacionais, cada vez somos mais e cada vez temos maior esperança de vida. No entanto, no nosso concelho, não havia nenhuma estrutura que desse resposta a esse desafio; [mais ainda] quando instalámos aqui próximo o novo Hospital de Cascais, o que aumenta a necessidade de um equipamento desta natureza. Os nossos cemitérios têm problemas de espaço e, em alguns, a terra está muito saturada, o que cria outro tipo de constrangimentos. Portanto, este equipamento vem dar uma resposta com grande qualidade e dignidade.

Existe algum pormenor da obra que lhe tenha chamado a atenção?

Confesso que não estou habituado a fazer este tipo de inaugurações, esta foi a primeira. Não sou um especialista, mas, do que pude ver – mais com os olhos de um cidadão que um dia estará aqui a acompanhar um ente querido –, realço a qualidade com que tudo isto foi pensado e concretizado.



é o jardim interior, que é também uma zona de fumadores. O propósito é simples: evitar a concentração de pessoas junto à entrada, permitindo que usufruam do edifício na sua plenitude e que sintam neste espaço o conforto de uma casa de família.

Outro pormenor evidenciado pelo diretor de projetos é a sala juvenil, requisitada logo na segunda utilização do espaço de velório. Trata-se de uma área sem circulação de urnas, que, embora afastada dos locais de velamento, continua no campo de visão de quem está no jardim interior. “A receptividade tem sido muito grande, porque permite às famílias irem juntas a um velório”, nota Paulo Carvalho. Neste contexto, outro destaque é a sala de última despedida, um espaço para acompanhar a entrada da urna no equipamento de cremação (“à semelhança do que acontece no acompanhamento

que a família faz na descida da urna à sepultura”), permitindo uma despedida digna e condizente com o ritual português.

■ IR MAIS ALÉM

Para Paulo Carvalho, o maior desafio deste projeto foi estar sempre presente na obra, “de forma a ajustar e modificar, atempadamente, tudo o que podia ser melhorado”. É também a vontade constante de elevar a exigência que distingue o trabalho desta equipa. Exemplo disto é a sala de tanatopraxia. “Quando respondemos ao concurso não tinha saído a última legislação sobre estes espaços”, revela o responsável. A obra podia ter-se mantido fiel ao projeto inicial, mas não é isso que ditam os valores desta empresa: “Neste momento, temos uma sala de tanatopraxia equipada com a última tecnologia e cumpridora de todos os requisitos legais.”



No espaço exterior foi ainda construído um Jardim da Memória – com um cendário em forma de pirâmide –, que permite às famílias estarem tranquilamente naquele local, para homenagem e reflexão. Além do espaço de obra, a Servilusa também decidiu estender a sua intervenção à área envolvente. Ampliou o muro do cemitério, recuperou os acessos rodoviários e a zona verde circundante – foram replantadas mais de 800 árvores e arbustos –, requalificou o parque de estacionamento com mais lugares para pessoas com mobilidade reduzida, entre outras ações que “visaram valorizar o contexto envolvente”, esclarece Paulo Carreira.

Sobre o balanço deste importante projeto desenvolvido pela Servilusa, o diretor-geral de negócio da empresa conclui: “Seguramente, o Centro Funerário de Cascais é o grande exemplo a nível nacional do futuro das cerimónias fúnebres no país, para ser seguido por outros municípios.”



FEEDBACK DAS FAMÍLIAS

“Num momento tão difícil, é muito importante a tranquilidade que este espaço proporciona. Obrigada por nos fazerem sentir tão acolhidos.”

Fátima Pinheiro (68 anos)

“É um espaço muito agradável, com instalações que surpreendem pela positiva e funcionários muito atenciosos.”

José Melo (54 anos)

“Este centro funerário deu-me outra perspetiva sobre a cremação.”

Célia Rosa (57 anos)

“Instalações muito confortáveis e inovadoras. Como mãe, a sala para crianças revelou-se uma boa surpresa.”

