

i

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 27 | ANO 10 | SEMESTRAL | JULHO DE 2017



**PARA
LÁ DA**

EXCELÊNCIA

Com três letras apenas – NPS
(Net Promotor Score) – se escreve
o caminho da excelência na
satisfação ao cliente.

Pág. 8



PELO PAÍS

Presença reforçada na Invicta com a Funerária Avenida Fernão de Magalhães. **Pág. 12**

PONTOS DE VISTA

João Vieira Lopes, presidente da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal. **Pág. 20**

N.º 27 | JULHO



16



12



14

CORREIO DO LEITOR

EU SOU A ZENILDA BORGES, frequento o primeiro ano do Curso Profissional Técnico de Vendas e venho da Escola de Comércio de Lisboa. Foi no âmbito de uma visita guiada à Servilusa que tomei conhecimento do trabalho da empresa e despertou-me a curiosidade de conhecê-la melhor.

A Servilusa preocupa-se não só com o funeral em si, mas principalmente com o bem estar e a tranquilidade das famílias. A empresa tem como missão tentar minimizar ao máximo a dor da perda e fazer com que tudo vá ao encontro das necessidades dos seus clientes. Tem uma responsabilidade social permanente, com destaque para a atitude solidária que tem tido em relação às últimas notícias que abalam o nosso país. Em associação com os Bombeiros Voluntários de Coimbra procederam à recolha de bens que servirão de auxílio para todos aqueles que infelizmente foram vítimas dos incêndios.

ZENILDA BORGES (estudante, Lisboa)

NUMA ALTURA EM QUE O PAÍS ENFRENTA A TRAGÉDIA DOS FOGOS, e em que se perderam tantas vidas humanas, o que pode ser feito para minimizar ou evitar a calamidade que assombra o nosso Portugal? Como cidadãos compete-nos prevenir incêndios e proteger a nossa floresta. Ouvimos tantas vezes estas chamadas de alerta, mas será que estão presentes no nosso dia-a-dia?

- Não fumar ou fazer lume na floresta;
- Não atirar pelas janelas dos carros cigarros acesos nem fósforos;
- Não fazer fogueiras e deixar sempre a floresta limpa quando a usamos para nosso lazer, como piqueniques, por exemplo;
- Ao haver necessidade de fazer queimadas, fazê-las com toda a precaução, com controlo e cumprindo todas as normas de segurança.

Aos nossos governantes compete fiscalizar e criar regras:

- Identificar zonas problemáticas e proceder à sua limpeza;
- Desenvolver campanhas de educação ambiental para consciencialização das pessoas;
- Adotar a silvicultura preventiva;
- Planeamento de arborização.

Em caso de incêndio deve ligar para a Linha de Proteção à Floresta (117) ou para o Número Nacional de Emergência (112). A todos os nossos Bombeiros: Obrigada.

CARLA RODRIGUES (técnica comercial, Coimbra)

Partilhe conosco a sua opinião através do e-mail servilusa@servilusa.pt

EDITORIAL

3 Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa

BREVES DO SETOR

4 Novidades do setor funerário

BREVES SERVILUSA

5 As últimas da empresa

ZOOM IN

6 Recursos humanos mais saudáveis e motivados

INNOVARE

8 Uma empresa mais do que excelente

10 Dois serviços pioneiros

PELO PAÍS

11 Coimbra com nova central operacional

12 Servilusa com mais força na Invicta

ATITUDE SOCIAL

14 Pelos caminhos do desporto

16 Xailes solidários no Cacém

17 Integrar pelo voluntariado

PERCURSOS

18 O conhecido “chef” Nuno Silva

APPSF EM FOCO

19 Tradição italiana

PONTOS DE VISTA

20 Entrevista a João Vieira Lopes, presidente da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal

ZOOM OUT

22 De cesta “aviada” para as férias

UMA EQUIPA MOTIVADA E EMPENHADA NO SUCESSO

Paulo Moniz Carreira Diretor geral de negócio

No final do primeiro semestre de 2017, é de sublinhar o crescimento da Servilusa. Não apenas pelo crescimento em si, mas porque, ano após ano, superámos as expectativas, seja em termos de atividade, de investimento, de inovação, de presença em território nacional com lojas (como a que inaugurámos em junho, em Paranhos, e as da Campanhã e Bonfim, que resultam da chegada, em fevereiro, de mais uma família – a Salgueiro – à Servilusa), centros funerários e crematórios (como o de Cascais, que após um ano de funcionamento superou todas as previsões e é já uma referência nacional e internacional) ou, mesmo, de atividades promovidas e apoiadas pela empresa, de número de colaboradores e, muito importante, da sua satisfação, empenho e comprometimento, o que se reflete nos excelentes resultados ao nível da satisfação do cliente, atualmente aferida através do Net Promoter Score (NPS).

À semelhança de todo o Grupo Mémora, implementámos esta ferramenta em 2015 e os resultados comprovam que foi a melhor escolha. O NPS, pela forma como está desenhado, promove a excelência e não o mero cumprimento ou a mediocridade, o que nos permitiu melhorar quando já tínhamos um índice de satisfação do cliente que se situava nos 99%, de acordo com a metodologia aplicada entre 2001 e 2015. Com o NPS conseguimos ouvir cada vez melhor o cliente, antecipar as suas questões e superar as expectativas. Conseguimos, por isso, caminhar a passos largos para lá da excelência.

Nada disto seria possível sem o comprometimento de toda uma equipa. Todos os colaboradores estão empenhados neste processo que é trabalhar para ser mais do que excelente, mais do que perfeito, e obter essa

aprovação, essa confiança, por parte das famílias. Este empenho sente-se a todos os níveis. Vejamos o caso da nova Central Operacional de Coimbra. Inaugurada em abril, este projeto é fruto do trabalho, do empenho e da dedicação da equipa da zona centro, que soube superar todos os desafios e fazer a Servilusa crescer. Por isso, esta nova central é uma conquista sua e deve ser felicitada por isso.

■ FAZEMOS PARTE DA COMUNIDADE

É também esta equipa que se tem destacado no que à solidariedade diz respeito. Além de participar regularmente em projetos de voluntariado como os da Associação Integrar, mobilizou toda a empresa e parceiros para ajudar as vítimas do incêndio que deflagrou a 17 de junho, em Pedrógão Grande. São exemplos como este que nos mostram que o projeto Servilusa, assente nos valores do humanismo, da dignidade, da responsabilidade, da solidariedade, da inovação e do profissionalismo, está enraizado e é defendido e promovido por todos os colaboradores.

Temos pessoas com bom fundo, que propõem atividades, projetos e iniciativas internamente e na comunidade. De sublinhar o projeto + Saúde, apresentado e implementado pela Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional, que conta com os *inputs* e o empenho de todos os colaboradores da empresa. O resultado é uma equipa mais saudável e mais motivada da qual sobressai o espírito de grupo, a valorização pessoal e o foco nos objetivos.

Somos uma empresa que vive perfeitamente integrada nas comunidades, que está presente nos seus desafios diários e que, acima de tudo, celebra as suas vitórias e a



vida. Por isso, apoiamos projetos como a Corrida do Oriente ou o Arraial dos Navegantes, mas estamos disponíveis também para conhecer e apoiar novas iniciativas, como a manhã desportiva que se viveu em maio, em Gondomar, ou a execução e oferta de xailes à Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

Nunca perdemos de vista a inovação aliada à tradição, seja na oferta de serviços como na forma como nos posicionamos no mercado. Destaque para o serviço de Florista Online, que vai permitir às famílias prestar a última homenagem de uma forma mais fácil e rápida, com todo o profissionalismo e tradição a que estão habituadas; e para as urnas de cortiça, que, através de um *design* inovador, elevam a elegância deste produto concebido com uma matéria prima tipicamente portuguesa.

O nosso grande pilar – as pessoas – está, assim, perfeitamente alinhado para os desafios do segundo semestre, que incluirão, além da continuação do forte crescimento da empresa, novos segmentos de serviços. Acreditamos que, depois de recarregarem baterias neste período de férias, todos os colaboradores irão conhecer o sucesso neste segundo semestre que se avizinha exigente. **Boas férias!**

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
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



FEDERAÇÃO EUROPEIA REÚNE EM LISBOA

Lisboa será a casa da próxima assembleia-geral da European Federation of Funeral Services (EFFS), nos dias 5 e 6 de outubro. A regulamentação do setor, as diferentes práticas e desafios que enfrenta cada país e as estratégias de melhoria dos serviços prestados estarão em cima da mesa numa reunião cuja anfitriã é a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário, encarregando-se, ao mesmo tempo, do programa cultural. Além das apresentações e discussões no Sana Metropolitan Hotel, haverá um jantar no restaurante Espelho d'Água, junto ao rio Tejo, bem como uma viagem pela capital no tradicional elétrico encarnado.

AINDA HÁ MÚMIAS NO EGITO



Oito múmias, diversas urnas com motivos decorativos e mais de 1000 esculturas funerárias foram descobertas num sarcófago perto de Luxor, no Egito. A BBC conta que as estátuas, como seria próprio da cultura e da época, terão sido colocadas ao longo dos corpos para apoiar os mortos na sua "viagem", que por esta altura já é bastante longa, uma vez que os artefactos encontrados terão pelo menos 3000 anos. A localidade de Luxor integra o Vale dos Reis, conhecido por ser o local sagrado onde eram sepultados os faraós e a nobreza egípcia durante cerca de 500 anos, até ao século XI antes de Cristo.

30 ANOS DE PARIS

Entre os dias 23 e 25 de novembro, o Salão Funerário de Paris assinala 30 anos de novidades acerca do setor funerário. Realizado no Centro de Congressos de Bourget, deverá reunir aproximadamente 150 empresas especializadas, confirmando-se, assim, como um ponto importante de negócios e de partilha de inovação no espaço europeu. Um dos temas em destaque será a desmaterialização do certificado de óbito e os desafios que daqui advêm, sendo que França foi pioneira no arranque desse processo. Portugal foi dos primeiros países a concluir a desmaterialização e a colocá-la em prática.

EXPO FUNERÁRIA VOLTA A ABRIR PORTAS EM SETEMBRO

A Batalha recebe a 2.ª edição da Expo Funerária de 22 a 24 de setembro. Durante três dias estarão em exposição equipamentos, acessórios, produtos e serviços para a atividade funerária, mas também terão lugar, à semelhança do ano passado, debates "sobre temas pertinentes do setor", garante a organização. Em 2016 o evento contou com mais de 4500 visitantes, 80 expositores e 6000 m² de área de exposição. Para este ano, a organização prevê "uma maior dimensão, quer ao nível do número de expositores nacionais e internacionais, quer do espaço ocupado, que será de 10 000 m²".

