



i

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 26 | ANO 9 | SEMESTRAL | DEZEMBRO DE 2016

TEMPO DE REFLEXÃO

As mais de 30 missas promovidas pela Servilusa em todo o país incentivaram milhares de pessoas a um momento de reflexão cada vez mais necessário à sociedade da pressa. Pág. 10

TANATOPRAXIA

Dez anos sobre a prática que revolucionou o ritual fúnebre em Portugal. Pág.6

PONTOS DE VISTA

O cónego Ferreira dos Santos analisa a relação entre a Igreja e o setor funerário. Pág.20

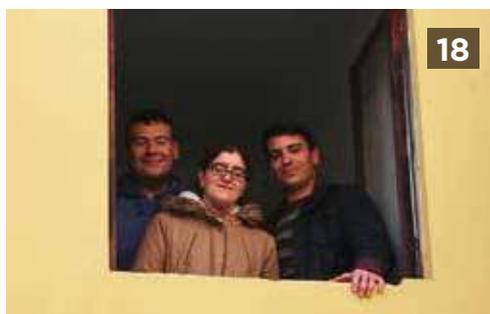
N.º 26 | DEZEMBRO



16



10



18

CORREIO DO LEITOR

GOSTARIA DE DAR OS PARABÉNS À VOSSA REVISTA, pela abordagem fácil, leve e quase tranquilizante que nos é dada através da leitura dos conteúdos abordados. Realço da vossa última revista o tema "plantar uma árvore na última homenagem". Mais uma vez um assunto delicado, que tem sempre na sua génese a partida de um ente querido e a vontade imensa de o eternizar junto de nós. Tê-lo presente numa árvore que pode fazer parte do nosso jardim é, do meu ponto de vista, uma ideia reconfortante. Ver a cada Primavera aquela árvore crescer, desabrochar e ganhar folhas, é acalantar a certeza de que nada morre, mas que tudo se transforma.

Um grande bem haja a toda a equipa e parabéns pelos conteúdos da vossa revista.

Um santo e feliz Natal para todos!

PAULA BORGES VALENTE (Cliente Servilusa)

QUEM JÁ PASSOU POR UMA PERDA sabe do que falo. Na altura em que vivemos essa dor imensa temos também de tomar decisões. É uma situação controversa, desumana – dizem uns –, a vida continua e tratar da morte faz parte dos vivos – dizem outros. Na verdade, o que parece é que aquele fio condutor que nos leva a desembaraçar o "emaranhado de burocracias" a que estamos obrigados nessa altura parece que é difícil de encontrar.

Poder contar nesse momento com um grupo de profissionais experientes, que despercebidamente fazem o seu trabalho auxiliando e conduzindo todo o processo burocrático, orientando em pequenas decisões que se tem de tomar, aconselhando sobre a escolha mais adequada e tratando de tudo com um extremo zelo e profissionalismo, sem ter protagonismo, é uma atitude de louvar.

Viver um momento de extrema dureza e tristeza com um acompanhamento tão próximo e humano faz toda a diferença. Mais do que agradecer, congratulo a equipa Servilusa por desempenhar tão bem este papel.

Um santo Natal para todos.

ALEXANDRA GODINHO (Cliente Servilusa)

Partilhe conosco a sua opinião através do email servilusa@servilusa.pt

EDITORIAL

3 Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa

BREVES DO SETOR

4 As últimas do setor funerário

BREVES SERVILUSA

5 Notícias de uma empresa na vanguarda

ZOOM IN

6 A revolução da tanatopraxia

INNOVARE

8 Refletir sobre o Plano de Funeral em Vida

- *Workshops* que cuidam do corpo e da alma

PERCURSOS

9 As façanhas de Ilda na música

PELO PAÍS

10 As tradicionais inovadoras missas de finados

ATITUDE SOCIAL

15 A família Servilusa à mesa

16 Limpar a costa é GIRO

18 Da base ao teto com a família Gaspar

APPSF EM FOCO

19 Volta ao mundo da tradição funerária

PONTOS DE VISTA

20 Entrevista a António Ferreira dos Santos, maestro, professor e reitor da Igreja da Lapa

ZOOM OUT

22 Sugestões para brilhar nas festas

O SUCESSO DA SERVILUSA ESTÁ NA EQUIPA

Paulo Moniz Carreira Diretor geral de negócio



O mês de novembro é especial para toda a equipa da Servilusa, que se mobiliza para proporcionar às famílias um momento de reflexão, de paz e de celebração da vida. Todos os departamentos estão envolvidos ativamente na organização das celebrações eucarísticas, transformando esta iniciativa num verdadeiro fenómeno. Este ano, mais uma vez, as igrejas encheram e os colaboradores souberam prestar o merecido tributo a todos os que confiaram na Servilusa.

Foi também devido ao compromisso dos colaboradores para com o bem estar das comunidades que nos foi possível devolver as condições de habitabilidade aos irmãos Fábio, Marlene e Agostinho Gaspar, em Portimão, no Algarve. Estamos todos muito comovidos e envolvidos neste projeto que desafia a nossa capacidade de trabalho na área da responsabilidade social e nos fez procurar parcerias com empresas com a mesma visão solidária do que a Servilusa.

É também em prol das comunidades que, em parceria com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), a Servilusa promove iniciativas pioneiras, como as sessões de massagens com parafina e os *workshops* sobre acupuntura, arranjos florais ou chás. As atividades multiplicam-se pelo país, tendo sido realizadas 322 em 2016, propostas e desenvolvidas localmente pelos colaboradores que se preocupam, no âmbito da responsabilidade social, em promover o bem estar e combater a solidão da população durante o processo do ciclo de final de vida.

■ NA VANGUARDA DO SETOR

Outro exemplo do pioneirismo – mas também do empreendedorismo – da Servilusa é a tanatopraxia. A prática iniciada em Portugal pela empresa, em 2007, é, nesta edição da *i-nova*, apresentada em todas as suas dimensões, da história aos colaboradores, sem esquecer a formação e a regulamentação, para a qual contribuímos. Graças à Servilusa, a tanatopraxia faz parte do ritual funerário nacional, com a garantia de qualidade e de segurança que os portugueses merecem.

Ainda neste contexto, e olhando para os projetos concretizados em 2016, é de sublinhar o valor acrescentado que trouxeram não só à empresa, mas também à comunidade e às autarquias.

Destaque para o Centro Funerário de Cascais, único do género no distrito de Lisboa, com inovações e comodidades que elevam muito a qualidade do serviço funerário em Portugal, como sejam as salas de velamento com possibilidade de limitação de acesso à urna através de portas amovíveis de vidro, que se têm revelado verdadeiramente importantes para as famílias; ou o Jardim da Memória, um trabalho arquitetónico notável, que convida à reflexão.

O ano que agora termina foi ainda de consolidação de projetos importantes como a Agnus Dei, em Cascais, e a Matias, em Moscavide, que se revelaram excelentes apostas. São estas concretizações de sucesso que nos dão motivação para, em 2017, nos dedicarmos à expansão geográfica da empresa, quer ao nível do serviço funerário, com novas lojas no sul, em Lisboa e no norte; e ao reforço da nossa posição de líderes na área da cremação, seja ao nível do número de crematórios, seja no que à qualidade do serviço diz respeito.

É por tudo isto que a Servilusa se diferencia e lidera o mercado. Prova disso é o novo recorde na avaliação realizada pelos clientes, segundo o Net Promoter Score, que nos permite fechar o ano com um valor histórico, sendo que 99% dos clientes caracterizam o serviço entre “Muito bom” e “Excelente”. Esta é uma motivação extra para encararmos os desafios de 2017 como equipa forte, estável e coesa que somos, reforçando a Servilusa no mercado como uma empresa profissional, inovadora e empreendedora. ■

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
e-mail: 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

CURIOSIDADES PESSOAS QUE “ADIVINHARAM” O MOMENTO DA SUA MORTE

Certamente já ouviu falar sobre músicos que predisseram a sua morte em letras de canções, com detalhes como o dia, o ano ou as circunstâncias. Pois saiba que existem outros famosos que também falaram publicamente sobre o momento em que desapareceriam da Terra e acertaram. Damos-lhe três exemplos:

1. MARK TWAIN

O escritor responsável por personagens incontornáveis do nosso imaginário, como Tom Sawyer ou Huckleberry Finn, afirmou que quando o cometa Halley passasse na Terra novamente seguiria com ele, numa alusão à sua morte. A verdade é que Twain faleceu precisamente um dia após a passagem do cometa, em 1910, 76 anos após o mesmo ter passado pelo nosso planeta, no ano em que o escritor nasceu (1835);

2. ABRAHAM DE MOIVRE

O reputado matemático francês, quando tinha 87 anos, reparou que, a cada noite, dormia mais 15 minutos, pelo que terá afirmado, após alguns cálculos, que quando esses 15 minutos completassem 24 horas não iria acordar. Foi o que aconteceu a 27 de novembro de 1754, e a causa de morte encontrada oficialmente foi "sonolência".

3. FRANK PASTORE

O popular locutor de rádio da Major League Baseball, *speaker* dos Cincinnati Reds e dos Minnesota Twins, famoso também entre os cristãos norte-americanos pelo seu *talk-show* "The Frank Pastore Show", referiu-se durante um programa à sua possível morte. Ela aconteceria na autoestrada 210, ao volante da sua mota, devido à mudança de faixa (sem sinalização) por parte de um condutor de automóvel. Foi precisamente isso que ocorreu três horas depois.