Ana Coelho (37 anos)



PLANTAR UMA ÁRVORE NA ÚLTIMA HOMENAGEM

A Servilusa relançou um “sucesso de vendas”: a Urna Natura será agora a New Beginning. Idealizada em 2005 pelo então Comité de Inovação e Desenvolvimento da empresa, esta urna biodegradável – com terra e sementes de pinheiro – tem implícita a simbologia do “retorno à vida”, assente na aposta em produtos inovadores e ecológicos para guardar as cinzas. “Apesar de continuar a ser um produto com muita aceitação, notamos que as famílias tinham

alguma dificuldade em fazer com que a árvore crescesse”, explica Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa. Surgia assim a oportunidade para aprimorar esta urna “amiga do ambiente”. Após a cremação, as cinzas são colocadas na parte inferior de um vaso (feito em terracota) e, no restante espaço, é depositada terra e uma árvore jovem. O objetivo é que a urna possa ser colocada diretamente no solo, facilitando o crescimento da árvore. **Inês Ramos**



LOJAS CONTINUAM A INVESTIR NA RENOVAÇÃO DA IMAGEM



ÉVORA CS

Modernidade, conforto e locais mais reservados para a contratação dos serviços. De norte a sul do país, a renovação da rede de lojas e centros funerários da Servilusa prossegue com o objetivo firme de transformar estes espaços em “pontos de encontro com a população”.

✍ Inês Ramos 📷 Celestino Santos e João Aleixo

São áreas amplas e luminosas, com uma decoração moderna, em tons de branco, verde e amarelo. Desde 2014 que a Servilusa está empenhada em transpor os valores da empresa para o espaço físico, por isso iniciou um processo de remodelação da imagem da rede nacional de lojas. Passados dois anos, embalado pela mudança de paradigma na aproximação à população, o investimento continua a ser prioritário. “A nossa preocupação é que as lojas da Servilusa sejam espaços confortáveis e tranquilos, onde as pessoas não entrem

apenas para tratar de uma cerimónia fúnebre”, explica Carlos Martins, diretor comercial e de marketing.

Culturalmente associadas a instalações taciturnas, as agências funerárias continuam a evocar, para a maioria das pessoas, momentos de luto e de pesar. Com a remodelação destes espaços e a criação de locais mais reservados para a contratação dos serviços, o intuito é ajudar a “reequilibrar o estado de alma dos clientes”, salienta o responsável. Por outro lado, a nova imagem pretende criar um ambiente propício para que as lojas se tornem “pontos de encontro com a população”. Nesse sentido, a empresa tem vindo a desenvolver inúmeras iniciativas locais, que passam por convidar as pessoas para tomar um chá, assistir a sessões de poesia ou até participar em *workshops* temáticos, sobre como entender o processo do luto ou a preparação de arranjos florais.

■ APOSTA NA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Outro aspeto a salientar, na perspetiva de Carlos Martins, é a satisfação dos colaboradores da Servilusa, que agora passam a desenvolver a sua atividade profissional em “espaços mais harmoniosos e modernos”. Marisa Achemann, coordenadora comercial, não poderia estar mais de acordo, sobretudo depois da remodelação da loja de Évora, em maio. “Foram feitas alterações tanto em termos estéticos como funcionais. Uma das principais mais-valias é que ficamos com mais área – o espaço anterior não estava tão bem aproveitado –, por isso temos a sensação de que a loja cresceu. Está fantástica!”, relata.

Em relação à opinião dos clientes, Marisa Achemann conta que também tem deixado os colaboradores com um sorriso no rosto: “Tivemos um cliente que entrou e, imediatamente, recuou, pedindo desculpa porque se tinha enganado; queria ir a uma agência funerária.” Segundo esta coordenadora comercial, a nova imagem

NÚMEROS (DESDE 2014)

- 15 lojas remodeladas
- 8 lojas inauguradas com a nova imagem
- 2 centros funerários remodelados
- 3 centros funerários inaugurados com a nova imagem



SANTA JOANA PRINCESA



LOJAS E CENTROS FUNERÁRIOS REMODELADOS EM 2016

Agência Funerária Albufeira

Agência Funerária Adelino Martins, Coimbra

Agência Funerária Pestana, Évora

Agência Funerária Magno – Benfica, Lisboa

Agência Funerária Antas, Porto

Centro Funerário Santa Joana Princesa, Lisboa

Centro Funerário Santo Condestável, Lisboa

REMODELAÇÕES PREVISTAS

Agência Funerária Portuense “Santa Catarina”, Porto

Agência Funerária Paula Valbom, Gondomar

Agência Funerária Faria, Figueira da Foz

Agência Funerária Magno, Parede

Agência Funerária Restelo, Lisboa

Agência Funerária Borges, Almada

Agência Funerária Coelho, Lagoa

tem sido muito bem recebida pelos clientes, que acham o espaço “acolhedor” e, de alguma forma, “conseguem esquecer o local onde estão”.