PORTO DA CRUZ SEM FUNERAIS HÁ MAIS DE 3 ANOS



A Região Autónoma da Madeira vai receber 8,8 milhões de euros provenientes de fundos europeus para fazer face ao problema do cemitério do Porto da Cruz. Desde o temporal de novembro de 2013 que o espaço se encontra em risco eminente de desabamento, uma situação que tem impossibilitado a realização de cerimónias fúnebres nesta estrutura da freguesia. O projeto "Estabilização da margem esquerda da Ribeira do Junçal", onde está implantada a ER 110, da responsabilidade da secretaria regional dos Assuntos Parlamentares e Europeus, prevê um aterro no Vale da Ribeira do Junçal para estabilizar o terreno. A operação desenvolve-se no âmbito da promoção da adaptação às alterações climáticas e da prevenção e gestão de riscos, prevendo-se uma despesa total de 11,8 milhões de euros.

NOVA LOJA EM MEM MARTINS



Teresa Mendes | Celestino Santos

Os habitantes de Mem Martins têm agora uma nova loja Servilusa mais próxima de si e das suas necessidades. O padre da freguesia, João Braz, abençoou o espaço inaugurado no dia 2 de junho. "A loja antiga fechou portas, pois já estava fora do centro de vida desta comunidade. Esta nova agência surgiu de uma oportunidade para estarmos num local central, numa avenida histórica da freguesia e junto da nossa população", disse à *i-nova* o diretor

geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, durante a cerimónia de inauguração.

Relativamente às suas características, Ana Aires, coordenadora das lojas Servilusa na área de Lisboa, destacou o facto de ser uma loja fiel à imagem Servilusa, "um espaço aberto e cheio de luz onde as pessoas se podem sentir confortáveis e contar com um atendimento personalizado, que respeita as suas necessidades". Ou seja, "trata-se

de uma área moderna e com um serviço moderno, mas que mantem o conceito tradicional", explicou.

Foi também para a centralidade e para a maior visibilidade desta loja que foram os destaques de Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da empresa. A nova loja terá espaço para o desenvolvimento de *workshops*, quer na área do luto, quer sobre outros assuntos do interesse da comunidade, à semelhança do que acontece noutros espaços da empresa. "A Servilusa é a referência na organização de funerais, mas também procura ser referência a promover a celebração da vida, e o nosso foco são as famílias. Nesse sentido, vamos organizar ações de formação sobre temas que interessam à comunidade que servimos, como arranjos de flores, as propriedades do chá, entre outros", referiu o diretor comercial e de marketing.

Lucinda Mota, responsável desde 2003 da antiga loja, transita para este novo espaço com um "sentimento de alegria". "Era preciso termos instalações compatíveis com o nosso atendimento, pois os nossos clientes merecem o melhor", disse enquanto distribuía flores às pessoas que passavam, uma das ações da empresa de aproximação à comunidade que é cada vez mais comum. |

UM ANO DE CENTRO FUNERÁRIO DE CASCAIS



Luciano Reis

O dia 24 de maio marcou o primeiro ano de atividade do Centro Funerário de Cascais, um complexo que dotou a região de serviços de que a população carecia. Segundo Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa, esta "foi uma aposta muito bem sucedida", a avaliar pela "recetividade das famílias e da população, já que se realizaram mais de 1000 cremações e mais de 300 velórios no espaço gerido pela empresa. "Todos os que procuram este centro têm transmitido uma reação muito positiva quanto ao conforto e à tranquilidade, que foram as principais preocupações na projeção e na execução deste projeto", refere Carlos Martins, que acrescenta que o centro tem sido objeto de muitas visitas internacionais de figuras e instituições de relevo do setor. Como refere o diretor geral de negócio, Paulo Moniz Carreira, "é um exemplo no país, também

pela questão arquitetónica, que alia a modernidade à tradição".

A sala privada tem sido um dos aspetos mais salientado pelas famílias, pelo facto de conferir a privacidade e a tranquilidade necessárias em momentos tão sensíveis. A mesma reserva é conferida pela possibilidade de isolar o local da urna através de portas de vidro amovíveis.

"Acreditamos que quantas mais famílias conhecerem as instalações, mais irão requisitá-las em caso de necessidade, pelo que, nos próximos dois anos, prevemos que haja um crescimento gradual de ocupação do centro", considera Carlos Martins. Paulo Carreira avança que, pelo facto de Cascais constituir "um bom modelo", será expectável a sua réplica pela empresa. Em paralelo, deverão ser realizados novos investimentos neste centro, relacionados com soluções para a deposição de cinzas.

NA LAPA, AO SOM DE VERÍSSIMO

A Servilusa estabeleceu um acordo com Filipe Veríssimo, mestre de capela e organista titular da casa portuense desde 2002, para a organização dos momentos musicais de homenagem nas cerimónias fúnebres que tenham lugar na Igreja da Lapa. Desta forma, as famílias têm também, além dos instrumentos habituais, a opção do órgão de 4500 tubos (maior órgão sinfónico português), para que se possam interpretar as peças mais adequadas à homenagem pretendida.



Paulo Jorge Magalhães



COLABORADORES MAIS SAUDÁVEIS E MOTIVADOS

Promover o bem estar físico e psicológico dos colaboradores da Servilusa é o objetivo do programa pioneiro “+ Saúde” promovido pela Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional.

✍ Vanessa Bilro 📷 Celestino Santos

A música abafa os “ais” e outras interjeições de quem está a iniciar uma vida ativa. No dia 7 de junho foram oito os colaboradores da Servilusa que, após um dia de trabalho, ainda tiveram forças para 45 minutos de reforço muscular, postura e alongamentos, a aula ministrada pelo *personal trainer* Carlos Leitão, que está a por a empresa a mexer de 15 em 15 dias.

Inicialmente pensada “para dar mais qualidade de vida aos técnicos operacionais da Servilusa e prevenir acidentes de trabalho, esta aula, realizada no âmbito do programa + Saúde, rapidamente chegou a toda a empresa”, explica Andreia Paz, diretora do Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional, responsável por este projeto. Veja-se o exemplo de Marta Fernandes, assistente da Direção

Comercial e de Marketing: “Passo muito tempo sentada, por isso, as costas ressentem-se. Estas aulas são importantes para melhorar a postura, mas também são um incentivo para manter uma vida saudável física e psicologicamente.”

Bruno Silva, coordenador do Departamento Operacional, não podia concordar mais, ou não fosse ele o principal impulsionador destas aulas e de outros projetos da empresa no âmbito deste programa pioneiro. “Comecei a ir ao ginásio para perder peso e estar mais em forma e acabei por levar outros colegas, mas lembrei-me que podíamos ter esta aula aqui na sede e chegar a mais gente”, destaca o também embaixador do desafio “Peso Saudável”, a decorrer na empresa.

Estavam criadas as condições para Carlos Leitão iniciar um programa de reforço muscular, correção postural e

combate ao sedentarismo. “Nestas aulas fazemos um trabalho de reforço lombar, do *core* e de ativação da musculatura. São também apresentados exercícios para que no dia a dia os colaboradores possam adequar melhor a sua postura e prevenir lesões”, explica. No final da aula, já os sorrisos, depois dos alongamentos, haviam substituído a contorção de esforço na cara dos colaboradores da Servilusa, o *personal trainer* deixou o “trabalho de casa” para os técnicos operacionais: “Antes do trabalho, tentem fazer os exercícios de aquecimento que vos mostrei; quando levantarem a urna não se esqueçam de que a força deve ser feita na zona abdominal, e alonguem depois do esforço.”

■ + SAÚDE, + MOTIVAÇÃO, + RESULTADOS

Além das aulas de postura e alongamentos, sublinha Andreia Paz, o

Programa + Saúde, iniciado em março, inclui ainda projetos como o "Peso Saudável", o "Desafio + Vacinas", o "Aumento do número de dias consecutivos sem acidentes de trabalho", além do já conhecido "Curso de Psicologia do Luto". Todos estes desafios têm como objetivo comum, afiança a diretora de recursos humanos e desenvolvimento organizacional, "a promoção de uma vida física e mentalmente saudável, no trabalho e em casa, contribuindo simultaneamente para a diminuição do número de acidentes de trabalho e para o aumento da comunicação entre todos na empresa". Afinal, "colaboradores mais saudáveis e motivados trabalham melhor", garante Andreia Paz.

Um exemplo de motivação é o embaixador Bruno Silva, que além de incentivar os colegas a frequentar o ginásio e de levar o ginásio para a empresa, no âmbito do "Peso Saudável" está dedicado a organizar "caminhadas e eventos como *paint ball* noturno ou *karting*". Além disso, é frequente os colegas receberem na caixa de e-mail "lembretes" do coordenador do Departamento Operacional para que não se esqueçam de beber água, comer fruta, entre outras sugestões de práticas para uma vida mais saudável.

Nas zonas norte e centro é Ilda Façanha, coordenadora comercial da zona centro,



OUTROS PROJETOS DE BOA SAÚDE

Além do Programa + Saúde, o Departamento de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional promove outras ações que visam o bem estar dos colaboradores e a sua saúde física e mental. "Por exemplo, no dia 9 de junho, realizou-se, na sede da empresa, mais uma ação de rastreio da hipertensão arterial, colesterol e diabetes, na qual participaram 32 colaboradores", salienta Andreia Paz.

Outra das ações de sucesso é o "Pequeno-almoço com os Recursos Humanos". Todos os meses seis colaboradores da Servilusa de distintas áreas são convidados para um pequeno-almoço com a Direção de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional. "O objetivo é promover a comunicação, estreitar relações e criar um espaço de diálogo sobre temas da Servilusa de interesse comum", conclui a diretora.



a fonte de motivação. "Fui convidada pela Dr.ª Andreia para ser embaixadora, porque estava empenhada em perder peso (até à data de início do programa já tinha perdido 35 kg). Estamos a organizar uma caminhada e um lanche saudável para toda a família", afirma. A sul, Sandra Guerreiro, administrativa no Algarve, é quem incentiva os colaboradores da empresa neste desafio que conhece tão bem. "Engordei 20 kg há dois anos e estou a ser acompanhada para os perder. Tenho tentado transmitir aquilo que já aprendi e quero organizar duas caminhadas, uma em Faro e outra em Portimão", indica.