EXPOSIÇÃO MOSTRA O PANTEÃO NACIONAL ENQUANTO LUGAR FUNERÁRIO

Foi inaugurada a 13 de dezembro a exposição "Reis e Heróis - Os Panteões em Portugal", que estará patente até 7 de maio no Panteão Nacional. A exposição, conforme apresentou a diretora, Isabel Melo, à agência Lusa, "assinala os 100 anos da escolha da igreja de Santa Engrácia para Panteão Nacional; os 50 anos da sua inauguração e os 180 anos em que, através de decreto [do Ministro do Reino Passos Manuel], se expressa pela primeira vez a necessidade de criação de um Panteão Nacional destinado a celebrar aqueles que se distinguiram por obra digna e elevaram o nome de Portugal, na persecução dos ideais da Revolução Liberal de 1820".

A exposição estará organizada em três núcleos: "O primeiro aborda o conceito de panteão e a sua evolução, enquanto lugar funerário de reunião familiar ou corporativo; o segundo é dedicado aos cinco panteões reais existentes em Portugal (...) onde se encontra sepultada a maioria dos nossos reis; e o terceiro trata dos heróis nacionais (...) a quem foram concedidas honras de Panteão Nacional." Nesta última categoria situam-se, entre outros, a escritora Sophia de Mello Breyner Andresen, a fadista Amália Rodrigues e o futebolista Eusébio.

ASAE FISCALIZA AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) levou a cabo, em novembro, uma ação de fiscalização que incluiu 140 agências funerárias. Em comunicado, esta entidade informou que "a operação resultou na instauração de três processos-crime e dez contraordenações com um valor de aproximadamente sete mil euros".

Quanto ao tipo de infrações, a ASAE explicou que "os processos-crime se deveram a especulação de preços". No que diz respeito às contraordenações, esta entidade referiu "a falta de comunicação prévia, incumprimento dos deveres das agências funerárias, falta de preços e falta de catálogo de artigos fúnebres e religiosos", entre os principais motivos.

O referido comunicado justificou ainda esta operação como forma de "assegurar a defesa dos interesses dos consumidores num setor de expressiva relevância social".

FESTIVAL NA INDONÉSIA HOMENAGEIA FALECIDOS



Durante o mês de setembro o povo Toraja, da Indonésia, realiza um festival que pretende homenagear os entes queridos falecidos. O Festival Manene decorre anualmente há centenas de anos e consiste na exumação, embelezamento e exposição dos corpos dos falecidos.

Os corpos conservados deste povo das montanhas do sul do Sulawesi são lavados e vestidos com roupas novas como forma de honrar a sua memória durante este festival cujo nome – Manene – significa "cerimónia de limpeza dos corpos". Para este povo as cerimónias fúnebres são as mais importantes das suas vidas.

LIMUSINA ÚNICA E INOVADORA CHEGA À SERVILUSA



Paulo Jorge Magalhães

Já se encontra nas instalações da Servilusa a nova limusina que vai integrar a frota da empresa. "Esta aquisição insere-se na renovação da frota em curso, tornando-a mais moderna e confortável para as famílias", adianta António Ramos, diretor do Departamento Operacional da Servilusa.

Esta viatura apresenta ainda particularidades ao nível do design que a tornam única no nosso país. "Achamos um modelo existente de dois lugares muito interessante, mas necessitávamos que a limusina tivesse cinco lugares para garantir maior comodidade à família e o resultado foi um veículo inovador e único", caracteriza o diretor.

CERTIFICAÇÕES RENOVADAS COM DISTINÇÃO

A Servilusa viu renovadas as suas certificações. Durante o processo, como vem sendo hábito, a empresa aproveitou para rever as normas e procedimentos nesta área. Do relatório final, constam os seguintes pontos fortes sublinhados pela entidade certificadora: detalhe do controlo operacional da atividade; projetos de melhoria em sistemas de informação; melhoria da imagem das lojas e dos centros funerários; e formação profissional através da plataforma *online* (*e-learning*) *Mémora Campus*. Face a estes resultados, Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa salienta "a dedicação da equipa" como fator primordial.

II CONGRESSO NACIONAL DE CUIDADOS CONTINUADOS

LOTAÇÃO ESGOTADA NO WORKSHOP MINISTRADO PELA APPFS

O II Congresso Nacional de Cuidados Continuados, que decorreu a 4 e 5 de novembro, no Porto, contou com a atenção dos mais de 400 participantes "para todas as temáticas propostas no programa, que encheram salas, seja nas palestras ou nos *workshops*", resumiu o seu organizador, Enf.º Carlos Margato. Ao ministrar o *workshop* "Apoio ao Luto - Relação de Ajuda", a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), com o patrocínio da Servilusa, destacou-se principalmente por abordar, como sublinha Carlos Margato, "temas nos quais há claramente uma carência formativa nas

licenciaturas de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia e Serviço Social, cujos currículos estão ainda pouco disponíveis para tratar assuntos que não tenham a ver com a 'vida'".

Para a formadora Mafalda Machado a ação "foi uma forma de reflexão" na qual "foram questionadas algumas das práticas dos profissionais nesta área, que saíram capacitados para uma postura mais adequada na morte e no luto, na gestão e comunicação da má notícia, mas, acima de tudo, na relação de ajuda ao enlutado". Carlos Margato já deixou o convite à APPSF e à Servilusa para o desenvolvimento de mais ofertas formativas.

VÍDEO MOSTRA A IMPORTÂNCIA DOS VALORES DA SERVILUSA PARA AS FAMÍLIAS



VEJA AQUI O VÍDEO

A Servilusa iniciou em outubro uma campanha de comunicação que mostra, através de um vídeo, a importância da escolha pelas famílias de uma agência funerária que se pauta pelos valores

do profissionalismo, do humanismo, da dignidade, da responsabilidade, da solidariedade e da inovação. "O vídeo foi divulgado na televisão e nos *sites* dos principais meios de comunicação da Global Media, estando também disponível no *site* da Servilusa", explica Carlos Martins.

Esta foi a forma encontrada pela empresa "para transmitir a sua postura perante um dos momentos incontornáveis da nossa existência, que é o fim de vida", justifica o responsável. Além do vídeo, "a Servilusa apostou na renovação do seu *site*, tornando-o mais acessível, também através do telemóvel, e intuitivo, levando as pessoas a procurá-lo não só para contratar um serviço, mas para a obtenção de informações relacionadas com o luto e o fim de vida, seja sob a forma de notícia ou através de um blogue que lança a discussão sobre alguns destes temas".

A PRÁTICA QUE REVOLUCIONOU O RITUAL FÚNEBRE EM PORTUGAL

Tanatopraxia: “Técnica de preparação de cadáveres para retardar ou impedir o processo de decomposição durante determinado tempo.” Hoje a definição está no dicionário, mas perto estão os tempos em que da palavra e da prática pouco se conhecia. Esta é uma história que revolucionou o ritual fúnebre em Portugal.

Vanessa Bilro

Foi em 2007 que a Servilusa “apresentou” a tanatopraxia às famílias portuguesas, mas hoje ela é uma prática incontornável num serviço que se pauta pela qualidade, higiene e segurança não só das famílias, mas de toda a comunidade. “A Servilusa acreditou que se havia país onde esta prática fazia sentido era no nosso, atendendo à tradição da cerimónia fúnebre, na qual a urna está aberta durante o velório e o corpo está, muitas vezes, sujeito ao toque, por vezes, em espaços de velamento sem condições para a salvaguarda das condições do corpo”, recorda Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

No entanto, esta ideia, como todas as ideias pioneiras, exigiu um forte investimento por parte da empresa em formação e equipamentos, mas também em regulamentação. Em menos de uma década a Servilusa revolucionou o setor com a implementação desta prática, não só no serviço, mas também no imaginário da comunidade. A empresa teve de ser autónoma, na ausência de reconhecimento da tanatopraxia em Portugal, e seguir as práticas de excelência de outros países. Em 2010, com o Decreto-lei n.º 109, de 14 de outubro, chegou esse reconhecimento, mas só cinco anos mais tarde a prática seria regulamentada.

■ À FRENTE DO SEU TEMPO

“Quando foi publicada a Portaria n.º 162-A/2015, de 1 de junho, já a nossa estrutura estava completamente conforme as exigências, até porque muitos dos requisitos hoje presentes na lei foram elaborados com o nosso contributo e também da Associação Portuguesa de Tanatopraxia [criada com o nosso apoio em 2011], e da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), que é hoje uma entidade certificada no país para ministrar formação nesta área”, nota Paulo Carreira.

Foi precisamente pela formação que tudo começou. “Em 2007 propusemos a quatro colaboradores que realizassem formação nesta área, em Barcelona, certificada por uma das entidades mais reconhecidas, o Instituto Francês de Tanatopraxia, que foi responsável por formar todos os nossos tanatopratores até termos essa possibilidade em Portugal através da APPSF”, explica Paulo Carreira. Da equipa de formadores fazem parte três dos quatro pioneiros neste campo – André Araújo, Nuno Coutinho e Hugo Amorim – com a coordenação do psicólogo responsável pela formação da APPSF, Vítor Sebastião.