■ APOSTA NOS LOCAIS DE FORMAÇÃO

No início deste ano, também as lojas de Albufeira e das Antas sofreram intervenções – no caso da última (remodelada em 2014) tratou-se de obras no *backoffice*, para receber a *pool* do Porto. Mas além das instalações modernas e mais acolhedoras, o que aproxima estas lojas são também as salas para formação (existem três no país: Albufeira, Antas e Lisboa-Sete Rios). A aposta nestes espaços, adianta Carlos Martins, tem como principal objetivo incentivar o plano formativo da Servilusa dirigido à sociedade, em áreas como o apoio ao luto, a gestão de stresse ou o trabalho em equipa. Pretende-se também que seja um espaço privilegiado para a realização de reuniões internas e ações de formação para os colaboradores.

“Como Albufeira está no centro do Algarve, torna-se mais vantajoso para os colegas se deslocarem quando precisam de

fazer formação.” Ana Braz, administrativa, justifica assim a implementação do primeiro espaço formativo na região sul. Sobre a loja, que antes funcionava num *open space*, confessa que está “muito mais agradável” e “com uma imagem mais moderna e aconchegante”. “É muito importante que a imagem vá ao encontro dos serviços da Servilusa, as pessoas notam a diferença”, defende Ana Braz.

Destaque também para a remodelação dos centros funerários Santa Joana Princesa e Santo Condestável, ambos em Lisboa. “Nestes espaços, o grande objetivo das intervenções é a manutenção dos edifícios, a atualização dos equipamentos e, dependendo da necessidade, a renovação da mobília”, esclarece Ana Aires, coordenadora dos centros funerários de Lisboa.

De acordo com Paulo Carreira, diretor-geral de negócio, o plano de uniformização e modernização das lojas Servilusa é um projeto em contínuo desenvolvimento. “A Servilusa procurará sempre a modernização, tendo como objetivo a adaptação às necessidades das comunidades”, conclui o responsável. ■

PRESENTE DA CORRIDA AO ARRAIAL



Mais uma vez, a Servilusa apoiou a Corrida do Oriente e o Arraial dos Navegantes, juntando-se às Festas de Lisboa e promovendo vida e saúde. A 5 de junho, o sol e o calor não deram tréguas, mas houve razões para comemorar.

✍ Rute Gonçalves 📷 Celestino Santos

Entre colaboradores da Servilusa, familiares e simpatizantes, cresce o “nervoso miudinho” assim que se aproximam as 10 horas. É que hoje, na vez do sino da Igreja de Nossa Senhora dos Navegantes, em Lisboa, soará o tiro de partida para a 15.ª edição da Corrida do Oriente.

Além de se afirmar como patrocinador do evento que junta todos os anos centenas de participantes – hoje são mais de 1500 –, a Servilusa também veste a camisola para correr em prol da Associação NAVEGAR (que desenvolve a sua ação social em Portugal e São Tomé e Príncipe) e de uma das obras mais marcantes da paróquia do Parque das Nações: a igreja modernista desenhada por José Maria Dias Coelho, esculpida por Alípio Pinto e inaugurada em 2014

após dez anos e três milhões de euros de investimento.

Para Rodolfo Pessoa, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social, “faz todo o sentido continuar a apoiar esta prova, porque representa um apoio à população local e é uma forma de celebrar a vida”. É também aqui que a Servilusa mostra o quão importante é quebrar a rotina de escritório e investir na saúde. Embora uma parte da empresa esteja hoje a trabalhar, os que puderam estar presentes, como Vanessa Ventura, colaboradora da empresa, ou Cristina Seixas, fornecedora da Servilusa, não descuraram a oportunidade de acompanhar o Tejo em passo de corrida. Além de apelar à participação na prova, a empresa também organizou, a 14 de maio, um treino de preparação em parceria com a revista *RUNning*.