■ INCENTIVO À LEVEZA DO CORPO E DA MENTE

No total, inscreveram-se 36 participantes que já perderam 2764 kg. As zonas norte e centro lideram, com 15 participantes e 1194 kg, seguidas por Lisboa com 13 participantes e 907 kg e pela zona sul, com 8 participantes

e 662 kg perdidos. "No final do ano, a zona que mais quilogramas perder por participante será premiada pela empresa", adianta a diretora de recursos humanos e desenvolvimento organizacional.

No âmbito do "Desafio + Vacinas" o sistema de incentivos é semelhante. "A zona mais rápida a ter todos os colaboradores com o boletim de vacinas atualizado será a vencedora, sendo que, neste desafio, o embaixador é o Rafael Andrés", avança Andreia Paz. Quanto ao Curso de Psicologia do Luto, "este é ministrado a todos os colaboradores da empresa e estará também disponível em sistema de *e-learning*, através do Mémora Campus", diz.

De acordo com a diretora de recursos humanos e desenvolvimento organizacional, são ainda de destacar os resultados do desafio "Aumento do número de dias consecutivos sem acidentes de trabalho". Neste momento, "já vamos com 68 dias consecutivos sem qualquer ocorrência, mais 5% do que em 2016, cujo número máximo de dias foi de 41". Este programa pioneiro é, assim, avaliado por Andreia Paz como "um sucesso, apesar da dificuldade que é mudar mentalidades, com potencial para crescer em termos de atividades, de número de colaboradores envolvidos e de alcance nacional". ■



A SERVILUSA ESTÁ “EXCELENTE” E RECOMENDA-SE

Antecipar as necessidades do cliente e superar as suas expectativas são atitudes-chave para trilhar o caminho da excelência. Com a ajuda do NPS (Net Promotor Score), a Servilusa tem dado passos firmes na direção de clientes mais do que satisfeitos.

Vanessa Bilro

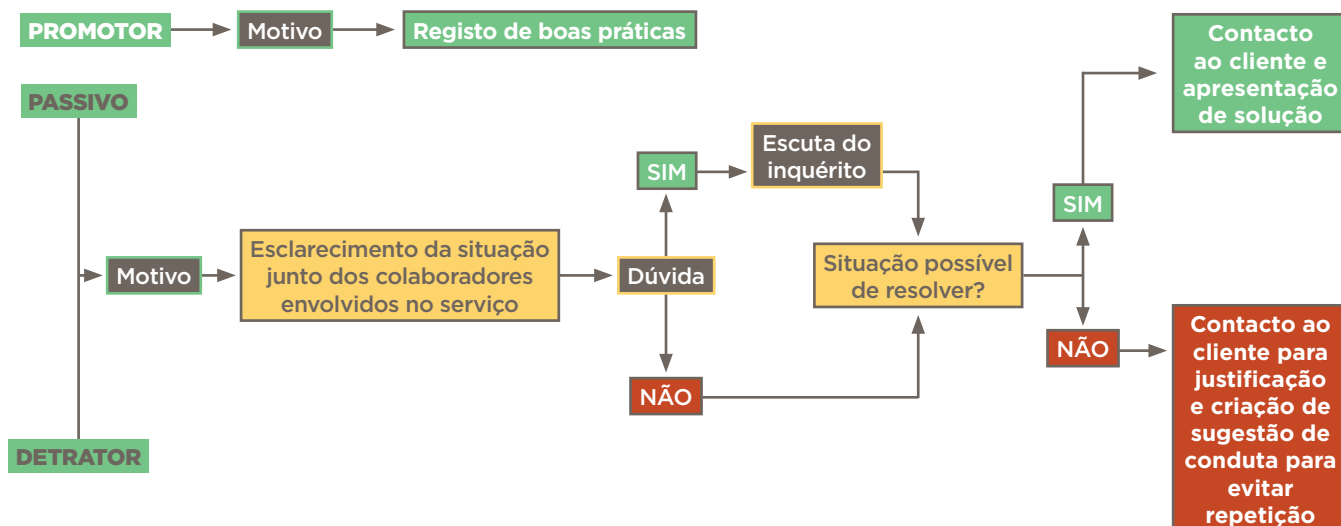
“**N**uma escala de 0 a 10, em caso de necessidade, recomendaria a Servilusa a um familiar ou amigo?” É com esta pergunta que começa o caminho da empresa para lá da excelência na satisfação do cliente. “Desde o início que fazíamos inquéritos de aferição da satisfação do cliente, que já se situava nos 99%, mas em 2015 sentimos a necessidade de adotar uma nova metodologia que nos permitisse maximizar o *feedback* recebido”, explica Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

Foi assim que a empresa começou a escrever o seu percurso na satisfação do cliente, com três letras apenas: NPS (Net Promotor Score). “Com esta metodologia conseguimos não só identificar os clientes que voltariam a recorrer à empresa e a aconselhariam a amigos e familiares (os chamados promotores), como, mais importante, é possível perceber porque é que o fariam; os que poderiam ou não voltar a recorrer à empresa e recomendá-la ou não (passivos); e os que só não o fariam como a desaconselhariam a outros (detratores). Ou seja, conseguimos identificar as suas razões,

entendê-las, potenciar os pontos positivos e corrigir as questões menos positivas”, esclarece Rodolfo Pessoa, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa.

Porque é que esta foi a metodologia escolhida? Paulo Carreira responde sem dúvidas: “A grande virtude do NPS é valorizar positivamente os dois níveis máximos da escala definida que vai de 0 a 10. Ou seja, é uma ferramenta que valoriza a excelência e não o mero cumprimento ou a mediocridade. E é no patamar da excelência que a Servilusa quer estar. Para isso, temos

FLUXOGRAMA DE ATUAÇÃO



NPS: COMO FUNCIONA?

A ESCALA O NPS baseia-se numa escala de 0 a 10 que identifica o tipo de cliente da seguinte forma:

DE 0 A 6 Detratores (Não voltariam a utilizar os serviços, nem os recomendariam);

7 E 8 Passivos (Poderiam ou não voltar a utilizar os serviços, sendo que o mesmo se aplica à recomendação);

9 E 10 Promotores (Certamente voltariam a utilizar os serviços em caso de necessidade e recomendariam).

AS QUESTÕES São duas as que permitem, por um lado, identificar o tipo de cliente e, por outro, aferir o que motiva o seu posicionamento.

1.ª Questão:

"Numa escala de 0 a 10, em caso de necessidade, recomendaria a Servilusa a um familiar ou amigo?"

2.ª Questão:

Caso se trate de um promotor –

"Poderia por favor indicar-nos o que mais valorizou no nosso serviço?"

Caso se trate de um passivo – "Na sua opinião o que teríamos de melhorar para poder obter uma valorização de 10?"

Caso se trate de um detratador –

"Poderia por favor indicar-nos qual o motivo da sua insatisfação?"

O CÁLCULO:

Para aferir o score, utiliza-se a fórmula

$$\text{Percentagem de promotores} - \text{Percentagem de detratores}$$

de saber antecipar todas as questões dos nossos clientes e ultrapassar as suas expectativas. O NPS, através da sua metodologia, permite-nos fazer isso mesmo."

■ O NPS À LUPA

De que forma? É a vez de Rodolfo Pessoa, o responsável pela sua gestão na empresa, simplificar: "Todos os clientes que o autorizam, aquando da contratualização do serviço, são alvo de um contacto. Durante esse contacto é realizado um inquérito em que são colocadas apenas duas questões: a primeira serve para identificar os clientes promotores, passivos e detratores. A partir daí é colocada uma nova questão que nos permite identificar o motivo da satisfação ou não do cliente. A vantagem é que, como temos acesso à gravação da conversa, podemos ouvir e analisar pormenorizadamente as situações reportadas."

Neste contexto, a Servilusa não se limita a receber os resultados dos inquéritos.

Eles dão frutos (ver "Fluxograma de atuação"). "No caso dos clientes promotores, ficamos a saber o que relevam no serviço e trabalhamos para manter e até mesmo potenciar as boas práticas. No caso dos clientes passivos conseguimos identificar o que não correu tão bem para não aconselharem nem desaconselharem a empresa e adequar os nossos procedimentos; e, tal como em relação aos clientes detratores, acionar um processo interno para averiguação, junto de todos os colaboradores diretamente envolvidos no serviço em questão, para que se perceba exatamente o que aconteceu e se consiga corrigir ou implementar medidas para que não se repita", descontrói Rodolfo Pessoa.

Na prática, a grande vantagem desta metodologia de aferimento do NPS, acrescenta o responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa, "é, em caso de dúvida, podermos aceder àquilo que foi efetivamente dito pelo cliente".

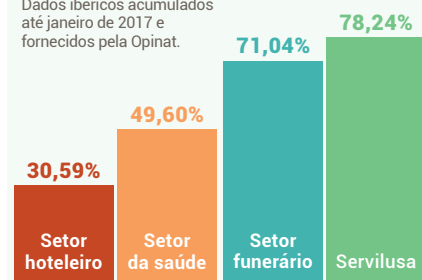
Por outro lado, esta metodologia permite, ainda, "efetuar *benchmarking* setorial e intersetorial, permitindo-nos saber qual o nosso posicionamento dentro do Grupo Mémora, no setor e fora dele [ver gráfico 2]", nota Rodolfo Pessoa. "Como se pode ver, através dos gráficos setoriais e intersetoriais, não é fácil atingir o patamar da excelência. No entanto, dentro e fora do setor funerário, a Servilusa tem-se sempre destacado com percentagens muito positivas", remata Paulo Carreira.

■ MELHORES PRÁTICAS INTERNAS E EXTERNAS

Internamente, de acordo com o responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa, os resultados

RESULTADOS IBÉRICOS INTERSETORIAIS (GRÁFICO 2)

Dados ibéricos acumulados até janeiro de 2017 e fornecidos pela Opinat.