Contada a história, até parece simples, mas é preciso fazer a ressalva de que o caminho foi longo e acompanhado de muita tinta que correu sobre a matéria, não só nas páginas da *i-nova*, mas também nos principais meios de comunicação social. Afinal, “a introdução desta prática em Portugal

resultou numa mudança de mentalidades, numa desmistificação do que significava a conservação temporária de corpos para as famílias, que veem a sua dor atenuada sem desvirtuar a imagem do seu ente querido, e para a comunidade, que deixou de estar exposta a possíveis contaminações”, conclui o diretor geral de negócio da Servilusa.

“Apesar de não ser tanatoprator, tendo em conta que é ao departamento operacional que os tanatopratores reportam, é importante ter conhecimento e estar a par da prática, até para coordenar questões logísticas. Neste contexto, acompanhei a implementação da tanatopraxia na Servilusa e em Portugal, participando ao nível das questões operacionais. Tenho, por isso, plena noção de que a tanatopraxia está em franco crescimento já não havendo dúvidas sobre a sua mais-valia para o serviço prestado às famílias”, nota o diretor de operações, António Ramos.

Os números atestam o enraizamento da tanatopraxia no ritual funerário, com a Servilusa a contabilizar 6 salas totalmente equipadas com tecnologia de ponta, mais de 3000 serviços por ano e, em algumas zonas do país, a apresentar já uma incidência de 50% no número de funerais realizados. Apesar disso, o trabalho não está terminado. “A Servilusa está a apostar na renovação dos locais de prática, irá formar mais profissionais e estará sempre vigilante pela garantia do cumprimento da lei e, com isto, da qualidade, profissionalismo e dignidade que as famílias merecem”, afirma Paulo Carreira. |

O HUMANISMO NA PRÁTICA

PORTO

André Araújo e Paulo Silva



© Paulo Jorge Magalhães

ANDRÉ ARAÚJO

Tanatoprator desde 2008 e formador

“Sempre tive um fascínio pela anatomia do corpo humano, uma grande curiosidade sobre a conservação de cadáveres e quis deixar um cunho no setor funerário, pelo que embarquei nesta aventura pioneira por incentivo do meu coordenador, na altura, José Carlos Pereira, que partiu este ano. O facto de ser formador é um desafio acrescido, obrigando a uma constante atualização. Mas saber que com estas competências posso minimizar a dor e ajudar as famílias no luto é muito recompensador.”

PAULO SILVA

Tanatoprator desde 2014

“Sempre tive curiosidade por esta área e fui assistente de tanatoprator desde 2008. Mais do que referir as questões técnicas, partilho uma história que ilustra o sentimento do trabalho desenvolvido. Depois de ter realizado uma tanatopraxia particularmente difícil fui colocar o falecido na capela, onde já se encontrava a família. A filha disse: ‘Sim, este é o meu pai, o pai que me levou ao altar no dia do meu casamento.’ Fiquei muito sensibilizado com estas palavras.”

COIMBRA

Filipe Pimentel e Micael Inácio



© Paulo Jorge Magalhães

FILIPE PIMENTEL

Tanatoprator desde 2012

“A tanatopraxia foi a resposta à necessidade que sentia de dignificar e respeitar a pessoa no último adeus. E é precisamente esse o maior desafio, o de colocar os conhecimentos adquiridos em prática para que a pessoa esteja o mais natural possível e corresponda à imagem que os familiares guardam dela.”

MICAEL INÁCIO

Tanatoprator desde 2014

“O grande desafio é deixar o falecido com a melhor aparência para a última despedida. A maior gratificação é quando nos dizem que o familiar aparenta paz e serenidade, como se estivesse a dormir.”

CATARINA VARDASTAS

Tanatopratora desde 2015

“Trabalhei no *call center*, mas sempre quis ser tanatopratora e fui manifestando essa vontade, até que surgiu a oportunidade. É algo que gosto mesmo de fazer e, embora haja casos que mexem connosco, como os das crianças, penso sempre que estou a contribuir para atenuar a dor das famílias.”

NUNO COUTINHO

Tanatoprator desde 2008

“Um dos maiores desafios da prática da tanatopraxia é o de garantir o estado o mais natural possível dos corpos. Destaco ainda a oportunidade de apoiar o André na formação, que está a ser uma experiência muito boa.”

HUGO AMORIM

Tanatoprator desde 2008

“Esta é uma profissão que exige uma boa forma física e psicológica, com muitos procedimentos que não podem falhar. Há situações que nos marcam, mas a formação e o apoio disponível na empresa dão-nos tudo o que necessitamos para realizar o nosso trabalho e devolver ao corpo o aspeto que a família recorda.”

GRANDE LISBOA

Catarina Vardastas, Nuno Coutinho e Hugo Amorim



© Celestino Santos

ALGARVE

Amândio Simões e Marco Carreira



© Rute Gonçalves

AMÂNDIO SIMÕES

Tanatoprator desde 2016

“Comecei por ser assistente de tanatoprator em 2009, sendo que este ano surgiu a oportunidade de realizar a formação. Devolver a tonalidade natural e eliminar odores e fluídos, para que a família possa ter uma cerimónia sem situações desagradáveis, são os maiores desafios.”

MARCO CARREIRA

Tanatoprator desde 2016

“Desde 2012 que sou assistente de tanatoprator e este ano pude realizar a formação. Durante a prática percebi não só a importância da tanatopraxia na devolução do aspeto natural ao falecido, mas também ao nível da conservação do corpo e da higienização.”

REFLETIR

SOBRE A CONTRATAÇÃO DO FUNERAL EM VIDA

Liberdade, simplicidade, segurança e compromisso são as palavras-chave na tomada de uma decisão que é individual e protege as famílias.

Vanessa Bilro



Prática comum na maioria dos países da Europa e no resto do mundo, a contratação do serviço de funeral em vida é possível em Portugal, com garantia de liberdade, simplicidade, segurança e compromisso, desde 2012, com o lançamento do Plano de Funeral em Vida da Servilusa. Como acontece com todos os serviços inovadores e pioneiros, lembra Carlos Martins, diretor comercial e de *marketing* da empresa, "é preciso promover a sua reflexão". Neste contexto, "a Servilusa desenvolveu uma brochura que visa precisamente apoiar as pessoas na reflexão sobre esta temática e sobre a sua importância enquanto escolha individual", acrescenta o responsável.

À primeira vista, contratar um serviço como o próprio funeral pode parecer estranho num país onde ainda são normalmente os familiares a fazer cumprir a última vontade. No entanto, se

pensarmos no transtorno que esta decisão pode causar, o Plano de Funeral em Vida começa a fazer sentido. "Com este tipo de serviço, a Servilusa garante que a última vontade é cumprida exatamente como pretendido e por quem a pessoa escolheu, aliviando os familiares numa altura de grande sofrimento seja da tomada de decisões ou de questões financeiras", salienta Carlos Martins.

Este responsável não tem dúvidas de que "as agências funerárias são as especialistas nestas questões, devendo dar garantias aos beneficiários do plano, como o faz a Servilusa, de que o mesmo é cumprido independentemente do que possa acontecer desde o momento da contratação até à data em que o serviço é acionado".

Todas estas questões fazem parte da brochura disponibilizada pela Servilusa na sua rede de lojas e centros funerários. A informação sobre o Plano de Funeral em Vida também está disponível no *site* www.funeralvida.servilusa.pt.

SERVILUSA E APPSF PROMOVEM WORKSHOPS PARA A COMUNIDADE

ALGARVE RENDIDO À PARAFINA COM FADO A ACOMPANHAR

Vanessa Bilro



Dentro ou fora de portas, a Servilusa, no âmbito da sua política de Responsabilidade Social, promove *workshops* desenvolvidos pela Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) que enriquecem a comunidade. No Algarve, "a última moda" é a aplicação de parafina, seguida de manicura, que tem causado furor entre a população sénior. "A ideia inicial era realizar a manicura seguida de massagem mas, no âmbito da parceria com a APPSF, a Servilusa disponibilizou uma especialista nesta área, a Mónica Alves. Como verificamos que esta técnica apresenta vantagens para patologias como artroses, muito comuns na população sénior, decidimos incluí-las nas sessões", explica Armanda Cercas, coordenadora do Algarve.

Só com esta temática a Servilusa promove no Algarve quatro ações por semana, em dois dias, proporcionando a cerca de 20 pessoas semanalmente não só o embelezamento das mãos com propriedades benéficas, mas também "o entretenimento de uma população que é muitas vezes votada ao esquecimento", alerta a responsável. E acrescenta: "Como temos a sorte de a Mónica também cantar muito bem fado, muitas vezes junta-se a música à atividade e o sucesso, claro, é garantido. Temos muitos pedidos para esta e outras ações, como idas à praia, passeios ou visitas a conventos e igrejas."

Mas se a ideia parte dos colaboradores, para que retorne "à base" e chegue à comunidade tem o apoio da direção da Servilusa. Carlos Martins, diretor comercial e de *marketing* da empresa garante que "quase todas as ideias são válidas, dos *workshops* de arranjos de flores a temas menos comuns como a acupuntura". Na verdade, sublinha o responsável, "o importante é proporcionar às pessoas bons momentos para que sejam esses os recordados quando o assunto é a Servilusa". Todas as zonas do país têm programas de Responsabilidade Social delineados com este tipo de ações, que em 2016 totalizaram 322.



COMO NAS VOLTAS DE UM ACORDEÃO

A vocação para gerir equipas e a simpatia desarmante são os grandes trunfos profissionais de **Ilda Façanha**. Mas não há trabalho feliz sem uma boa paixão e a da coordenadora comercial da região centro sopra de um acordeão.