■ RESPONSABILIDADE NO ADN

Inserido na política de responsabilidade social da empresa, o apoio da Servilusa estendeu-se, como já é habitual, ao 14.º Arraial dos Navegantes, ou AdN, como é conhecido entre os amigos. O número de apreciadores vai aumentando de ano para ano e, ontem formaram-se mais 16 novos admiradores. Os utentes (com uma média de idades de 75 anos) e duas colaboradoras do Centro de Dia Social e Comunitário da Junta de Freguesia de Moscavide e Portela foram convidados à festa pela Servilusa, podendo, assim, contemplar os balões e saborear as sardinhas minuciosamente escolhidas para celebrar a noite de sábado, 4 de junho. É que este não é um arraial qualquer. José Rodrigues, da organização, explica que o peixe-rei das Festas de Lisboa foi



TODOS VENCEDORES

Andralino Furtado, do Sporting Clube de Portugal, foi o grande vencedor da prova de 10 km, com um tempo de 30m53s. Do lado feminino, a atleta do Salgueiros, Clarisse Cruz, foi a primeira a atravessar a meta, aos 34m01s. Da equipa da Servilusa, sagraram-se *finishers* Raquel Fróis (365.º lugar), João Batista (577.º lugar), Carla Vitorino (819.ª), Tânia Sales (820.ª), Eva Caetano (872.ª) e Catarina Gil (887.ª). Os restantes participantes com a camisola da empresa decidiram "Correr para Conviver", a prova de dois quilómetros destinada a famílias.

encomendado a quatro fornecedores diferentes para uma prova cega inicial, porque as expectativas não poderiam ser defraudadas. "Temos um público muito específico, de classe média-alta; tudo passou a ser muito exigente", descreve.

A comunidade desta freguesia formou-se em torno de um dos grandes eventos da história nacional recente: a Expo 98. Fazendo-se um bairro numa parte nova de Lisboa, foi preciso conferir-lhe um sentido de comunidade. Daí as mesas longas e os bancos de tábua corrida, para fomentar o convívio. Foi essa, aliás, uma das mais-valias salientadas por Sofia Sá, coordenadora de atividades

do Centro de Dia, da ida dos utentes à freguesia vizinha. "São pessoas autónomas, mas muitas delas vivem sozinhas e experienciam o isolamento, por isso, ficaram muito contentes por saírem do centro, incluindo-se numa comunidade maior, com muita interação social". Assim, o convite da Servilusa integrou-se na política de envelhecimento ativo da instituição, que tem como missão garantir "o bem-estar físico e psicológico" dos "avós" de Moscavide e da Portela.

A confraternização no arraial, por sua vez, é garantida. "Já quase não é preciso divulgar o evento; está solidificadíssimo",

carateriza José Rodrigues. Os números comprovam-no: se no ano passado foram consumidos 1300 quilogramas de sardinhas e 1200 de carne nos três dias de festa, este ano, ainda o domingo ia matutino e estas quantidades já haviam sido ultrapassadas.

Perto das 11h da manhã, começam a chegar à meta os primeiros atletas e, do lado de cá da igreja, no AdN, os voluntários vão levantando mesas e bancos para montar 2000 lugares sentados. Servem-se as primeiras cervejas, os segundos cafés. E como é domingo e dia de festa, já sabemos, não tarda nada, vai cheirar bem, vai cheirar a Lisboa. ■



“CUCOS” PASSAM UM DIA DIFERENTE NO JARDIM ZOOLOGÍCO



No dia 11 de junho, a Servilusa levou um grupo de 18 crianças do Centro de Acolhimento “Os Cucos”, em Elvas, ao Jardim Zoológico de Lisboa, para mostrar que é possível sonhar com um mundo mais feliz.

✍ Inês Ramos 📷 Celestino Santos

Com o boné verde virado do avesso, Ricardo não está quieto um minuto. Quer ver os leões, os macacos e as cobras. Quer ir sozinho no teleférico que voa por cima das cabeças do grupo, ainda à entrada do Jardim Zoológico de Lisboa. “Vamos lá ver se não caímos todos para dentro de água!” Gargalhada geral. Estavam à espera deste dia desde dezembro; primeiro foi o frio do inverno, depois a chuva da primavera. Esperaram uma eternidade até entrar no autocarro que os trouxe de Elvas, por isso,

agora, de pouco valem as reprimendas das monitoras. “Então e se as cobras fugirem?”

Têm idades até aos 12 anos, mas vidas que só deviam pertencer a adultos. Os sorrisos escondem uma dura realidade. A realidade de quem vê um centro de acolhimento temporário transformar-se em casa. “Recebemos meninos de norte a sul do país, todos com experiências de vida muito diferentes: abandono, maus-tratos, negligência psicológica...”, relata Marta Caraças, psicóloga no Centro de Acolhimento “Os Cucos”. Esta instituição destina-se a receber crianças em situação

Em Portugal, em 2014, havia **8470** crianças e jovens em situação de acolhimento – **88%** em lares de infância e juventude e em centros temporários. Os números são do relatório “Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens”, publicado pelo Instituto da Segurança Social.

de risco (atualmente são 20), para lhes proporcionar condições de vida dignas e “semelhantes às de uma família normal”, até o tribunal deliberar que ainda existe um futuro para elas junto dos familiares ou até à adoção.