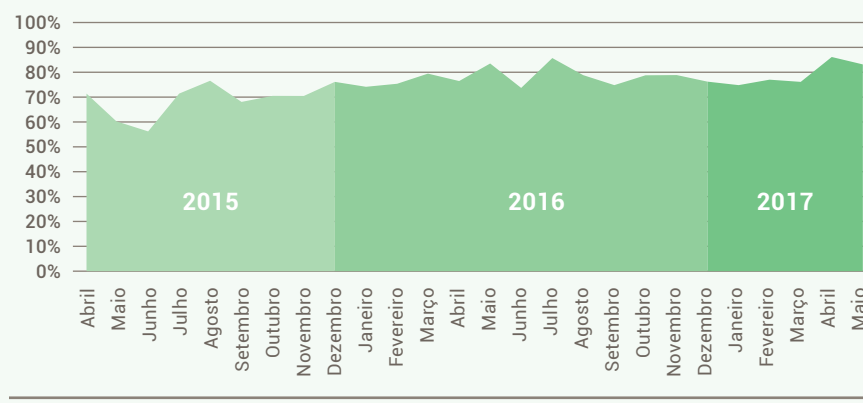


obtidos através do NPS têm sido alvo de bastante interesse por parte de toda a empresa. "Os colaboradores já se habituaram a recebê-los semanalmente e a considerá-los para uma avaliação fiel do seu desempenho individual e coletivo e adequação de conduta", justifica.

Mesmo as situações que originam um cliente passivo ou detratador que se verificam que não são da responsabilidade da Servilusa são passíveis de medidas a adotar pelos colaboradores. "Por exemplo, se o ponto menos positivo destacado pelo cliente for um atraso no pagamento do subsídio de funeral, que é da responsabilidade da Segurança Social e não da Servilusa, devemos explicar melhor os *timings* de pagamento expectáveis", ilustra Rodolfo Pessoa.

Considerando os *rankings* gerados por esta ferramenta, as medidas implementadas pela empresa têm contribuído para resultados de excelência. "Desde que começámos a utilizar o NPS que nos situamos no patamar da excelência, havendo um crescimento anual notório. Desde 2015 a Servilusa apresenta um *score* de 75,2% e, desde o início deste ano, a percentagem subiu para 78,5%", sublinha Paulo Carreira. ■

EVOLUÇÃO DA SERVILUSA DESDE 2015 (GRÁFICO 1)



FLORES ONLINE PARA UMA HOMENAGEM MAIS PRÓXIMA

Prestar homenagem com flores será em breve mais fácil com o serviço de Florista Online da Servilusa. Em menos de 24 horas a empresa irá garantir a entrega da sua encomenda com todo o profissionalismo e cuidado que o momento exige. Fazemos a antevisão deste novo serviço brevemente disponível em quatro passos.

✍ Vanessa Bilro 📷 Celestino Santos

1 ACEDER AO WEBSITE DA SERVILUSA (www.servilusa.pt)

Agora mais intuitivo e de fácil navegação, "o novo *website* reúne as condições necessárias para alojar este tipo de serviço, respondendo a uma necessidade mostrada pelos nossos clientes", explica Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da empresa.

2 SELECIONAR O NOME DO FALECIDO NA ÁREA "NECROLOGIA"

Desta forma, "todas as informações referentes ao serviço serão alocadas à encomenda, garantindo que as flores são entregues exatamente da forma como o cliente pretende".

3 ESCOLHER O TIPO DE PRODUTO PRETENDIDO

Estarão disponíveis ramos, palmas e coroas com as flores características da época. "Todas as possibilidades serão ilustradas com uma fotografia para que o cliente possa ter uma noção aproximada do resultado final da sua encomenda".

4 SELECIONAR A FORMA DE PAGAMENTO PRETENDIDA

O pagamento pode ser realizado comodamente, através de cartão de crédito ou envio de referência multibanco. "Após o mesmo, iniciam-se os procedimentos internos para que a entrega corresponda às expectativas do cliente", afirma o responsável.

É tão simples quanto isto. A partir daqui a Servilusa coloca ao serviço da sua homenagem uma equipa de profissionais empenhados em tornar este momento único. António Ramos, diretor do Departamento Operacional da empresa apresenta o circuito que seguirá o seu pedido: "A informação é recebida e direcionada para a secção da área correspondente onde se realiza o serviço. As floristas iniciam a produção e, ao terminarem, entregam o produto ao profissional que, numa viatura refrigerada, efetua a entrega no local da homenagem. Se a encomenda for realizada até às 17h30, a entrega realiza-se no próprio dia. Após essa hora é entregue até às 10h00 do dia seguinte." Para já o serviço de Florista Online "irá estar disponível para entregas em Lisboa e no Porto, mas a ideia é estender esta possibilidade ao resto do país", indica Carlos Martins.

INOVAÇÃO E TRADIÇÃO NUMA COLEÇÃO MODERNA E ELEGANTE



Disponível deste junho, a nova coleção de urnas de cinzas disponibilizada pela Servilusa alia a inovação à tradição, através do *design* moderno que dá forma a uma matéria prima tipicamente portuguesa. "Produzidas integralmente em cortiça, as urnas Cork são uma solução inovadora, 100% natural, ecológica e sustentável", afiança João Alves, responsável do Departamento de Stocks.

Pela capacidade da Servilusa no que à inovação diz respeito, a ideia foi proposta e concretizada "pela *start-up* Cork Soul, um programa apoiado pela Amorim Cork Ventures", partilha o responsável. Atualmente disponível em dois modelos, João Alves não tem dúvidas ao afirmar que se distinguem pela "modernidade, leveza, resistência e elegância". Os clientes da empresa concordam já que, garante este responsável, "o *feedback* tem sido muito positivo".



Os colaboradores de Coimbra trabalham mais felizes desde que a nova Central Operacional foi inaugurada, há três meses. A *i-nova* foi conhecer os cantos à casa.

Vanessa Bilro | Celestino Santos

Os sete operacionais e duas floristas que dão vida à nova Central Operacional de Coimbra já estavam devidamente instalados na nova “casa” há quase dois meses quando a *i-nova* os visitou no início de junho. No entanto, a alegria e o entusiasmo característicos de quem está a estrear algo novo ainda era bem visível nos seus rostos. O sorriso teimava em saltar de cada vez que se falava nas condições desta nova central e, a cada palavra, a cada gesto, o orgulho no novo espaço fazia-se sentir.

Não é para menos. “Esta nova Central Operacional resulta do trabalho e da dedicação dos colaboradores de Coimbra, que souberam ultrapassar todas as dificuldades, organizar-se e aumentar a nossa atividade e a quota de mercado e, claro, a satisfação do cliente. No fundo, fizeram o necessário para viabilizar este investimento da empresa”, conta Paulo Rodrigues, gestor da zona norte da Servilusa, em jeito de felicitação à equipa pelo empenho neste projeto.

Desde que a empresa chegou a Coimbra, em 2008, com a aquisição da primeira loja, “sentiu-se necessidade de ter uma central operacional, mas o espaço encontrado, na altura provisório, acabou por ter de cumprir funções até abril deste ano, com todo o

crescimento que se verificou em número de lojas, de serviços e de ofertas criadas para as famílias”, explica António Ramos, diretor do Departamento Operacional da empresa. “Isto não quer dizer que as condições de trabalho não existissem e não fossem melhoradas na medida das necessidades, mas com esta nova central somos mais eficientes”, acrescenta.

Os motivos da maior eficiência são apresentados por Paulo Varelas, coordenador operacional de Coimbra. “Esta nova central tem tudo. Desde a zona de lavagem de veículos, que é espetacular e separada dos restantes espaços, também eles divididos entre si, como o escritório, o refeitório, a sala de descanso, a florista ou a sala de tanatopraxia, até ao facto de se tratar de um espaço com muita luz natural, tudo está organizado de uma forma que nos facilita o trabalho e o direciona ainda mais para a eficácia na satisfação das necessidades das famílias”.



Vejamos o exemplo da sala de tanatopraxia. “Até termos esta central, a tanatopraxia era realizada na Figueira da Foz, o que implicava a deslocação de um operacional para transportar o falecido, que tinha de esperar que o tanatoprator completasse o trabalho, para regressar a Coimbra. Hoje o tanatoprator executa o trabalho aqui e o operacional fica livre para desempenhar outras funções”, pormenoriza.

Alinhados à entrada da sua nova “casa”, os sete operacionais e as duas floristas ajudam a equipa da *i-nova* a guardar este momento para a posteridade antes do regresso a Lisboa. O resultado é uma fotografia que testemunha a verdadeira satisfação no trabalho. Afinal, foi um projeto conquistado por estes profissionais, que até nas mudanças não houve férias ou folgas que os impedissem de arregaçar as mangas. |





SERVILUSA REFORÇA PRESENÇA NA INVICTA

Cimentando a sua estratégia de crescimento a norte, concretamente na cidade do Porto, a Servilusa juntou, em fevereiro, mais um membro à família: a agência Avenida Fernão de Magalhães.

✍ Bruno Silva 📷 Paulo Jorge Magalhães

A presença da Servilusa na zona norte, principalmente no Porto, está hoje mais forte. O motivo é a entrada para a família da agência Avenida Fernão de Magalhães, com uma loja no Bonfim e outra na Campanhã. Paulo Rodrigues, gestor da zona norte da Servilusa, admite que o projeto de expansão da empresa na Invicta ganhou contornos mais interessantes depois do “sim” desta agência, que a *i-nova* foi conhecer.

■ FAMÍLIAS BEM-SUCEDIDAS GERAM PARCERIAS DE SUCESSO

O antigo proprietário, Fernando Salgueiro,

hoje consultor da Servilusa, explica como chegou ao setor “por brincadeira”. “Tinha um café e uma florista em Paranhos e a certa altura uma prima desafiou-me para fazer algo diferente. Foi assim que nasceu a agência funerária na Avenida Fernão de Magalhães, numa casa dela”, conta, recordando que o negócio teve depois de mudar-se para outro espaço, na Rua das Antas.

Hoje a Servilusa assume a continuação dessa história que começou há 30 anos e, de acordo com Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da empresa, é de sublinhar “a forma incansável como o antigo proprietário e António Matos têm trabalhado para que este encontro de

vontades chegue a bom porto.” Fernando Salgueiro assumiu o papel de consultor e o genro António Matos, que sempre foi o seu braço direito, passou a integrar o departamento comercial da empresa, além da responsabilidade pela atividade desta agência.

Trata-se de uma mudança na vida destes entusiastas do setor que, nas suas palavras, já devia ter acontecido mais cedo. “Esta passagem para a família Servilusa era algo que já ambicionava há algum tempo, porque sempre quis mais e melhor para os clientes desta casa. A chegada à Servilusa dá-nos a possibilidade de ter mais serviços e garantir maior profissionalismo”, afiança



António Matos, que “empolgado com esta oportunidade” diz-se “como peixe na água”. “A ambição é continuarmos a merecer a preferência dos clientes e acredito que esta é uma parceria em que ambos os lados ficam a ganhar”, destaca.