✍ Rute Gonçalves

Anos oitenta. O conjunto típico “Os Girassóis” prepara-se para sair de Cantanhede rumo a uma freguesia vizinha. Camisas amarelas e calças escuras, acetinadas, lacinho a prender a concentração ao pescoço, que as marchas e valsas estão na ponta dos dedos para mais uma série de espetáculos. Eram assim muitos dos fins de semana da criança e adolescente Ilda Façanha, acordeonista, que encheu a região Centro de música durante seis anos e hoje ainda se aventura em atuações caseiras com as irmãs (uma canta, a outra toca viola). Além de já não atuar em público, a outra grande diferença, no plano musical, é esta: “Deixei de tocar por partitura e passei a tocar de ouvido”, conta à *i-nova*. Também a cor do laço que enverga ao pescoço é outra: o amarelo da Servilusa, empresa que integra desde maio de 2015.

Aos 9 anos, Ilda julgava-se “uma excelente cantora”, ainda que o único “palco” que tenha pisado fosse o do duche. “Depois surgiu a oportunidade de aprender a tocar um instrumento no grupo infanto-juvenil local e eu escolhi o acordeão”, recorda a coordenadora comercial do centro. Não demorou muito a formar uma banda com as irmãs, um saxofonista, um percussionista e o maestro para partir em digressão pelo mundo rural das romarias. “Tudo o que era festinha da paróquia era abrilhantado por nós. Chegávamos a ganhar 50 contos por atuação”, ri a hoje mulher de 45 anos e mãe de duas filhas (uma de 12 e outra de 16 anos), que lhe pedem regularmente para animar os serões de casa com a alegria do acordeão.

É claro que aqueles anos de festa

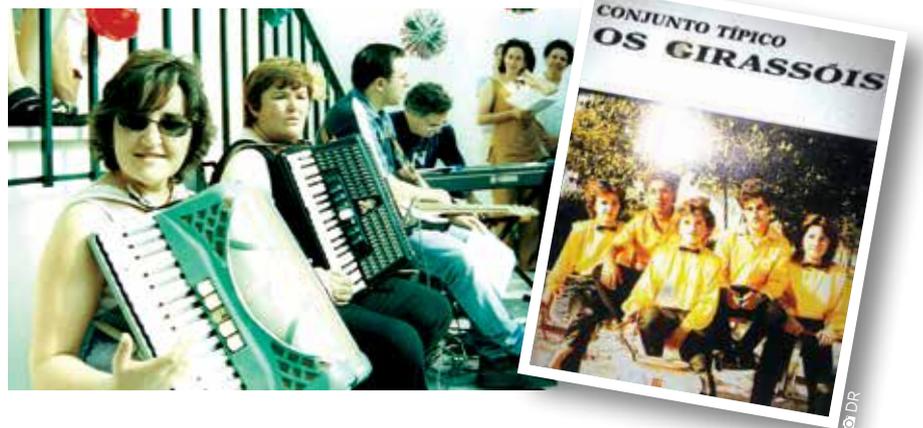
começaram a transformar-se em noites mal dormidas, como comprova Ilda: “Conjugas as aulas com concertos até às três e quatro da manhã, e às vezes ter de fazer diretas, começou a ser violento.” Mas a música – que “permite sonhar e viajar” – continua a fazer parte dos seus dias.

■ A PAUTA PROFISSIONAL

Se Ilda pensava em ser cantora e afinal formou-se acordeonista, não é de espantar que do sonho da Psicologia tenha ido parar à Sociologia. Foi esta a licenciatura que concluiu, na Universidade da Beira Interior, e que, pensando bem, se tornou mais útil para a vida profissional do que o seu primeiro impulso indiciava. Iniciou o percurso profissional como delegada de informação médica, na indústria farmacêutica, área em que trabalhou durante 19 anos, em diversas funções. Assim que começou a gerir uma equipa, sentiu que tinha encontrado a vocação. “Acho que tenho jeito, e perceber como é que motivar cada um pode trazer resultados fantásticos para o grupo é o que gosto de fazer”, confessa.

Mas, como nas voltas de um acordeão, a vida de Ilda acabou por tomar novos acordes. Tinha estado numa empresa de recursos humanos quando detetou um anúncio de emprego pedindo um coordenador comercial para a zona centro. “Não sabia para que empresa era, mas candidatei-me”, relata. Estava longe de imaginar que pertencia ao setor funerário e admite que assim que o compreendeu sentiu “um calafrio em todo o corpo”. “Pensei no frio que representa a morte”, explicita Ilda. Mas acabou por ter “uma agradável surpresa”. “Não pensei que fosse encontrar uma estrutura como esta, com excelentes profissionais, altamente qualificados”, confidencia.

Além da evolução profissional, Ilda Façanha confessa que estar na Servilusa fê-la aprender a “dar mais importância às pequenas coisas”. “Nunca apreciei muito flores e a verdade é que comeci a olhar para elas de forma diferente. Ou em relação às minhas filhas, se tenho as lides da casa à minha espera, deixo isso para segundo plano, porque sei que é mais importante brincar com elas. Não sei se amanhã ainda estaremos cá”, remata a coordenadora. ■



MILHARES DE PESSOAS NUM ABRAÇO COLETIVO À MEMÓRIA

Para lembrar aqueles que partiram, a Servilusa promoveu 31 celebrações eucarísticas durante o mês novembro, reunindo milhares de famílias de norte a sul do país. A *i-nova* traçou um périplo pela iniciativa, que já se assume como uma tradição da empresa.

© Celestino Santos

✍ Rute Gonçalves

A característica gerbera da Servilusa chega todos os anos, pelo outono, a mais de 25 mil caixas de correio do país, desde Faro até ao Porto. O convite para a missa anual promovida pela empresa transformou-se numa tradição e, por isso, não é de espantar que os participantes regressem todos os anos. "A Servilusa cumpriu, mais uma vez, este

grande projeto de convidar as famílias que confiaram em nós para participar numa celebração eucarística comunitária em todos os locais em que a empresa está fisicamente presente. São mais de 30 missas para as quais são convidadas mais de 25 mil pessoas. Para a Servilusa, continua a ser um fenómeno", afirma Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da empresa.

Apesar de assumirem identidades próprias, há um ponto que une todas estas celebrações: "São muito intimistas e cheias de significado." Mas esta é, ao mesmo tempo, "uma forma de a Servilusa agradecer humildemente o voto de confiança" depositado nos seus serviços em horas tão difíceis como a da perda de um ente querido.

LISBOA

04-11-16



Pouco antes das 20 horas, começam a cair os primeiros pingos de chuva. A equipa da Servilusa está pronta para receber amigos e clientes numa das igrejas mais icónicas de Lisboa, a de Santa Maria de Belém, no Mosteiro dos Jerónimos. As nuvens parecem ter atrasado o passo dos menos prevenidos. Afinal de contas, ainda há poucos dias vivíamos histórias de verão.

"Esta missa é importante para nós, porque é um momento de reflexão", confidencia à *i-nova* Mariana Duarte, católica não praticante que vem pela terceira vez à missa promovida pela Servilusa para parar o "tempo frenético em que vivemos" e lembrar a memória da mãe junto a outros comuns mortais. É esta noção de não estar isolado no mundo na perda de alguém querido que leva muitas pessoas a percorrer quilómetros até ao local onde estão representados Luís Vaz de Camões ou Vasco da Gama. O mesmo motivou Amélia, de 66 anos, moradora da freguesia de Carnide: "É importante ter um momento assim, para sentirmos que todos partilhamos da mesma dor, que não estamos sozinhos."

A imponência da Igreja dos Jerónimos, hoje cheia, faz com que o chuvisco de há pouco se tenha tornado num passado longínquo. Há quem chore, quem tente esconder a tristeza no rosto, quem se refugie no silêncio. "Como nos dói não estarmos com eles e eles não estarem connosco", assim adivinha o pároco José Manuel dos Santos Ferreira alguns dos pensamentos que circulam entre os bancos de madeira.

PORTO

26-11-16



© Paulo Jorge Magalhães

Quem entra na Igreja de Nossa Senhora da Lapa, no Porto, e ouve o som enleante daquele que é um dos maiores órgãos de tubos da Península Ibérica rende-se logo às primeiras notas. Mais do que uma viagem pelas palavras do catolicismo, as celebrações desta igreja são um momento social impregnado de cultura, não tivesse o seu fundador, o padre Ângelo de Sequeira, ordenado que o reitor desta igreja deveria ser sempre um homem ligado à música. Assim acontece com o atual responsável, o cónego e maestro António Ferreira dos Santos, responsável pela Igreja da Lapa há 33 anos. Intercalada com o coro de São Tarcísio, também a sua voz surge afinada, com acordes certos como estes: “Algumas pessoas afastaram-se de nós fisicamente mas nós estamos unidos a elas.”

Se as palavras têm peso nesta igreja completamente cheia, voltemos a rodar o pescoço para o lado contrário ao do altar. No piso de cima, o som sai divino de 4500 tubos e 42 sinos. O órgão é um monumento com 32 toneladas e 15 metros de altura construído pelo alemão Georg Jann. Custou 200 mil contos (cerca de um milhão de euros), oriundos em grande parte de mecenato, mas encheu as medidas deste “centro de vida musical”, como caracteriza o reitor.