Para lá dos portões encantados do Jardim Zoológico há macacos gingões, golfinhos acrobatas, leões-marinhos pachorrentos, araras vaidosas e muitas histórias para guardar no coração. Ricardo não há-de terminar o dia sem cumprir (quase) todas as vontades e regressar a Elvas de peito cheio. Marisa Achemann, coordenadora comercial e relações institucionais da Servilusa, também não. A ideia de organizar um dia diferente para “Os Cucos” surgiu no ano passado, no Dia da Equipa Servilusa. Como vem sendo tradição, o grupo vencedor das atividades desse evento recebe uma verba para desenvolver uma ação no âmbito da política de responsabilidade social da empresa.

“Já tinha pensado que, caso a minha equipa ganhasse, gostava de fazer alguma coisa com esta instituição. Conheço o trabalho que desenvolvem com estas crianças e sei que, sem a ajuda de entidades externas, seria muito difícil realizar este tipo de iniciativas”, explica Marisa Achemann. Para os responsáveis do Centro de Acolhimento “Os Cucos” foi uma surpresa: “Não estávamos nada à espera, mas foi um contacto muito feliz. Acho que o sorriso destes meninos diz tudo”, agradeceu Marta Caraças. |



DIA DA SAÚDE ASSINALADO COM RASTREIOS DE NORTE A SUL

✍ Inês Ramos

A Servilusa comemorou o Dia Mundial da Saúde, a 7 de abril, com a organização de rastreios médicos gratuitos em todo o país. A iniciativa “Sinta a Vida” foi desenvolvida pela equipa de Relações Institucionais e inserida na política de responsabilidade social da empresa. “O objetivo foi realçar a importância da prevenção na saúde, reforçando relações de confiança com a população”, esclarece Pedro Costa. As ações tiveram lugar em Moscavide, Alcabideche, Coimbra, Figueira da Foz e Vila Nova de Gaia, em parceria com farmácias locais e outras entidades da área da Saúde, que foram responsáveis pelos rastreios ao índice de massa corporal, pressão arterial, glicemia, colesterol e triglicéridos. No final, foi oferecida a cada participante uma maçã, símbolo da vida.

Nos dias 7, 8 e 9 de abril, a Servilusa também marcou presença no Fórum Saúde, em Albufeira. Tratou-se de uma iniciativa que teve como objetivo informar e esclarecer a população sobre a importância da saúde ao longo da vida – “e a morte também faz parte do ciclo da vida”, sublinha Armanda Cercas, coordenadora comercial do Algarve. O programa do evento contemplou várias atividades, entre as quais um *workshop* sobre “Apoio ao Luto”, ministrado por Victor Sebastião, psicólogo e formador da Associação Portuguesa de Profissionais do Sector Funerário. A par desta ação, foram também realizados rastreios médicos, exposições, palestras, *mass*



training em suporte básico de vida, demonstrações de ginástica e yoga para bebés, *workshop* de culinária, entre outras.

O convite do município algarvio surgiu na sequência da apresentação do livro *Guia Prático de Apoio ao Luto*, em fevereiro, no

Salão Nobre da Câmara Municipal. “A equipa do Algarve tem feito um excelente trabalho em termos institucionais, e este contacto é o reflexo do fortalecimento de relações com Albufeira”, esclarece Vanda Castro, gestora da unidade de negócio do sul. ■

APOIAR E PROTEGER OS ANIMAIS

Integrada no programa “Pequenos Gestos para um Futuro Melhor”, a primeira campanha de recolha de alimentos para animais desenvolvida pela Servilusa arrancou no mês de junho, na região de Setúbal, em parceria com duas entidades protetoras dos animais. A ideia partiu da

colaboradora Diana Melo, responsável pela loja Servilusa naquela cidade – onde os interessados em colaborar poderão depositar bens alimentares* –, e surge como uma inovação no panorama de iniciativas de responsabilidade social da empresa.

Em paralelo, mantêm-se ativas as

*PONTO DE RECOLHA

Agência Funerária Setúbal - Avenida Bento Gonçalves, Shopping Aranguês, Loja 39-A, 2910-433 Setúbal

campanhas de recolha de tampinhas e medicamentos fora do prazo, geridas pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da empresa.