■ MARCA AVENIDA FERÑÃO MAGALHÃES DE REGRESSO ÀS ORIGENS

O sentimento é mútuo. De acordo com Paulo Rodrigues, “trata-se de uma empresa importante no centro da cidade, com duas lojas e duas boas localizações onde a Servilusa não estava presente”. Para o sucesso desta parceria estar completo só faltava mesmo a empresa cumprir um “sonho antigo” de Fernando Salgueiro: voltar à freguesia onde tudo começou, Paranhos. Foi o que aconteceu a 12 de junho.

A Servilusa inaugurou uma nova loja com a marca “Avenida Fernão de Magalhães”, no n.º 13 da Rua do Vale Formoso, em Paranhos, e deu vida a uma vontade comum. “Ter uma loja em Paranhos era um objetivo há algum tempo, no âmbito do nosso plano de crescimento na zona norte, e esta parceria foi a forma ideal de o concretizar, pela proximidade de visões de mercado, que encaram o serviço funerário não como uma operação logística, mas com o foco na família”, destaca o diretor geral de

negócio da Servilusa.

Para a empresa esta é, sublinha, por sua vez, Paulo Rodrigues, “uma oportunidade de servir uma vasta população, o que a Servilusa vai querer fazer potenciando os conhecimentos dos anteriores proprietários”. E para quem não conhece a empresa, “servir a população” não significa apenas prestar serviços funerários.

Quem o lembra é Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da empresa. “É nossa intenção fazer das nossas lojas

pontos de encontro com a população. Sabemos que a sua missão principal é acolher as pessoas nos momentos mais difíceis, mas também queremos que seja um ponto de encontro para situações mais positivas”, sublinha. Interessado nesta proximidade mostrou-se também o presidente da Junta de Freguesia de Paranhos, Alberto Machado, que, durante a cerimónia de inauguração deste novo espaço, elogiou o dinamismo da Servilusa e das atividades que desenvolve. ■



ATIVIDADE FÍSICA E CONVÍVIO NA BASE DE UMA VIDA SAUDÁVEL

“Mente sã em corpo sã” podia muito bem ser o *slogan* do conjunto de atividades promovidas e apoiadas pela Servilusa, na área do desporto e atividade física, no âmbito da sua política de responsabilidade social. Nesta edição, mostramos-lhe Gondomar em movimento contra as doenças cardiovasculares e a 16.ª edição da Corrida do Oriente, sem esquecer o tradicional Arraial dos Navegantes. Afinal, nada como a sardinha, rica em ómega-3, para proteger o coração.

PREVENIR AS DOENÇAS CARDIOVASCULARES

Cerca de 200 pessoas aceitaram o desafio da Servilusa para pôr à prova a sua resistência física, a 20 de maio, em Gondomar, numa manhã dedicada ao combate ao sedentarismo e à prevenção das doenças cardiovasculares, através de aulas de Tai-chi, Zumba e Body Combat. Foi com esta ideia em mente, garantiu Domingos Patrício, relações institucionais da Servilusa, que a empresa assumiu esta iniciativa em parceria com a União de Freguesias de Gondomar (São Cosme), Valbom e Jovim.

“Aliar estas atividades a um rastreio cardiovascular é o melhor que podemos fazer, porque assim as pessoas fazem uma avaliação do seu estado de saúde”, concretizou. José António Macedo, presidente da União de Freguesias e praticante de ioga, acrescentou: “Afinal estamos no ‘mês do coração’ e a freguesia está envelhecida e é preciso arranjar maneira de as pessoas terem maior qualidade de vida. Só através destes exercícios e destas atividades é que se consegue”.

Virgínia Barros, 75 anos, é um exemplo disso mesmo. Com uma resistência física que poderia fazer inveja a um corpo bem mais juvenil, esta praticante de natação e ginástica defendeu que “deveria haver mais



iniciativas deste género, porque são sempre bem vindas”. E garantiu: “Haja quem as promova, que estarei presente.”

Também os utentes da Unidade Residencial da Associação Portuguesa de Paralisia Cerebral de Valbom pediram “bis”. Convidados pela Servilusa para estarem presentes nesta iniciativa, a opinião foi unânime: “Aqui respiramos melhor,

convivemos com outras pessoas e ainda experimentamos coisas novas.”

Em jeito de balanço, o presidente da União de Freguesias referiu ainda: “A Servilusa tem uma vertente social que admiramos muito. É bom que existam empresas que pensem no problema social e não só na obtenção do lucro. Dou os parabéns à Servilusa, sendo que esta é uma parceria que poderá ter continuidade.”

“DISTRAIR A CABEÇA” NO “MELHOR ARRAIAL DE LISBOA”



Teresa Mendes | Celestino Santos

Quando os idosos do Centro Social e Paroquial de Moscavide (CSPM) chegaram ao Arraial dos Navegantes, em Lisboa, no final da tarde de 3 de junho, já se sentia o cheiro a sardinha assada. Naquele dia ainda não o sabiam, mas estavam a chegar ao “melhor arraial de Lisboa”, de acordo com os leitores do *website New in Town* (NiT). A votação decorreu de 13 a 30 de junho e os resultados foram divulgados no primeiro dia de julho.

A Servilusa já apoia esta iniciativa desde as primeiras edições e este ano não foi exceção. É com este tipo de apoios que

DAR PERNAS À CORRIDA DO ORIENTE



O diretor geral de negócio da Servilusa não correu, mas quis apoiar a equipa de atletas da empresa que participou na 16.ª edição da Corrida do Oriente, no Parque das Nações, em Lisboa, no dia 4 de junho. "Além do patrocínio desta iniciativa com valores monetários, fazemos questão de marcar presença com uma equipa de colaboradores da empresa, o que reflete a nossa posição de apoiarmos as comunidades locais", disse Paulo Moniz Carreira à *i-nova*, momentos antes da partida.

Além da promoção da prática desportiva e de todo o trabalho em prol da comunidade local, o responsável da Servilusa fez também questão de sublinhar o trabalho desenvolvido "através da Fábrica da Paróquia da Nossa Senhora dos Navegantes, que torna possível o programa da Associação Navegar, com um papel fundamental para as crianças dos PALOP [Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa] e também portuguesas".

Um dos voluntários nesta instituição, Paulo Oliveira, que também faz parte da organização da corrida desde a sua segunda edição garantiu: "Esta é uma forma saudável

de contribuir para criar fundos para a igreja e só temos de agradecer à Servilusa." Já Pedro Pires, também da organização, salientou que "apenas graças à Servilusa e a outros patrocinadores é que a prova é possível, uma vez que a mesma tem custos fixos muito elevados".

Esta foi uma das primeiras iniciativas da comunidade, como lembrou o padre Paulo Franco, há 12 anos nesta paróquia, e que teve como missão a construção da igreja que hoje serve a população. Apesar do primeiro objetivo estar cumprido, "mantém-se a sua importância, uma vez que as verbas são fundamentais para amortizar o pagamento da igreja e, sobretudo, contribuir para a confraternização", defendeu o pároco. E acrescentou: "É importante sublinhar a responsabilidade social da Servilusa, uma empresa que procura estar presente e tem uma contribuição positiva para a sociedade, na edificação desta comunidade."

À chegada, o diretor geral de negócio da Servilusa não faltou à cerimónia de pódio, como já vem sendo tradição. Este ano foi Carlos Tiago, da Belém Runners, o primeiro a cortar a meta, com o tempo



de 34m17s, seguido pelo seu colega de equipa Hugo Augusto (35m14s). O terceiro lugar foi conquistado pelo atleta Luís Santos, da A. Vale Silêncio. Do lado das senhoras, Celma Bonfim, do JOMA, foi a primeira classificada (37m42s), seguida por Margarida Dionísio (38m25s), da ACR Senhora do Desterro, e por Lucília Soares (40m34s), da Catagás Vulcano. ■

peças como Idalina Santos, de 84 anos, têm oportunidade de "sair de casa, conviver e distrair a cabeça" e até mesmo de se manterem "jovens".

"Mais do que um lanche, o importante é esta relação de proximidade, de confiança e de reconhecimento das instituições que são bem organizadas", diz-nos Pedro Costa, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa na zona da Grande Lisboa, que acompanhou a ação. Segundo o dinamizador "proporcionar aos idosos este pequeno 'miminho' simboliza a vontade da Servilusa em chegar às pessoas e de

criar laços de confiança, de promover o convívio e de ir ao fundo daquilo que é verdadeiramente importante: as pessoas."

Entre rodelas de chouriço e bifanas, Joaquim Figueiredo Monteiro, de 67 anos, voluntário na Paróquia de Nossa Senhora dos Navegantes há dez anos salientou que esta é "uma excelente iniciativa". Já a assistente social, Inês Gaiolas, representante do CSPM, agradeceu à empresa por "estar sempre disponível e receptiva". "Estas ações são sempre importantes e esta população muito carenciada agradece", sublinhou. ■



OS XAILES QUE VÃO ABRAÇAR AS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA



A Servilusa abriu as portas da loja do Cacém, que se transformou numa oficina. Aqui “crochetam-se” xailes com linhas de solidariedade, já que as peças serão oferecidas às vítimas de violência.

✂ Bruno Silva 📷 Celestino Santos

Imagine passar à porta de uma agência funerária e na montra ver xailes, muitos xailes, coloridos e de diferentes feitios. Pode parecer um cenário improvável, mas é isso mesmo que encontramos na loja da Servilusa no Cacém. A empresa, que tem fomentado iniciativas de promoção de trocas de saberes, disponibilizando as suas lojas às comunidades, recebe atualmente a “Oficina de Xailes em croché – ‘crochetar’ por uma causa”.

No Cacém, o grupo coordenado pela professora e mentora do projeto, Madalena Fernandes, fez já 55 xailes (e tem 15 em execução) que no dia 25 de novembro serão entregues nas casas abrigo da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). “Normalmente a agência funerária é um local de onde fugimos, por isso achei uma ideia brilhante fazer neste espaço este tipo

de iniciativas, pois desmistifica um pouco o ambiente que normalmente encontramos”, conta a professora, que admite que ajudar quem mais precisa foi mais um motivo para erguer esta ação.

“Aqui podemos conviver, fazer coisas diferentes e isso é ótimo. Acabei por sugerir este *workshop* de xailes e foi assim que nasceu este projeto. O xaille significa o abraço que vamos dar às mulheres vítimas de violência. Acho que é um gesto simbólico, mas que demonstra que estamos ao lado destas pessoas”, acrescenta.