São a qualidade da música e o discurso do cónego que destaca Olívia Ferreira, que veio desde Vila Nova de Gaia para assistir a esta celebração. “Recebi o convite da Servilusa e já é a terceira vez que venho”, contextualiza. Para Olívia, este é um momento especial para celebrar a memória da mãe e também a igreja é “diferente das outras”. Será uma das mais de 400 pessoas que vieram de fora da cidade, confirmando o que o reitor relatou à *i-nova*: “Apenas 15% das pessoas que vêm cá são do Porto. 85% vêm de Famalicão, Braga, Aveiro, Vila Nova de Gaia... Se não é caso único, é caso raro.”

Em 2014, a Servilusa inaugurou junto a esta igreja o Centro Funerário da Lapa, com vista a melhorar a oferta de serviços aos moradores do distrito do Porto. Foi então que a relação com esta irmandade se intensificou e a empresa passou a organizar aqui a sua missa tradicional de novembro (que anteriormente acontecia na Igreja da Trindade). Como explica Paulo Rodrigues, gestor da Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa, “o espaço é diferente, mas o espírito mantém-se. E aqui, se calhar, até sentimos mais calor e mais proximidade; sentimo-nos mais em casa.”

COIMBRA

12-11-16

© Rute Gonçalves



É sábado de manhã e o céu tímido vai mostrando trechos de azul como quem abre os olhos lentamente depois de uma noite longa. O milagre, acreditamos nós, é que na cidade das serenatas, os boémios estudantes já andam de capa negra a exhibir *souvenirs* pelas ruas. “São para vender e ajudar nos nossos projetos. É normal aqui em Coimbra”, explica à *i-nova* uma estudante.

Também de negro ou de cinzento escuro os colaboradores da Servilusa ultimam os retoques à entrada da Sé Nova de Coimbra: rebuçados e pagelas em cima da mesa, tapetes vermelhos bem estendidos. Pouco depois das 10h30, começam a chegar as primeiras pessoas para a celebração eucarística marcada para as 11h00, até porque nesta zona da cidade é difícil encontrar lugar para estacionar.

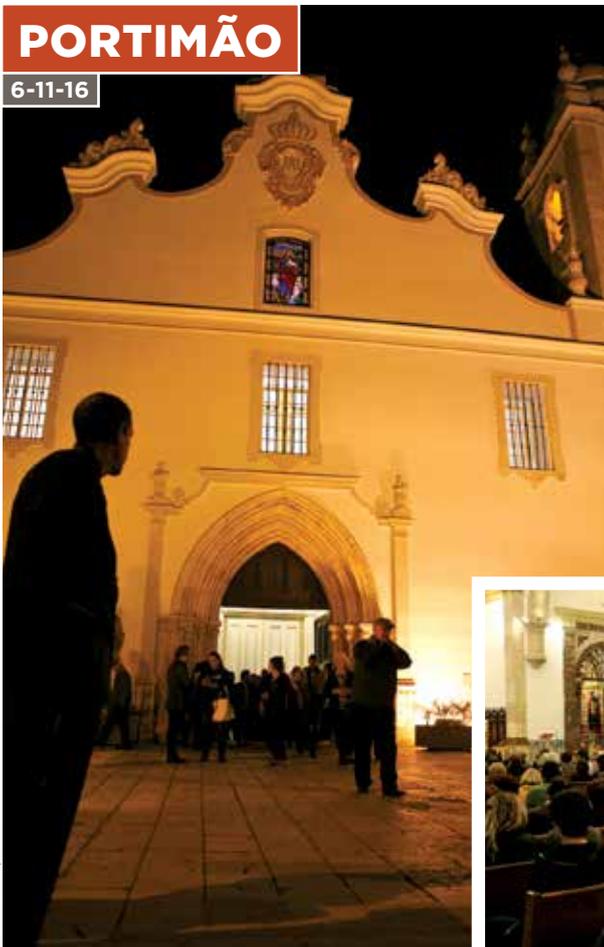
“Todos os anos a Servilusa costuma organizar as missas do mês de novembro e nós aceitamos o convite porque os que partiram estão vivos, deixaram marcas e perdurarão”, analisa o padre Sertório Martins. Aliás, “eles também celebram connosco, face a face com Deus”, continua.

A Sé está tão cheia que há pessoas em pé. Algumas ajeitam-se de forma a aquecer-se com os raios de sol que penetram os vitrais, outras encontram lugares mais à frente, junto aos músicos que afinam a voz e o teclado. “Venho sempre a esta missa e acho que é muito simpático da parte da Servilusa continuar a lembrar-se de nós. Não se ficam pelo momento do funeral”, partilha Emídio Vilela. Para o ano a Servilusa promete voltar.

PORTIMÃO

6-11-16

© Rute Gonçalves



Em dia – e hora – de clássico entre o FC Porto e o SL Benfica, a competição entre dois dos assuntos sobre os quais se aconselha a não discutir – o futebol e a religião – parece inevitável. Ainda assim, há quem consiga encontrar uma solução conciliadora, como João (nome fictício), que enverga um cachecol encarnado enquanto o Monsenhor Joaquim Cupertino transplanta a lei de Lavoisier para a doutrina católica: “Na natureza nada se perde, tudo há de ressuscitar”, assegura.

João é o único a assumir a paixão clubística – e não é menos cristão por isso – nesta típica igreja algarvia, de tetos brancos e portal gótico pensados no século XV e reconstruídos depois dos danos provocados pelo terramoto de 1755. Também a história recente da igreja é feita de reformulações. Entre 2010 e 2011, o monumento foi sujeito a obras de recuperação e restauro. E hoje, nos bancos de madeira, espalham-se dezenas de pequenos papéis dizendo “obras da igreja”, apelando à contribuição para o restauro do altar.

Organizados no espaço, Armanda Cercas, Vanda Castro e Amândio Simões, entre outros colaboradores da Servilusa, garantem que tudo funciona na perfeição, desde o momento em que o violino e o coro

entram em cena até ao cuidado com que ajudam um ou outro visitante mais idoso a deslocar-se. É preciso não esquecer o seguinte, ressaltava Gabriela, também presente na missa: “Nós, os algarvios, somos muito exigentes.”



Mesmo na Praça do Giraldo, centro nevrálgico da cidade monumental de Évora, a Igreja de Santo António aparece iluminada e majestosa nesta quarta-feira. Diz-se que é uma prova viva de como a fé é inabalável, uma vez que foi sofrendo choques severos ao longo da vida, desde o tremor de terra de 1568, mas continua a exibir as suas fortes colunas de granito, a talha dourada e as abóbodas de construção mais recente, procuradas por milhares de turistas todos os anos.

Hoje o público é outro. Além de apreciar esta beleza arquitetónica e decorativa, veio para procurar conforto neste momento de comunidade. Marisa Achemann, coordenadora comercial da Servilusa no Alentejo, mostra-se satisfeita com a afluência à cerimónia: "Estiveram presentes cerca de 400 pessoas, o mesmo número do que em anos anteriores". Para lá do plano quantitativo, a colaboradora sente que a comunidade fica sensibilizada com este encontro anual: "Muitas pessoas agradecem-nos o gesto verbalmente."



ÉVORA

2-11-16



© Celestino Santos

ESTORIL

10-11-16



© Celestino Santos

Veliana Yordenova toca violino como se de poesia se tratasse. Talvez por isso tenhamos visto pessoas a ondular o pescoço ao som da sua música, na missa da Igreja da Boa Nova, no Estoril, que já foi distinguida com mais do que um prémio de arquitetura.

Era aqui que se erguia um dos bairros com o nome mais marcante da geografia portuguesa — o Fim do Mundo. Em 2013, Filipa Roseta e Francisco Vaz Monteiro receberam o prémio da União Mediterrânica dos Arquitetos, porque o projeto enquadrava-se na perfeição na "arquitetura religiosa para a integração cultural". "Queríamos criar uma referência na paisagem que mostrasse que já não havia o bairro de lata do Fim do Mundo, mas a Boa Nova", contou Filipa Roseta à agência Lusa. Seis anos após a edificação da igreja, a Servilusa juntou-se a este movimento promovendo aqui a sua missa anual.

O padre Ricardo Ferreira, há pouco mais de dois meses nesta paróquia, acredita que "a responsabilidade social é de todos", pelo que a colaboração entre diferentes frentes para um bem comum é bem-vinda. Independentemente dos papéis que desempenhamos, "somos cidadãos a caminho do céu", diz o pároco para a plateia sentada em círculo, sob a abóboda central da construção. Mulheres, homens, adultos, idosos e crianças vieram de freguesias distintas para este

lugar onde as diferenças pouco deverão importar.

Na igreja, a música motivou Álvaro (nome fictício) a dirigir-se à violinista para agradecer a atuação. Veliana pisa palcos desde os 6 anos, pelo que hoje este instrumento de cordas é como se fosse uma extensão do seu corpo. Veio da Bulgária para Portugal há 26 anos — "eram para ser seis meses", sorri — e integra a Orquestra Sinfónica do Teatro de São Carlos, em Lisboa. Com a Servilusa, colabora desde 2011, e também ela sente que estes momentos têm um vento especial: "É muito comum que as pessoas venham agradecer-me, porque ficam sensibilizadas. Nestas alturas, elas querem coisas que lhes façam bem à alma. E a mim também me faz sentir gratidão." ■



NATAL COM SABOR A BRASIL

Foi um desfile de iguarias brasileiras, de indumentárias a rigor, de conversas, de sorrisos e de abraços. O jantar de Natal da Servilusa realizou-se no restaurante Orixás, em Sintra, e os colaboradores não resistiram a “tirar o pé do chão”.