DEBATE REÚNE PELA PRIMEIRA VEZ AS QUATRO ASSOCIAÇÕES DO SETOR

Vanessa Bilro

Os temas em debate no dia 16 de Abril, na primeira edição da Expo Funerária (15 a 17 de Abril, Batalha), não eram inéditos. Mas era única a oportunidade de ter na mesma sala os representantes das quatro associações a atuar no setor em Portugal – Associação Portuguesa do Sector Funerário (APPSF), Paulo Moniz Carreira; Associação dos Agentes Funerários de Portugal (AAFP), António Matos; Associação Nacional de Empresas Lutuosas (ANEL), Carlos Almeida; e Associação dos Agentes Funerários do Centro (AAFC), Jaime Alexandre.

Depois de Paulo Carreira, com a concordância dos restantes participantes, esclarecer que “a existência de várias associações promove a pluralidade de ideias, estando assim garantida a representatividade de todo o setor, para bem da atividade”, cada representante elencou as suas preocupações face ao setor e partilhou o trabalho desenvolvido pela respetiva associação. António Matos focou “a formação e o papel que as seguradoras poderão vir a ter no setor”. Jaime Alexandre defendeu uma maior intervenção estatal no setor. Carlos Almeida mostrou-se focado nas questões da regulamentação, na formação e na análise de possíveis produtos financeiros a atuar no mercado.

■ ATUAÇÃO DA APPSF

Paulo Carreira começou por esclarecer o papel de cada interveniente no setor: “As associações promovem as suas ideias e o Estado deve ouvir, regulamentar e fiscalizar. Por sua vez, cabe às empresas investir em estruturas e equipamentos.” De seguida, o presidente da APPSF salientou, na área da normalização, “o reconhecimento pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) da

APPSF como uma mais-valia não só no processo de transposição das normas internacionais para o sistema normativo português; como também no processo de criação de normas nacionais, como por exemplo a NP 4474-1:2008 - Urnas Funerárias, que está a ser utilizada como referência na criação da norma europeia em desenvolvimento pela European Federation of Funeral Services [EFFS], organismo no qual Portugal é representado pela APPSF, participando nas comissões técnicas criadas para a revisão de normas como a EN 15017”.

Este responsável lembrou ainda “o papel inegável da APPSF na formação dos profissionais do setor, mas também de outros profissionais, dotando-os e às famílias de ferramentas para lidar com as questões do luto, com destaque para o *Guia Prático de Apoio ao Luto*, publicado pela Servilusa”; e marcou posição em duas questões que têm sido objeto de controvérsia: a tanatopraxia e a gestão de cemitérios, crematórios e salas de velório. “Com a nova legislação estão asseguradas as questões de higiene e segurança, sendo que a APPSF não vê qualquer impedimento para que a tanatopraxia possa ser executada tanto por um agente funerário como por um profissional dedicado exclusivamente a esta atividade, desde que sejam cumpridos os requisitos e normas”, defendeu. E acrescentou: “Os agentes económicos devem ser responsáveis por investir e gerir as infraestruturas, sendo as agências funerárias naturalmente as mais vocacionadas para esta função, devendo o Estado assumir o seu papel de regulador e fiscalizador.”

Relativamente aos receios levantados sobre a atuação das seguradoras no setor, o presidente da APPSF lembrou que se trata da evolução natural face às práticas

FIAT/IFTA COM NOVO ESTATUTO NAS NAÇÕES UNIDAS

Entre os dias 21 de maio e 10 de junho decorreu, em Nova Iorque, a reunião de 2016 do United Nations Economic and Social Council, durante a qual o Committee on Non-Governmental Organizations propôs a alteração de estatuto da FIAT/IFTA (Fédération Internationale des Associations de Thanatologues/International Federation of Thanatologists Associations) de “roster” (membro de um painel de especialistas) para “special consultative status” (membro com estatuto de consultor especialista).

Este organismo, que vê assim reforçada a sua presença nesta instituição, elegeu o novo board para 2016-2018 (encabeçado por Teresa Saavedra, da Bolívia; tendo como vice-presidentes Akinori Matsui, do Japão, Marek Cichewicz, da Polónia, e Darren Eddy, da Austrália; como secretário e tesoureiro Emerson De Luca, do Reino Unido, e Rolf Lichtner, da Alemanha, respetivamente; e como presidentes honorários William V. Hocker (EUA), Jacques Murette (França) e Dirk van Vuure Sr. (Holanda)), na convenção bianual que decorreu em maio, em Montreal, no Canadá.

européias, e sublinhou a solução Plano de Funeral em Vida. “O cliente tem o direito de escolher a agência funerária e saber desde o início quem vai realizar a cerimónia fúnebre, sendo este um ponto essencial na defesa da transparência e credibilidade desta atividade”, justificou.