É claro que para as alunas as tardes de croché são motivo de alegria e há até quem tenha repegado num *hobby* que ficou esquecido lá muito atrás. “Não diria que é como andar de bicicleta, tive de aprender novamente, mas depois vai-se ganhando o jeito”, confirma Otilia Silva, que além de querer ajudar diz ter visto esta atividade

como um desafio. “Isto ajuda-nos a manter a cabeça a funcionar e, no final, saber que ajudamos alguém deixa-nos ainda mais felizes. É uma recompensa”, exclama.

■ RESPONSABILIDADE SOCIAL: DO PAPEL PARA O TERRENO

Na “Oficina de Xailes em Croché” há pessoas que vêm de longe e o esquema é fácil: alguém leva as lãs e depois traz os xailes, como numa autêntica linha de produção. É preciso é ajudar e nessa missão Maria João, que está na loja todos os dias, é a cara conhecida de todas estas alunas, que confirmam que é muito por causa dela que estas iniciativas são um sucesso.

Alexandra Calado, do Departamento de Relações Institucionais da Servilusa, explica que este tipo de ação não é nova na empresa e que muitas vezes surge de sugestões de clientes. “A proximidade com as comunidades onde as lojas estão inseridas faz parte da estratégia da empresa para promover uma ação de responsabilidade social efetiva”, sublinha.

Para as relações institucionais da empresa, “é importante haver estes espaços de convívio, tirar as pessoas de casa e, além disso, nesta atividade em particular, conseguimos o adicional de promover a motricidade fina para estas senhoras”. A entrega dos xailes à APAV “é um gesto simbólico, mas com um cariz muito sentimental e genuíno”, conclui Alexandra Calado. ■



A TRAGÉDIA QUE UNIU PORTUGAL TAMBÉM MOBILIZOU A SERVILUSA

Perante a calamidade dos incêndios que devastaram a zona centro durante o mês de junho, a Servilusa decidiu avançar com uma ação nacional para recolha de alimentos e roupas, que foram enviados para a Central Operacional de Coimbra. “Depois do repto lançado, houve uma resposta imediata à ação

“Vamos Ajudar – Incêndios Zona Centro”, relata Rodolfo Pessoa, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da empresa.

Logo nos primeiros dias, foram reunidos e entregues à União das Misericórdias cerca de 350 kg de peças de vestuário, roupa de cama



PARA AJUDAR É PRECISO NÃO JULGAR

Em Coimbra há uma associação – a Integrar – que tem feito a diferença na vida da população carenciada e dos colaboradores da Servilusa.

Vanessa Bilro

“Nã quero viver institucionalizado, porque parece que estou na prisão. Não posso fumar, não posso beber Coca-Cola e não quero acordar às 7h30 da manhã!” A frase, escutada por Luís Matos Cabo, relações institucionais da Servilusa na zona centro, durante a participação nos giros de apoio aos sem-abrigo da Integrar, pode “não cair bem” a muita gente. Mas o relações institucionais da empresa confessa à *i-nova* que, depois do contacto com este projeto, aprendeu “a não julgar”.

Foi essa também a principal lição que Ivo Peralta, comercial na loja Adelino Martins, em Coimbra, e Ilda Façanha, coordenadora comercial da zona centro, retiraram desta experiência que se estendeu ainda ao projeto Cozinha Solidária da mesma instituição. “Olhar para pessoas que hoje não têm nada, mas que ainda vestem roupas de marca, apesar de visivelmente gastas, lembra-nos que as dificuldades não escolhem extratos sociais, idade ou género. Pode tocar a todos”, alerta a coordenadora comercial da Servilusa.

Por isso, “quando vemos alguém comer sete sopas durante o giro e ser criticado por não ter almoçado porque se tratava de um prato de peixe que a pessoa não

gostava, temos de aprender a compreender a realidade dessa pessoa em vez de condenar”, completa Luís Matos Cabo. Se nos dermos ao trabalho de compreender, acrescenta Ivo Peralta, “percebemos porque é que há pessoas que, apesar da dureza da rua, preferem dormir sobre um cartão a serem institucionalizadas”.

■ APRENDER A SER VOLUNTÁRIO

Isto não quer dizer que não haja regras. “Elas têm de existir, até porque os recursos são limitados, no entanto, há formas de as transmitir e a ajuda tem de ser realizada com dignidade”, explica o comercial. É por isso que todos os voluntários envolvidos nos projetos da Integrar são acompanhados pelos técnicos da instituição e aprendem a estar atentos às várias situações e a gerir os recursos disponíveis. Foi o que fizeram Ivo

SOBRE A INTEGRAR

A Associação Integrar foi criada em 1994 por profissionais da área da reinserção social e em 1997 recebeu o estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social. O seu objetivo é desenvolver ações descentralizadas no concelho de Coimbra apoiando grupos desfavorecidos identificados durante os atendimentos ou pelas equipas de rua. No entanto, afiança a presidente da direção, Helena Pereira, “não é uma instituição de caridade”.

“Temos técnicos em várias áreas, que desenvolvem projetos pontuais ou fixos, como o apoio aos sem-abrigo ou a Cozinha Solidária, que ajudam com dignidade, e que apoiam também os voluntários, para que estes saibam como falar e agir com os utentes, apelando à sensibilidade para identificarem situações possíveis de referenciação para intervenção”, acrescenta. Quanto aos voluntários da Servilusa, a técnica Sara Teixeira não poupa elogios: “Participam frequentemente, principalmente na Cozinha Solidária, sempre alegres e bem dispostos, sendo que muitos fazem mais do que é pedido, trazendo, por exemplo, alimentos.”

Peralta, Luís Caridade, técnico comercial, e Luís Matos Cabo, em fevereiro.

“Primeiro recolhemos os alimentos pelas pastelarias parceiras, depois dividimo-los por sacos, consoante a quantidade, e, no final, colocámos a sopa, o café e o leite no transporte para darmos início ao giro”, descreve Ivo Peralta. E acrescenta: “Todos já sabem que entregamos um saco a cada um e que se podem servir uma vez de café, leite e sopa, sendo que só podem repetir quando todos tiverem sido servidos.”

Na Cozinha Solidária, as regras são semelhantes. Nos dias 3 e 4 de novembro, Ilda Façanha e a filha Beatriz, Luís Matos Cabo, Carla Rodrigues, técnica comercial, Andreia Pedro, coordenadora das lojas da zona centro, e Afonso Cortez, técnico operacional, assumiram o comando. Mas não do fogão. “Existem cozinheiros voluntários fixos na Integrar. O nosso apoio passa pela preparação dos alimentos a confeccionar e, depois, pelo acondicionamento em caixas, que são entregues às pessoas ajudadas juntamente com uma palavra amiga”, explica a coordenadora comercial da zona centro.

Foi o contacto com essas pessoas que Ilda Façanha destacou desta experiência. “Acima de tudo esta foi uma oportunidade para mostrar à minha filha mais nova que, na vida, nem tudo é fácil, embora algumas destas pessoas nos ensinem grandes lições sobre como lidar com as dificuldades”, conclui, referindo-se a uma senhora de 70 anos que, ao ser interpelada por um voluntário sobre o facto de não ter meias calçadas em pleno inverno, respondeu com um sorriso que estava cheia de calor porque tinha andado muito naquele dia. ■

e calçado, doados tanto por colaboradores da Servilusa como de instituições parceiras. Em paralelo, foi oferecido um cheque de 100 euros à Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Coimbra.

O incêndio que deflagrou no sábado de 17 de junho, em Pedrógão Grande, foi o que

mais vítimas mortais causou nas últimas décadas em Portugal e um dos mais graves a nível mundial, nos últimos anos. Morreram 64 pessoas, mais de 200 ficaram feridas e pelo menos 150 desalojadas, numa tragédia sobre a qual se tenta, diariamente, apurar causas e responsabilidades.





Que Nuno Silva era uma das pessoas mais conhecidas da Amoreira já todos os colaboradores da Servilusa o sabiam. Mas que este colega é também um cozinheiro de mão cheia nem todos o saberão. Bacalhau, corvina e bolos são as especialidades.

✍ Vanessa Bilro 📷 Celestino Santos

Nuno Silva, 54 anos, é indiscutivelmente o colaborador da Servilusa mais conhecido da Amoreira, no concelho de Cascais. "Não consigo fazer a rua principal sem parar para cumprimentar alguém. Até quando vou caminhar com a minha mulher demoro 1h30 a fazer um percurso de 10 minutos, porque vou parando para falar com as pessoas", comenta o responsável da Agnus Dei e relações institucionais da Servilusa.

Mas não se pense que "a fama" vem do setor funerário. "A minha família tinha uma drogeria, que vem do tempo dos meus avós, onde comecei a trabalhar desde novo com os meus pais e que mantive até 2005", explica. Naquele tempo, continua, "não nos limitávamos a vender os produtos, muitos eram fabricados por nós, como a cal, a brilhantina, o óleo para os móveis e até a lixívia, além de ajudarmos a escrever e a enviar cartas e encomendas de quem nos procurava para o Ultramar".

Percebe-se, pois, o constante entra e

sai da drogeria relatado por Nuno Silva, que se traduziu na extrema confiança dos amoreirenses na sua família. E esta confiança "agravou-se" com a ida do agora responsável da Agnus Dei e relações institucionais da Servilusa para o setor funerário. "Foi logo depois de terminar o liceu. O senhor Antero, antigo proprietário da Agência Funerária da Amoreira-Estoril, hoje integrada na família Servilusa, convidou-me para começar a trabalhar com ele. Fi-lo durante algum tempo,

mas não quis integrar a empresa de forma permanente porque tinha vergonha", conta.

À segunda foi de vez. "Em 2001, o meu amigo de infância Rui Almeida convidou-me para integrar o projeto Agnus Dei. Aceitei e conseguimos fazer erguer uma empresa de sucesso no setor não só pelas ideias inovadoras, mas porque as pessoas confiavam em nós", reflete. O sucesso foi crescente e o trabalho também. "Chegou a uma altura em que precisávamos de crescer e integrar a Servilusa foi a resposta", denota Nuno Silva, que apoiou esta decisão desde a primeira hora.

■ TRANQUILO NO TRABALHO E EM FAMÍLIA

Hoje, o técnico comercial continua a merecer a confiança da população que o procura frequentemente na Agnus Dei e mantém a forma de trabalhar que sempre o distinguiu na Amoreira e arredores. "Trabalho porque gosto e não faço nada contrariado. A Servilusa nunca me impôs nada, sempre nos respeitou imenso e mostrou interesse na nossa forma de trabalhar e nas nossas ideias. Todas as arestas foram limadas com formação e não podia estar mais satisfeito", garante Nuno Silva.