Vanessa Bilro | Celestino Santos

Longe do stresse de uma profissão exigente, os mais de 140 colaboradores da Servilusa da zona da Grande Lisboa, que no dia 9 de dezembro marcaram presença no jantar de Natal da empresa, mostraram-se “a postos” para o divertimento. Sorriso fácil – até nas caras daqueles que cultivam um ar mais sério –; abraço apertado – para todos, independentemente de terem estado juntos há cinco minutos –; e farda “à civil”. Cada um mostrou a sua essência e não escondeu a amizade assumindo esta reunião familiar com o mesmo compromisso com que cumpre os objetivos profissionais.

“Procuramos proporcionar um momento de descontração, no qual todos os colaboradores possam conviver sem pressões, porque não nos podemos esquecer que esta família está em funcionamento 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, sempre com a mesma qualidade, dedicação e profissionalismo para as outras famílias”, destacou Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa. O responsável aproveitou o mote e “pôs a conversa em dia” com os colaboradores. Afinal, é para isso que servem os jantares de Natal!

Choveram perguntas: “Então a família? E aquele projeto? Os biscoitos estão a correr bem? Tens ido ao ginásio?” Tudo ficou respondido. Mas se estas eram perguntas mais intimistas, há colaboradores que se encontram pela primeira vez. “Como alguns de nós não estamos no mesmo local, estas ocasiões são muito boas para nos aproximarmos e convivermos com colegas que, muitas vezes, apenas conhecemos pelo telefone ou por e-mail”, notou Inês Escapa, assistente administrativa na loja de Alvalade.

AO SABOR DA MÚSICA

As conversas multiplicaram-se ao sabor da cozinha brasileira e antes da sobremesa já soavam as primeiras notas de uma banda

que prometia música popular do Brasil, mas que se apresentou curiosamente com “Easy”, de Lionel Richie, na versão popularizada pelo vocalista de Faith no More, Mike Patton. Já o vocalista da Servilusa, que é como quem diz o atual responsável pelo Call Center, Miguel Gomes, falou, questionado pela *i-nova*, sobre as funções que assumiu este ano. “Foi um desafio, claro, porque passei de assistente a responsável, mas estou muito satisfeito e está a ser uma grande aprendizagem, porque estamos a rever muitos procedimentos”, disse.

Também Ana Rodrigues assumiu este ano a coordenação administrativa do Departamento de Manutenção de Sepulturas e Jazigos, o que a levou a caracterizar 2016 como “um ano muito positivo e cheio de novos desafios”. Também foi “desafio” a palavra escolhida por Luís Rodrigues, coordenador comercial em Almada, para resumir o ano que agora termina, não pela mudança de funções, mas “pelos objetivos exigentes que contaram com a dedicação e o profissionalismo de toda a equipa”.

A exigência, a dedicação e o profissionalismo também marcaram, à semelhança de todos os colaboradores da empresa, o ano de João Gouveia. O técnico comercial apontou “o ultrapassar dos efeitos da atual conjuntura nas famílias, indo ao encontro das suas necessidades” como o principal desafio deste ano. Ainda assim, confiante na concretização dos objetivos e na queda para a bossa nova, João Gouveia juntou-se aos colegas que não resistiram a “dar um pezinho de dança” já com a música popular brasileira a tomar conta do serão. ■



O MAR AINDA PODE SER MAIS GIRO

No dia 14 de outubro, a associação GRACE levou a cabo a ação “O Mar é GIRO”, ajudando a proteger a costa portuguesa e a recuperar o património marítimo. A Servilusa, que “nunca falhou uma edição do GIRO”, foi mais uma vez “exemplar”, notou a presidente.

✍ Rute Gonçalves



É preciso preservar a biodiversidade marinha? Sim. Promover economias locais sustentáveis? Também. E sensibilizar para a importância do mar no clima e na vida na terra? Certamente. A pensar nestes pontos estratégicos, o GRACE – Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial desenhou a iniciativa “O Mar é GIRO”, que consistiu na limpeza de zonas costeiras, na sensibilização de comunidades locais para comportamentos amigos do ambiente e na preservação do património.

O plano levou cerca de seis meses a ser desenhado e concentrou-se num dia de execução – 14 de outubro. Das mãos de 940 voluntários – 21 dos quais

da Servilusa – saíram mais de sete toneladas de lixo. Surpreendidos? “É sempre um choque quando vemos que os portugueses, pese embora a ligação ao mar, continuam a deitar lixo... Depois, são evidentes os sinais das alterações climáticas, não só nas espécies invasoras como na erosão da costa”, relata Paula Guimarães, presidente do GRACE. O lado risonho é que “existem muitas instituições a trabalhar em prol da preservação do ambiente, muitos técnicos e profissionais apetrechados e competentes e autarquias empenhadas em lutar contra este processo”. Foi esse o principal saldo da iniciativa que a *i-nova* acompanhou em Setúbal e Matosinhos.

■ AÇÃO LOCAL, IMPACTO GLOBAL

Desde manhã que mais de 300 voluntários de diversas empresas procuram embalagens de sal refinado nas margens do rio Sado, em Setúbal. Se a princípio poderá parecer como procurar agulhas num palheiro, ao início da tarde, a instalação montada sobre a areia fala por si, ao exibir 3710 embalagens acabadas de recolher. Raquel Gaspar, da Ocean Alive, entidade parceira do GRACE neste projeto, explica que “uma garrafa de plástico demora 450 anos a degradar-se” e que “no oceano existem cinco triliões de pedaços de plástico”, um número que nem o mais perspicaz dos matemáticos consegue concretizar. Além de estes plásticos atraírem elementos

químicos prejudiciais ao ambiente e à saúde, podem, inclusive, causar a morte direta ao imobilizar animais. Quanto às embalagens de sal especificamente, “trata-se de um problema local” associado à comunidade de mariscadores, reconhece a bióloga marinha.

Pedro Costa, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa, é um dos voluntários surpresos com a quantidade de plástico reunido em pouco mais de duas horas. Mas também destaca o impacto positivo que dias como este têm sobre a responsabilidade social das empresas. “Temos mostrado sempre um espírito aberto e criativo para este tipo de iniciativas e é realmente importante convivermos com outras empresas e termos a oportunidade de contribuir coletivamente”, assinala.

Ao lado dos 14 colaboradores da Servilusa está a companhia farmacêutica Pfizer, a passar fios de *nylon* pelas embalagens de sal, para que sejam dispostas na praia de forma a sensibilizar os locais. Helena Novais, *corporate affairs manager*, admite que “nunca tinha olhado para este lado da Servilusa nem percebido a dimensão da empresa”. “Foi surpreendente”, conclui.

Já em Matosinhos, a ação decorreu na zona da Lavra, numa “praia de trabalho” protagonizado pelos pescadores, explica Maria João Almeida, diretora executiva do GRACE. Desde a remoção de resíduos da areia até à sensibilização, em parceria com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal), relativamente às acessibilidades pedonais, os 136 voluntários presentes contribuíram para “um primeiro marco” do qual “ficaram com a sensação de que há muito a fazer e também a vontade de continuar”, descreve a responsável.

Para a presidente do GRACE, “em Portugal, metade das coisas que acontecem não seriam possíveis se não houvesse, por um lado, empresas responsáveis e, por outro lado, voluntariado”. E se o voluntariado é “um momento em que cada um de nós descobre aquilo de que é capaz em prol do coletivo”, “um caso evidente que merece ser sublinhado é o da Servilusa, que, sendo associada desde 2010, nunca falhou nenhuma edição do GIRO”. “É talvez uma das empresas que contribui para a divulgação do voluntariado em Portugal de forma mais exemplar”, considera Paula Guimarães. |

UM DIA DE NÚMEROS

7 TONELADAS

de lixo foram recolhidas

2000 ESPÉCIES AUTÓCTONES

foram plantadas nos cordões dunares

3 TONELADAS

de espécies invasoras foram arrancadas

8 LOCALIDADES

(incluindo nas regiões autónomas) foram envolvidas na 11.ª edição da iniciativa de voluntariado empresarial GIRO (GRACE, Intervir, Recuperar e Organizar)

56 EMPRESAS ASSOCIADAS E 22 ENTIDADES CONVIDADAS / PARCEIRAS

participaram na iniciativa

940 VOLUNTÁRIOS

tornaram o GIRO possível

21 COLABORADORES DA SERVILUSA

participaram na ação “O Mar é GIRO”



FAMÍLIA ALGARVIA VOLTA A TER CASA COM O APOIO DA SERVILUSA



Em novembro, a Servilusa encontrou a casa dos irmãos Gaspar permeável à chuva e com paredes que não levariam mais de um ano a desabar. Com a ajuda de organizações públicas e privadas, uma equipa de voluntários pôs fim ao risco e desenhou um futuro de esperança para estes jovens.

✍ Rute Gonçalves

Marlene chegou a dormir num vão de escada, Fábio deitava-se num quarto em que chovia e Agostinho não podia usar a casa de banho em condições normais, porque as canalizações eram caleiras rudimentares. A família Gaspar – três irmãos órfãos (com 25, 30 e 32 anos, respetivamente) com dificuldades financeiras graves, e dois dos quais com problemas de saúde crónicos – sempre viveu nesta casa em Portimão, comprada já em mau estado de conservação.