Por fim, Paulo Carreira comentou a polémica gerada em torno da intervenção das agências funerárias no subsídio de funeral. “Consideramos inaceitável que as agências substituam as famílias no recebimento dos subsídios. Cada agência deve ser responsável pela cobrança ao seu cliente e não se impor como credor privilegiado face a um crédito da família”, concluiu. ■

NORMALIZAÇÃO EUROPEIA EM REVISÃO

Nos dias 9 e 10 de junho teve lugar, em Viena, a primeira reunião do Comité Técnico 448, do CEN (European Committee for Standardization), criado para rever a EN 15017:2005 “Funeral Services Requirements”. Portugal está representado pela APPSF, enquanto órgão de normalização setorial nacional nomeado pelo IPQ. A revisão da norma, adianta o presidente da APPSF, Paulo Moniz Carreira, “prende-se com questões de atualização e estrutura, uma vez que já passaram mais de 10 anos desde a sua entrada em vigor, com especial enfoque no transporte transnacional e repatriamentos, serviços online, cremação, equipamentos funerários (nos quais se incluem as urnas), formação e qualificação”. Portugal integra os grupos de trabalho que se vão debruçar sobre os equipamentos e a formação, devendo o primeiro rascunho do diploma ser colocado em discussão nas comissões técnicas dos países-membros do CEN já em novembro deste ano.



“DEVEM SER AS EMPRESAS COM MAIS CONHECIMENTO DE UM DETERMINADO SETOR A ASSUMIR A SUA GESTÃO”

Nuno Piteira Lopes é o vereador responsável pela Gestão Territorial e Intervenção Territorial, Cidadania e Participação e Desporto na Câmara Municipal de Cascais. No rescaldo da inauguração do novo Centro Funerário e crematório, que aconteceu a 24 de maio, reconhece que “a inovação nas soluções de apoio às famílias é cada vez mais valorizada”.



✍ Rute Gonçalves

■ Como tem evoluído o setor funerário no concelho?

Não temos dados que nos permitam fazer uma avaliação segura nesta questão. Diria, contudo, que é um setor muito competitivo no qual a inovação nas soluções de apoio às famílias é cada vez mais valorizada. A proximidade com a população também implica que se assegure uma dignidade na preservação da memória dos antepassados.

■ Que rumo pode ser seguido para fazer face à sobrelotação dos espaços cemiteriais?

Temos um terço do nosso território em espaço protegido. Os pedaços de terra em Cascais são um património valioso e escasso. Temos de ser muito rigorosos na gestão dos espaços públicos e isso implica, também, ter novas abordagens aos cemitérios e à sua integração no espaço público.

■ Nesse contexto, o que pensa sobre os cemitérios não poderem ser geridos por agências funerárias mas sim por organizações de outras áreas, como empresas de construção, por exemplo?

Penso que as questões da vida ou da morte não podem ser tratadas apenas como negócios. Por isso, julgo que devem ser as empresas, públicas ou privadas, com mais conhecimento e experiência de um determinado setor a assumir a sua gestão.

■ Este centro funerário inclui o primeiro crematório integrado na zona da Grande Lisboa. É uma responsabilidade para Cascais?

É uma grande responsabilidade atender às preocupações e problemas das populações. Sendo um centro funerário desta natureza uma necessidade antiga do nosso território, estivemos à altura da responsabilidade daqueles que nos confiaram a busca de uma solução. Agora é a vez de a empresa gestora do espaço estar à altura da responsabilidade na prestação do serviço.

■ Como tem sido recebida a obra pela população?

Bem. Estão a ser cumpridos os compromissos de serviço à população e não existem queixas ou notas a registar, pelo que se espera que tudo decorra como planeado.

■ Que avaliação faz da qualidade e potencialidades deste novo equipamento?

É um equipamento moderno, ao nível do que de melhor existe. Vai cumprir as suas funções e espera-se que sirva Cascais da melhor forma, indo ao encontro das necessidades da população.

■ Por que razão a Servilusa foi a única empresa a cumprir os requisitos divulgados em concurso público para a gestão deste aparelho?