É talvez por isso, e pela vida familiar tranquila que descreve, que o técnico comercial transmite calma e serenidade a cada palavra, apesar do rodopio que é trabalhar no setor. "Aproveito todo o tempo livre para estar com a família. Temos uma casa na Golegã, para onde vamos ao fim de semana e nas férias", refere.

Lá, o rodopio é outro. O "entra e sai" é de bacalhau, corvina e outras iguarias no forno de lenha que construiu na propriedade. "Gosto muito de cozinhar e de comer, principalmente peixe. Também gosto de fazer bolos. Por isso, sou sempre eu que assumo a grelha e o forno quando juntamos a família e os amigos à volta da mesa", partilha Nuno Silva. ■



SERVIÇO FUNERÁRIO NO MUNDO



Na volta ao mundo da tradição funerária, a *i-nova* fixa-se em Itália. No berço da Igreja Católica sobressaem as especificidades regionais, sobretudo no que diz respeito à prática da cremação.

Desde 1982 (data de criação) que a regulação nacional do setor funerário em Itália é revista e atualizada, mas, nos últimos anos, a regulamentação regional tem ganhado ênfase, criando diferenças ao longo do território no que diz respeito às práticas da área, explica Giovanni Primavesi, membro da FeNIOF (Federazione Nazionale Imprese Onoranze Funebri), a mais antiga (de 1965) organização profissional do setor em Itália, e presidente da EFFF (European Federation of Funeral Services).

As regiões preferem autogerir-se segundo as suas especificidades e cultura e uma prova latente disso está nos números relativos à cremação. “Tem uma grande difusão no norte de Itália. Nas grandes cidades, como Milão, a cremação chega a 60% dos óbitos. Por outro lado, no sul do país, há cidades em que este processo quase não tem expressão, ficando-se por taxas de 1%”, retrata o responsável. A explicação assenta nas “diferentes culturas e tradições” do país, mas também na “fraca difusão de crematórios nas regiões do sul”, acredita o italiano.

■ COMEÇA NO HOSPITAL

Apesar das diferenças, há uma trave-mestra que une o país: o catolicismo. Tal como em Portugal, “grande parte das cerimónias é ligada à Igreja Católica Romana”. A par disso, a lei nacional obriga a que todos os funerais sejam realizados pelo menos 24 horas

depois do óbito, sendo que grande parte das cerimónias tem nas unidades hospitalares o ponto de partida. “Considerando que 75% dos falecimentos ocorrem no hospital”, explica Primavesi, “as famílias podem optar por um funeral no local ou pelo transporte da urna para a paróquia adequada”. Isto acontece porque quase todos os hospitais têm uma pequena igreja ou capela. Mas “as salas mortuárias nos hospitais não se encontram abertas em permanência, por isso, é muito difícil poder ficar a velar o corpo durante a noite”, explica o profissional.

■ CADA VEZ MAIS ESCOLHA

Em termos de negócio, “a novidade mais importante [do setor] é a possibilidade de [a população] ter acesso a mais ‘casas funerárias’ [ou seja, centros funerários], sendo que já existem cerca de 350 instalações em toda a Itália”, informa Giovanni Primavesi. Embora na maioria dos casos a regulamentação regional não entre em rutura com a palavra nacional, neste caso, o sistema italiano enfrenta um desafio, dado que “as ‘casas funerárias’ não são permitidas pela lei nacional mas sim por várias regulamentações regionais”, explica Primavesi. A lei funerária nacional – cuja aprovação no parlamento é esperada para breve – deverá contar, assim, com uma secção especial destinada à construção e uso destes equipamentos. ■

APPSF NO MUNDO

FIAT/IFTA ICD MEETING OF THE NATIONAL MEMBERS. Inserida no programa da Funermostra 2017, decorreu a 25 de maio, em Valência, Espanha, mais uma reunião da FIAT/IFTA (Fédération Internationale des Associations de Thanatologues/International Federation of Thanatologists Associations) com a presença da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF). Entre os principais temas, o presidente da APPSF, Paulo Moniz Carreira, destacou a palestra realizada pela Mémora Internacional (através da sua plataforma operacionalizada em Lisboa, pela Servilusa) em torno das transladações internacionais, que têm conhecido um aumento crescente e se têm deparado com deslocalizações para o sul da Europa, fruto das ameaças à segurança em zonas como a Ásia, o Médio Oriente ou o norte de África.

De sublinhar ainda o ponto de situação feito pelo grupo de trabalho Funeral Heritage, com as apresentações da China e da Polónia; bem como a decisão de participação no programa de parceria da UNESCO entre a União Europeia e África, enquanto organização não-governamental ao abrigo do estatuto de consultor especial, para o desenvolvimento de legislação na área das inumações e regulamentação mortuária.

Na área da educação/formação, destaque para o FIAT-IFTA Funeral Exchange Program, que contou com uma apresentação pioneira por parte do Japão. Foi ainda apresentado o Plano Estratégico da FIAT/IFTA elaborado pelo Planning Committee. A próxima Convenção Internacional da FIAT/IFTA já está agendada para julho de 2018 e será realizada na Bolívia, cumprindo-se a tradição de ser o país do presidente o anfitrião.

REVISÃO DA NE 15017:2005.

O *board* da European Federation of Funeral Services (EFFF) continua empenhado na revisão da Norma Europeia 15017 – serviços funerários realizada por um comité no qual se inclui a representação portuguesa pela APPSF indicada pelo IPQ (Instituto Português da Qualidade). Neste contexto, foram apresentados novos rascunhos, de acordo com os procedimentos previstos pelo CEN (European Committee for Standardization), que pretendem auxiliar na discussão dos temas a regulamentar, entre os quais a formação e os materiais funerários. O objetivo é, pois, afirma Paulo Carreira, “reunir consensos entre todos os parceiros europeus, motivando os países a qualificar os seus profissionais, sem desrespeitar aqueles que já o fazem”. A próxima reunião está prevista para o terceiro trimestre deste ano.

ASSEMBLEIA-GERAL DA EFFF

EM LISBOA. Nos dias 5 e 6 de outubro, a capital portuguesa será a anfitriã da assembleia-geral da EFFF. “É com grande expectativa que a APPSF aguarda a sua realização, estando extremamente empenhada na organização deste evento”, afiança Paulo Carreira (ver pág.4).



“O PRINCIPAL PROBLEMA É O DO INVESTIMENTO, QUE BAIXOU E SEM O QUAL NÃO SE CRIA EMPREGO.”

Investimento é a palavra de ordem para o Eng.º João Vieira Lopes, presidente da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, quando se pedem soluções para os problemas económicos do país. Em entrevista à *i-nova*, este dirigente enalteceu o empreendedorismo das empresas que, como a Servilusa, investem no setor no qual se inserem, particularmente na formação.

✍ Vanessa Bilro 📷 Celestino Santos

■ **Ter uma participação ativa na Concertação Social pode afigurar-se um grande desafio, principalmente nos dias que correm. Como tem sido essa experiência?**

A Concertação Social é uma instituição bastante positiva e a experiência tem sido extremamente produtiva e realmente interessante, porque independentemente das posições públicas, acabam por se discutir informalmente, e com bastante à vontade e clareza, todas as grandes questões económicas e de política social que são importantes para o país.

■ **A dinamização do associativismo e do empreendedorismo no comércio e serviços é uma das principais linhas de atuação da confederação a que preside. Que desafios é que esta missão acarreta num país com um tecido empresarial no setor terciário**

com tantas assimetrias?

A nossa grande missão tem sido a de valorizar o setor terciário, nomeadamente o comércio e serviços, e o seu papel na economia. Em Portugal ainda sofremos de uma visão que aponta a indústria transformadora como o elemento-chave da economia. É importantíssima, mas constitui apenas uma parte. Cabe à Confederação do Comércio e Serviços de Portugal [CCP] enfatizar o papel dos serviços, que é uma atividade que emprega mais de 2/3 da população e contribui em mais de 60% para o PIB [Produto Interno Bruto], além da sua importância como plataforma internacional de comunicação.

Sob o ponto de vista associativo propriamente dito, a CCP é muito complexa. Desde 1995 que engloba os serviços e é constituída em 1/3 por associações regionais, em 1/3 por associações setoriais e em 1/3 por atividades tão diversas que vão das

funerárias aos transportes e ao trabalho temporário.

Falamos de uma representação de cerca de 150 mil empresas, com uma heterogeneidade bastante grande, o que tem uma dificuldade e uma virtude. A dificuldade prende-se com o encontrar de pontos de contacto e, a virtude, com o facto de sermos provavelmente a confederação com a sensibilidade mais alargada para os problemas económicos do país.

■ **Que problemas nesta área são prioritários resolver?**

O principal problema é o do investimento, que baixou e sem o qual não se cria emprego. Aliás, na última Concertação Social, até pelo facto de Portugal ter saído da situação do défice excessivo e de haver alguma libertação de verbas, a CCP disse que as três prioridades eram: investimento, investimento e mais investimento.

A par desta questão, a qualificação

é extremamente importante, porque Portugal não é um país com reservas naturais de muitos produtos, sendo que o que temos que nos coloca num patamar competitivo é o capital humano. Temos de apostar na valorização do capital humano e é neste contexto que se insere a formação profissional, académica e a investigação. Portugal tem dado passos importantes nesta área, mas ainda está muito longe de atingir aquilo que interessa. O terceiro aspeto que consideramos fulcral é a valorização do nosso território como um interface entre os vários continentes, tanto ao nível logístico como em termos de conhecimento.

■ Neste contexto, na sua perspetiva, qual a importância de as empresas serem empreendedoras e investirem no setor no qual estão presentes, como a Servilusa faz no setor funerário?

Não há nenhum setor que espontaneamente possa melhorar. É necessário investimento e que este tenha rentabilidade, principalmente se for no sentido dos utilizadores. As empresas têm de se aproximar, em qualquer setor, daquilo que é a sensibilidade e a aspiração dos consumidores.

Neste aspeto, no setor funerário há empresas que fizeram esse esforço e hoje em dia, principalmente nos grandes centros, existe uma prestação de serviço bastante adequada. Portanto, consideramos positivo que haja investimento neste setor, sendo que as empresas que não tiverem capacidade e modo de organização para o fazer provavelmente não irão vingar.