Depois do falecimento da mãe, Fábio ficou responsável pela família e pelo lar, que geria com o ordenado de funcionário da Câmara Municipal de Portimão e as pensões de invalidez dos irmãos. Chegava para pouco mais do que a alimentação e os medicamentos, mas sempre que sobrava investia na casa. Só que, à mínima intervenção, abria-se um buraco ou a chuva voltava a fazer estragos. “Era desmotivante”, confessa à *i-nova*.

“Era difícil pedir ajuda. Eles [os irmãos] não sentiam isso, mas eu tinha vergonha”, explica a portimonense. Ainda assim, abordava a autarquia local regularmente. Mas, pelo facto de se tratar de casa própria,

nunca recebeu apoio, até ao dia em que Armanda Cercas e Sandra Guerreiro, colaboradoras da Servilusa, descobriram o caso, na sequência do desafio lançado por Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio do Sul, e expuseram-no à direção da empresa. “Quando nos abrimos a porta, encontramos o caos. Ficamos sem palavras. Não havia condições de habitabilidade. E aí percebemos que esta era uma causa de grande dimensão e de impacto na população. Não conseguimos tirar aquilo da cabeça”, relata Armanda Cercas.

Vanda e as duas colaboradoras redefiniram o plano para garantir que o projeto seria exequível. “Perante este desafio, foi preciso planear, identificar recursos e pessoas para podermos passar à ação. Depois, durante todo o processo, foi igualmente essencial apoiar a execução no terreno, envolver toda a equipa da Servilusa, motivá-la e uni-la para que todos compreendessem a necessidade da nossa entrega ao projeto”, reconhece a gestora de Unidade de Negócio do Sul.

■ **O PONTO MAIS COMPLICADO? TODOS** Era preciso delinear uma estratégia. Como avaliar o estado da construção? “Com medo”,



brinca Luís Guerreiro, mestre de obras e irmão de Sandra, colaboradora da Servilusa, que deixou o próprio trabalho para trás – “até perdi clientes” – para se dedicar a este projeto entre oito e dez horas por dia. Qual seria, então, o ponto mais complicado da obra? “Todos”, continua Luís, ilustrando: “Os tetos estavam a ceder; tirávamos uma bucha da parede e caía metade da estrutura; e se não houvesse uma intervenção imediata, havia risco de algumas partes da casa ruírem.”

O primeiro passo foi angariar parceiros. Diversas empresas de materiais e instituições locais acederam ao pedido, doando tintas, pavimento, cerâmicas ou mobiliário. “Depois percebemos que era preciso construir um telhado novo, ou seja, financiamento”, recorda Sandra Guerreiro. Os voluntários arregaçaram as mangas e procuraram soluções.

Assim que as obras arrancaram, outra colaboradora da Servilusa, Paula Matias, cedeu uma casa aos três irmãos, onde poderiam viver durante o processo de reabilitação levado a cabo por experientes e novatos na matéria. “A Armanda aprendeu a fazer o chão e a pintar; eu a fazer os rodapés e a pôr massa”, conta Sandra.

Agora que a casa voltou a tomar forma, os irmãos não escondem o entusiasmo. “Ainda não estou em mim”, partilha Fábio, revelando, ao mesmo tempo, alguma surpresa: “Nos dias de descanso, quando eles [os voluntários] podiam estar em casa com a família, estão aqui. Sujam-se, aleijam-se... Eu não estava habituado a isto, a ver pessoas tão incansáveis e persistentes.”

Tanto em Portimão como em localidades como Faro ou Albufeira, “não há ninguém que desconheça esta iniciativa”, nota Sandra Guerreiro, da mesma maneira que a situação de Fábio, Marlene e Agostinho ganhou a atenção da população. Depois da primeira noite tranquila de sono, já sem chuva nem frio a entrar pelas janelas, os planos dos irmãos Gaspar terão mais força para sair do papel. Fábio quer voltar à função pública e ganhar estabilidade, Agostinho vai continuar a estudar Gestão de Recursos Humanos e Marlene preparará o regresso à escola. O seu sonho é estudar Desenho. ■

SERVIÇO FUNERÁRIO NO MUNDO

SUÉCIA A 30 DIAS



Vanessa Bilro

Nesta edição da *i-nova*, damos início a uma volta ao mundo da tradição funerária. Começamos pela Suécia, onde o serviço funerário ocorre 30 dias após o óbito.

Mesmo na Europa, as diferenças culturais entre os povos são marcadas, o que se reflete na forma como o serviço funerário decorre, com repercussões não só no contexto da tradição, mas também no que à lei diz respeito, a começar pelo período definido para a execução do funeral. “30 dias, desde que ocorre o óbito até ao funeral, seja por cremação ou inumação, sendo que o serviço é executado, em média, em 20,3 dias”, revela Ulf Lernéus, presidente da Associação Sueca de Diretores Funerários.

Mas até há bem pouco tempo, o período máximo de realização era o dobro. “Até maio de 2012, a lei previa que o funeral fosse realizado num período máximo de dois meses”, constata o responsável. Durante este tempo, “o corpo permanece no hospital nos primeiros 10 dias, período durante o qual as famílias seguem as suas rotinas habituais, sendo depois transportado para uma nova sala com sistema de refrigeração perto do local onde decorrerá o funeral”, explica Ulf Lernéus.

Neste contexto, “o serviço de conservação de corpos é da responsabilidade do sistema nacional de saúde, mas só se verifica em cerca de 2% dos casos”, nota Ulf Lernéus, que sublinha igualmente o imposto pago por todos os suecos para despesas de funeral.

“Esse imposto garante, por exemplo, um espaço para a sepultura durante 25 anos; a inumação ou a cremação; determinados tipos de transporte da urna; local para velamento; ou cerimónia sem símbolos religiosos”, enumera.

Deste modo, os serviços referidos pelo responsável não podem ser cobrados pelas agências funerárias. “Estas podem apenas cobrar pela urna e por vestir o falecido; as decorações e flores; a publicação do aviso de óbito; o transporte para a sala de velamento; a cerimónia fúnebre; o transporte da urna por funcionários da agência; a lápide e a manutenção da sepultura”, explica. Entre outras curiosidades, Ulf Lernéus indica que “em 81% dos casos opta-se pela cremação, sendo que 77% das cerimónias são religiosas; 10% são civis; 4% evangélicas; 4% segundo outras religiões; e 5% das famílias optam por não realizar qualquer cerimónia”. ■

Ulf Lernéus
Presidente da
Associação
Sueca de
Diretores
Funerários



NE 15017 EM PROCESSO DE REVISÃO

Os trabalhos da European Federation of Funeral Services (EFFS) para a revisão da norma europeia (NE) 15017 – serviços funerários continuam com “o objetivo de homogeneizar procedimentos e requisitos garantindo que a qualidade no serviço às famílias é transversal a todas as empresas da Europa a operar no setor”, atualiza Paulo Moniz Carreira, presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), entidade que representa o nosso país, mandatada pelo Instituto Português da Qualidade, e que integra ainda os grupos de trabalho dedicados à formação e aos materiais funerários.

No que diz respeito à formação, “o grupo de trabalho preparou um documento que vai ser discutido pelos restantes grupos envolvidos no processo de revisão da norma, no qual são definidas questões como os conteúdos programáticos, a carga horária, as categorias profissionais ou as entidades habilitadas para ministrar a formação”, explica Paulo Carreira. Neste capítulo, considera o presidente da APPSF, “a maior discrepância verificada entre os países é ao nível da carga horária, pelo que o documento deverá remeter para o cumprimento da lei nacional ao mesmo tempo que deve definir um número de horas mínimo de formação”. Já no que se refere aos materiais, Paulo Carreira destaca a inclusão das questões relativas às urnas funerárias, que até à data conhecem uma norma própria.

FIAT/IFTA COM NOVO BOARD

De 30 de maio a 2 de junho decorreu, em Montreal, no Canadá, a Convenção da FIAT/IFTA (Fédération Internationale des Associations de Thanatologues/International Federation of Thanatologists Associations), durante a qual foram eleitos os membros do *board* para o biênio 2016-2018. Neste contexto, assume a presidência Teresa Saavedra Andrade, da Bolívia, e a vice-presidência Akinori Matsui, do Japão, Marek Cichewicz, da Polónia, e Darren Eddy, da Austrália. Rolf Lichtner, da Alemanha, é o novo tesoureiro. Foi ainda eleito para secretário Emerson de Luca, do Reino Unido.



“A SERVILUSA É EXEMPLARMENTE PROFISSIONAL”

A 26 de novembro, encerrou-se na Igreja de Nossa Senhora da Lapa, no Porto, o ciclo de missas promovidas pela Servilusa. A iniciativa é aplaudida pelo **cónego, maestro e professor António Ferreira dos Santos**, que considera que o mundo precisa de mais gestos como este.

✍ Rute Gonçalves 📷 Paulo Jorge Magalhães

BI António Ferreira dos Santos nasceu a 26 de junho de 1936, em Guidões, no concelho de Santo Tirso. Estudou no Seminário Maior do Porto e no Conservatório de Música do Porto. Mais tarde, apurou as suas competências musicais em Salzburgo e Munique, na Alemanha.

É fundador de diversos coros e orquestras, bem como da Escola das Artes da Universidade Católica do Porto. É reitor da Igreja da Lapa desde 1983.