Promovemos um concurso público pelo que qualquer empresa poderia ter concorrido. Mas talvez Cascais tenha sido exigente ao nível da qualidade do serviço.

■ Qual é o impacto da atividade da Servilusa no concelho?

Vemos sempre com agrado a instalação de investidores no concelho. E, nesse caso particular, a Servilusa tem feito investimentos que permitem criar postos de trabalho, para além de acrescentar liberdade de escolha num setor onde ela é necessária. ■

FÉRIAS EM FORMA PARA REPOR ENERGIAS

Está mais do que provado que a atividade física é uma arma eficaz contra o stresse. Por isso, em tempo de férias, o exercício pode ajudar a repor energias. Aqui ficam algumas sugestões para levar na bagagem.

Vanessa Bilro

SAPATILHAS DE CORRIDA/CAMINHADA



Paulo Gabriel

A corrida e a caminhada são atividades que pode fazer praticamente em qualquer lugar. Seja qual for o destino, haverá sempre um acesso pedonal, uma ecopista ou um trilho para fazer o gosto à perna ao mesmo tempo que visita pontos de interesse locais. Não se surpreenda se se embrenhar, por exemplo, nos trilhos açorianos e descobrir paisagens nunca antes imaginadas. Ora espreite: trilhos.visitazores.com.

RAQUETE DE PADEL

Depois do *running*, o padel tem vindo a ganhar adeptos em Portugal, embora seja uma atividade consolidada praticamente desde os anos de 1990 em países como os Estados Unidos da América. Jogado em dupla, trata-se de uma mistura de ténis, *squash* e *badminton*, sendo uma ótima solução para manter a forma e socializar. Os campos proliferam no nosso país. Veja onde jogar em clubedepadel.padelclick.com.



Mikko Säteri

PRANCHA DE SURF



Peniche Surf Camp

Quem pratica não esquece o equipamento, mas se ainda não se aventurou e tem vontade saiba que há opções para todos os níveis e carteiras. Desde experiências pontuais, que incluem equipamento e aulas, até à opção *surf camp*, com alojamento, equipamento, seguros e acompanhamento profissional, encontra um pouco de tudo. Como *surf* rima com Peniche, veja o que oferece um dos melhores *spots* mundiais para a prática da modalidade em penichesurfcamp.com.

CROSSTRAINING.PT

Se já não vive sem o *crossfit*, não se preocupe por não ser propriamente cómodo levar o material consigo nas férias. Leve antes o endereço *online* desta comunidade que, além de divulgar os próximos eventos da modalidade, oferece uma listagem completa das boxes disponíveis no país. Bom treino!



© Brian Kuhlmann

TENDA DE CAMPISMO

Leve o alojamento e aproveite as atividades dos diversos parques de campismo nacionais, muitos deles com opções gratuitas. Em Avis, o Parque de Campismo da Albufeira do Maranhão insere-se no Complexo Náutico, onde, além de poder relaxar na praia fluvial e na piscina, pode também praticar remo, canoagem, *windsurf*, *kitesurf*, vela ou *ski* aquático. Saiba mais em www2.cm-avis.pt.



© DR

ESPARGOS DA HORTA*

Com tanta atividade a barriga vai dar horas. Também na área da nutrição é preciso controlar os excessos. Sugerimos uma receita que não fica atrás dos petiscos de verão!

INGREDIENTES

- 600 g de espargos verdes
- 200 g de farinha de quinoa
- 4 gemas
- 4 claras
- 1 lima (raspa e sumo)
- 10 g de azeite
- 1 colher de café de sal
- 1 colher de café de pimenta
- 1 colher de café de gengibre em pó
- 1 colher de café de sementes de mostarda pretas
- 1 colher de café de sementes de mostarda amarelas

MODO DE PREPARAÇÃO

1. Comece por cozer os espargos num caldo aromático com o gengibre, a raspa de lima e ½ colher de café de sal.
2. À parte, envolva a farinha com as gemas e as claras, temperando com sal e pimenta.
3. Retire e escorra os espargos. Envolva no polme e leve ao forno a 220°C durante 15 minutos.
4. Quando estiverem bem dourados, retire os espargos do forno. Polvilhe com as sementes de mostarda e sirva com um vinagrete simples composto pelo sumo da lima e pelo azeite.

* Pelo chef Fábio Bernardino, Travel & Flavours



© DR

Segurança

na sua escolha.



Número Nacional Grátis

800 204 222

Compromisso

no nosso serviço.



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