■ O investimento na formação tem sido uma das formas de valorização do capital humano, outra das prioridades que referiu, encontrada pela Servilusa, seja internamente ou através da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário e outras parcerias. Como é que olha para esta aposta da empresa?

O investimento na formação é muito importante não só em termos de vida ativa das empresas ou até dos próprios empresários. Neste contexto, consideramos positivo o empenho que a Servilusa tem tido nesta área, concretamente em alguns projetos que apoiamos, nomeadamente na Escola de Comércio de Lisboa, da qual a CCP é acionista.

CONHECER MELHOR O SETOR FUNERÁRIO

A chegada de João Lopes Vieira à CCP, primeiramente como vice-presidente executivo e, a partir de 2010, como presidente coincidiu com importantes mudanças no setor funerário. "A confederação permitiu-me abranger todo um conjunto de setores que não conhecia tão bem. No caso do funerário conhecia-o mal, mas esta fase da minha presidência coincidiu com um momento de alguma viragem", sublinha.

De acordo com esta experiência, este dirigente destaca sobre a nova realidade: "Penso que o conceito de serviço tronou-se muito mais profissionalizado, tentando perceber como é que o consumidor pode ter acesso a esta área de uma forma mais positiva. Verificou-se uma modernização bastante grande da visão histórica deste setor, que no passado esteve associado a uma visão negativa e desvalorizada e até a uma certa exploração de sentimentos. Hoje, o esforço que o setor tem feito aproximou-o daquilo que as pessoas esperam quando passam por estes períodos mais conturbados."

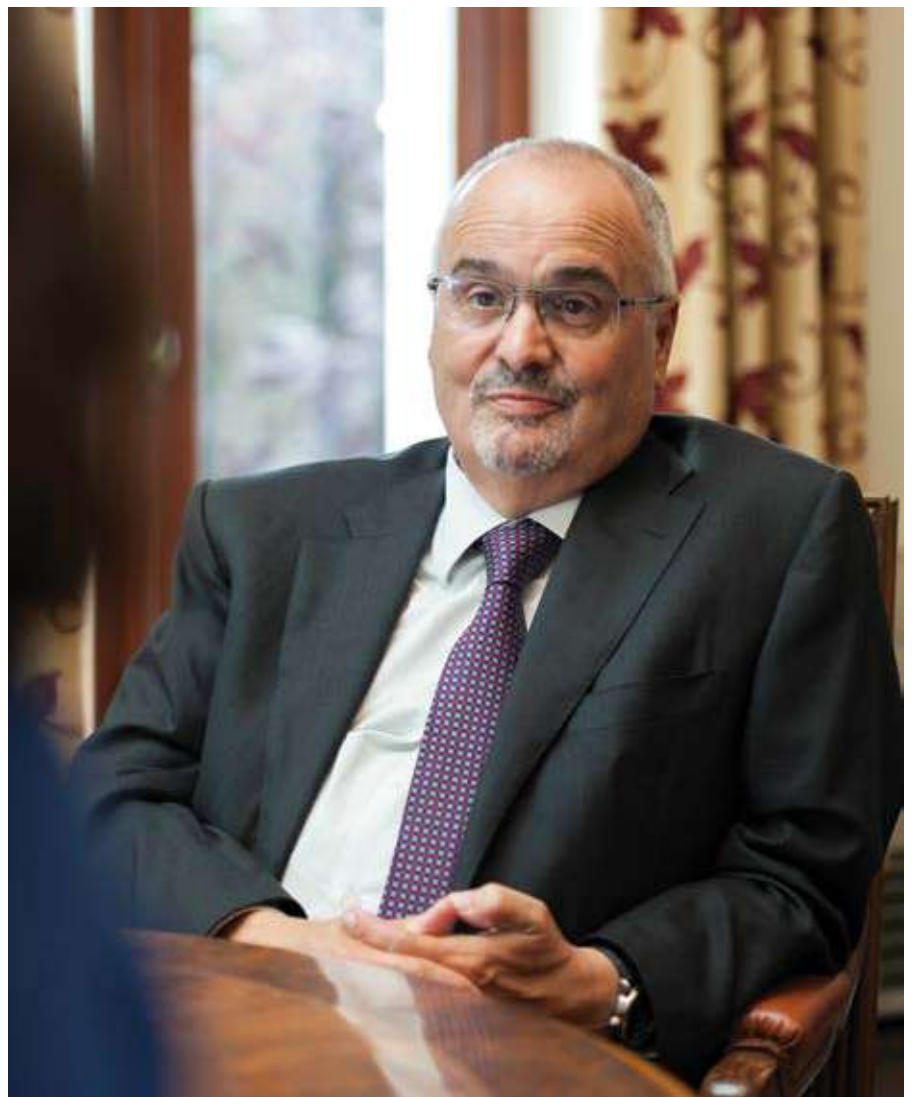
■ E que já resultaram na integração de alguns jovens na empresa.

Sim. Neste momento, represento a CCP na Escola de Comércio de Lisboa e acho que esta parceria com a Servilusa é relevante a dois níveis. Primeiro, porque significa que a CCP e as instituições a que está ligada funcionam de uma forma moderna e sem preconceitos. Em segundo lugar, apostamos muito na formação em escolas profissionais como forma de garantir a empregabilidade. Ou seja, defendemos, em relação às pessoas que, ou por dificuldades financeiras ou por opção, não pretendem seguir vias universitárias, que o ensino profissional prepara melhor para a empregabilidade

do que uma solução meramente académica. Essa é uma das razões pelas quais a confederação e muitas das associações nossas afiliadas estão empenhadas nas escolas profissionais.

■ Em suma, como é que avalia a relação entre a CCP e a Servilusa?

Da nossa parte, até pelo papel que tem na associação do setor em que está afiliada, tem sido positiva. Pela relação com a Escola de Comércio de Lisboa também. Independentemente de defendermos os interesses coletivos, a relação individual com um conjunto de entidades acaba por nos ajudar a perceber esses interesses. ■



VIAJAR SEM SAIR DA “MESA”

Um verão bucólico, de cestinho ao volante de uma bicicleta ou de toalha aos quadrados estendida junto à piscina, não é pedir demais. Com a ajuda das revistas *Saveur* e *Elle*, a *i-nova* apresenta-lhe quatro sugestões de dar à volta à cabeça e ao mundo.

✍ Rute Gonçalves

PARA O PIQUENIQUE TRÊS CHIC

SALADA PRÊT-À-PORTER

15 MIN. DE PREPARAÇÃO

Vinagre balsâmico	2 colheres de sopa
Azeite	2 colheres de sopa
Sumo limão	1
Mel	1 colher de chá
Mostarda de Dijon	1 colher de chá
Abacate	1/2
Queijo de cabra	30 g
Manga	1/2
Salmão fumado	2 tranches
Rúcula	1 punhado
Pinhões	1 colher de sopa



PREPARAÇÃO: Misture o vinagre com o azeite, o sumo de limão, o mel e a mostarda num frasco. Adicione o abacate em cubos, o queijo, os pedaços de manga, as tiras de salmão fumado, a rúcula e os pinhões. Feche o fresco e leve 5 minutos ao frigorífico. Está pronto a servir.

PARA DIAS GREGOS

SOBREMESA DE VERÃO

15 MIN. DE PREPARAÇÃO
+ 20 MIN. DE COZEDURA

Morangos	125 g
Requeijão	120 g
Melo	1
Ovos	2
Lima	1
Açúcar amarelo	2 colheres de sopa
Canela em pó	1 colher de chá

PREPARAÇÃO: Separe as claras das gemas. Bata as gemas com uma colher de açúcar e adicione o requeijão. Junte as claras em castelo bem firmes. Corte a meloa em dois e esvazie as metades. Recheie com o creme. Misture, à parte, os morangos com o açúcar e o sumo de lima. Deite a fruta sobre o creme. Deixe 20 minutos no frigorífico. À saída, polvilhe com canela.

PARA A PLAYA

EMSPANADA DE FRANGO E LEGUMES

25 MIN. DE PREPARAÇÃO
+ 40 MIN. DE COZEDURA

Peitos de frango	2
Cenoura	1
Cebola	1
Dente de alho	1
Ramos de aipo	2
Ovo	1
Polpa de tomate	150 g
Pimento vermelho	1
Água	q.b.
Azeite	q.b.
Sal	q.b.
Cominhos	q.b.

PARA A MASSA

Ovo	1
Farinha de trigo	500 g
Manteiga	50 g
Água	125 ml
Óleo de girassol	100 ml



PREPARAÇÃO: Corte o aipo e a cenoura e junte água. Tempere os peitos de frango com sal e adicione-os à mistura, cozinhando num tacho por 12 minutos. Para fazer o recheio, desfazem-se os peitos, corta-se o pimento e a cebola em tiras. Salteia-se tudo numa sertã com um pouco de azeite. Salpica-se com cominhos. E vai tudo para lume brando.

Para fazer a massa, coloque a farinha, a água, o ovo e o óleo de girassol numa taça. Misture tudo muito bem e depois amasse com as mãos sobre uma mesa de pedra, até a massa ficar compacta. Volte a colocar a massa na taça, perfurando-a com os dedos. Coloque manteiga nos orifícios. Cubra a taça com um pano e deixe repousar. Quando a massa tiver subido, corte metade e estique com um rolo. Divida a massa em porções e pincele a mesma com a gema do ovo que sobrou. Coloque o recheio e o resto da massa por cima, voltando a pincelar. Vai ao forno a 180° C durante cerca de 40 minutos.

PARA MIL E UMA NOITES

HUMMUS REFORÇADO

10 MIN. DE PREPARAÇÃO
+ 15 MIN. DE COZEDURA

Batata doce	200 g
Sal	q.b.
Grão-de-bico pré-cozido	1/2 frasco
Sementes de sésamo	q.b.
Sumo de limão	2
Coentros desfeitos	1/2 colher de café
Cominhos	1/2 colher de café
Massa de pimentão	1/2 colher de sopa
Óleo vegetal	5 cl



PREPARAÇÃO: Pré-aqueça o forno a 180° C. Descasque, lave e corte a batata-doce em pedaços, deite um fio de azeite e um pouco de sal e leve ao forno durante 15 minutos. Esmague o grão-de-bico e misture todos os outros ingredientes (exceto os coentros) e 5 cl de água até obter uma pasta homogénea e lisa. Misture, por fim, os coentros. Coloque a pasta numa taça e "enfeite" com a batata-doce. Polvilhe com mais um pouco de coentros e deite um fio de azeite por cima.

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