■ **Reserva-se o mês de novembro para uma reflexão interior, mas também vivida no coletivo. Momentos como o de hoje são necessários na sociedade atual?**

O mês de novembro é todo ele voltado para o que vem depois da vida terrena e esta celebração integra-se perfeitamente nesse percurso. Por isso, a empresa Servilusa escolhe novembro para esta atenção aos seus clientes, o que me parece muito acertado.

Andamos todos muito ocupados com os problemas da nossa vida. Não temos muito tempo disponível, até psicologicamente, para pensar: “O que

ando a fazer no mundo?” Não se faz muito esta pergunta; faz-se, às vezes, quando se é confrontado com um grande problema. Haver momentos como este é extremamente saudável, espiritualmente falando, porque convidam-nos a algo que nos faz bem: refletir e inteirar. Se nós, homens, de vez em quando pensássemos um pouco sobre o que é a nossa vida e o que virá depois dela, seríamos mais mansos. [Irisos] Há muita coisa que a gente faz e que não valia a pena fazer.

■ **Estas celebrações servem, também, para apaziguar os ânimos?** Não tenho dúvidas. São equilibrantes, do

ponto de vista da condução da vida, da atitude perante a vida, da compreensão dos outros.

■ Como tem sido a relação com a Servilusa?

A história da Servilusa é interessante, porque no mesmo espaço em que a empresa tem hoje a sua sede, havia uma companhia funerária à qual pertencia a família do Dr. Paulo Rodrigues [atual gestor da Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa]. O seu pai era uma santa pessoa, muito humana, cristã e equilibrada, fez aqui muitos funerais e tinha essa devoção. E a igreja já fazia isso com essa empresa. Era tudo muito bem organizado, mas talvez não com tanta solenidade... Quem tem empresas funerárias não pode ligar exclusivamente aos aspetos comerciais. Eles são legítimos, mas não devem ser exclusivos. Há espaço para a prática do humanismo, porque se há um momento em que as pessoas precisam de sentir o que é ser humano, ele é exatamente à volta da morte. Quando apresentamos condolências – o que significa “dor com” – é uma belíssima atitude da nossa parte. Se uma pessoa está a sofrer, eu estou do lado dela. Posso não dizer uma palavra, mas ela sente que não está só. Do ponto de vista empresarial, quem lida com estes assuntos tem de ter atitudes de puro humanismo e de humanismo cristão.

■ A Servilusa cumpre essa exigência?

Sim, sim. A Servilusa tem essa preocupação. Por exemplo, hoje, no final da missa, vão levar uma coroa até ao cemitério. É a primeira vez que tal acontece e eu acompanharei, claro. Se chover, levo guarda-chuva! A vida não é só sol. [risos]

Os gestos, o simbolismo das atitudes, falam muito. Por exemplo, o atual Presidente da República multiplica-se em gestos e eles falam, de facto, por si. Nós precisamos dos gestos, ao nível da família, das empresas, da vizinhança. Os homens vieram ao mundo para estarem uns com os outros.

■ Independentemente de essas relações serem entre empresas, cidadãos ou a Igreja?

Vejo uma perfeita autonomia em cada um dos papéis. Mas a Igreja e as igrejas têm de preocupar-se com esta dimensão

“Se há um momento em que as pessoas precisam de sentir o que é ser humano, ele é exatamente à volta da morte.”

da vida dos homens da maneira mais clara e mais simbólica, no sentido de mostrar que os homens devem pensar nos problemas uns dos outros.

■ Foi por isso que autorizaram a construção do Complexo Funerário da Lapa pela Servilusa, junto a esta igreja?

Não tenha dúvida. Esta igreja tem muitos funerais, portanto, não é estranho que uma empresa proponha um serviço destes. E o facto de estar territorialmente perto parece-me inteiramente natural.

■ As pessoas têm saído beneficiadas desta relação?

Sim. Já vivo cá há muitos anos – há 33 nesta casa – e por isso comparo experiências. Penso que a Servilusa se apresenta como uma empresa exemplarmente profissional, na forma como se organiza, como se apresenta, como fala com os clientes...

■ Todas as igrejas terão o seu quê de especial. Que simbolismo tem a Igreja da Lapa, estando no coração do Porto?

É uma igreja com uma grande tradição. A primeira pedra foi lançada a 17 de julho de 1756. E havia uma capela, ainda anterior, que era um sítio obrigatório das peregrinações para Santiago de Compostela, por isso, as portas chegaram a estar abertas, durante anos, de noite e de dia. Chegaram a trabalhar aqui 20 padres! Tudo isso granjeou-lhe um lugar especial.

Há dois anos, fizemos uma sondagem numa das nossas missas (é a igreja que tem mais missas na cidade do Porto, e muitas vezes, ao domingo, recebemos mais de 3000 pessoas), em

que percebemos que apenas 15% das pessoas que vêm cá são do Porto. 85% vêm de Famalicão, Braga, Aveiro, Vila Nova de Gaia... Se não é caso único, é caso raro.

Depois, temos uma grande presença na música, na cidade e no país. Somos um centro de vida musical. O fundador, o padre Ângelo de Sequeira, era músico e quando avançou com a construção desta igreja, nos estatutos primeiros da organização à qual chamamos hoje Irmandade da Lapa, assinalou que o reitor da igreja teria de ser perito em música. Temos um grande órgão de tubos que é um monumento [e um dos maiores da Península Ibérica, que terá custado cerca de um milhão de euros, na moeda atual], temos coros... Portanto, é uma igreja que ocupa um lugar próprio e tem uma grande influência do ponto de vista social e cultural. |

SABIA QUE...

...o coração de Dom Pedro IV está guardado na Igreja de Nossa Senhora da Lapa? O rei “estava muito agradecido ao Porto porque a cidade proporcionou que ele se lançasse do ponto de vista político. Quando morreu, deixou em testamento que doaria o seu coração à cidade à qual chamava Invicta” e o órgão foi encaminhado para esta instituição, relatou à *i-nova* o cónego Ferreira dos Santos. Hoje “é preciso mobilizar seis pessoas para o tirar em segurança” do seu “cofre”, garantiu, em 2013, ao jornal *Público* o historiador Ribeiro da Silva.

FAÇA DA SUA MESA O CENTRO DAS ATENÇÕES

Não é segredo nenhum que, em época festiva, a família passa a maior parte do tempo sentada à mesa. Mas uma mesa bonita e saborosa tem os seus truques. Veja, passo a passo, como pode tornar a sua inesquecível.

Vanessa Bilro

Base de plástico

Galhos

Esponja para flores secas

CHECK-LIST

Ramos de pinheiro

Vela

Laço

Folhas pintadas ou naturais

Papel de alumínio

Vaso com flores de Natal

Bolas de Natal

Spray dourado
(e de outra cor, por exemplo, vermelho, se optar por pintar as folhas)



PASSO A PASSO



1. Coloque a esponja dentro da base de plástico
2. Retire as flores de Natal do vaso, mantendo as raízes e a terra e envolva a ponta em papel de alumínio para que seja possível encaixar na esponja



3. Encaixe a vela ao meio
4. Espete os ramos de pinheiro a toda a volta até cobrir a restante esponja



5. Intercale os galhos com as folhas pintadas (ou naturais, sendo que pode optar por pintar as naturais com spray e deixar secar antes de começar a construir o centro de mesa) e as bolas de Natal
6. Colocar o laço num dos ramos e pulverizar com *spray* dourado

SONHOS PORTUGUESES COM BETERRABA E AÇÚCAR DE COCO

Por chef Fábio Bernardino, Travel&Flavours

INGREDIENTES PARA A MASSA

- 0,4 kg de farinha de trigo tipo 55
- 0,2 kg de farinha integral
- 2 beterrabas pequenas
- 1 ovo
- 0,08 kg de levedura
- 0,02 kg de açúcar de coco
- Canela em pó - q.b.
- 1 limão (raspa)

INGREDIENTES PARA A MACERAÇÃO

- 0,2 kg de açúcar branco
- 1 limão (raspa)
- ½ beterraba
- Canela em pó - q.b.

MÉTODO DE CONFEÇÃO

1. Junte os dois tipos de farinha com o açúcar de coco e um pouco de canela em pó a gosto. Envolva e hidrate com o ovo inteiro e as duas beterrabas cruas previamente trituradas. Adicione a raspa de limão e a levedura. Amasse tudo de forma a criar uma massa consistente e moldável.

2. Deixe levedar durante cerca de uma hora.

3. Crie os pequenos sonhos e leve ao forno a 230° C num tabuleiro untado com um pouco de óleo, tendo o cuidado de os virar regularmente, até atingirem uma cor dourada. (Caso prefira pode simplesmente fritar os sonhos em óleo).

4. Enquanto os sonhos estão no forno, elabore uma maceração com o açúcar branco, um pouco de canela em pó, raspa de limão e a ½ beterraba ralada, adquirindo assim uma cor rosada.

5. Depois de retirar os sonhos do forno, envolva-os na maceração e sirva.



Segurança

na sua escolha.



☎ 800 204 222

www.servilusa.pt

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.

Planear faz parte da vida.

Liberte a sua família de qualquer encargo ou preocupação.

A partir de

50€*/mês



Plano Funeral em Vida

 **Servilusa**
Agências funerárias


* Exemplo de financiamento para um Plano Funeral em Vida de 1.900€, com entrada inicial de 700€, pagamento a crédito de 24 meses, sem juros, sem encargos adicionais. Crédito Simplificado Servilusa TAEG 0%.