

*i*

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 28 | ANO 10 | SEMESTRAL | DEZEMBRO DE 2017

15.ª Assembleia-geral Anual da
European Federation of Funeral Services (EFFS)

O FUTURO DO SETOR FUNERÁRIO PASSOU POR LISBOA



Em outubro, Portugal acolheu uma das mais participadas e inovadoras assembleias-gerais da EFFS. Com o patrocínio da Servilusa e a responsabilidade organizativa da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário, mais de uma centena de representantes de 29 países europeus discutiram o futuro do setor funerário, num encontro onde a normalização assumiu especial destaque. Pág.18

ZOOM IN

Lojas Servilusa: o profissionalismo afina-se localmente. Pág. 6

PONTOS DE VISTA

O presidente-eleito da EFFS, Guillaume Fontaine, em entrevista. Pág. 21

N.º 28 | DEZEMBRO



16

EDITORIAL

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

BREVES DO SETOR

4 O setor em movimento

BREVES SERVILUSA

5 Notícias de uma empresa inovadora

ZOOM IN

6 Lojas Servilusa: em sintonia com a comunidade

INNOVARE

8 Levar a cremação mais longe

PELO PAÍS

9 Celebrar a vida nas missas de finados

12 Colaboradores celebram o Natal

PERCURSOS

14 O entusiasmo de Vânia Costa pelo setor

ATITUDE SOCIAL

15 Defender o território contra os incêndios é GIRO

16 Levar a solidariedade de Norte a Sul

APPSF EM FOCO

18 Lisboa acolheu a 15.ª Assembleia-geral Anual da EFFS

PONTOS DE VISTA

21 Entrevista Guillaume Fontaine, presidente-eleito da EFFS

ZOOM OUT

22 Depois da festas, trancas aos maus hábitos



9



22

CORREIO DO LEITOR

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

Como diretora técnica de uma estrutura residencial para idosos, lido diariamente com pessoas que desafiam os seus limites impostos pela idade, pela doença, pelo abandono. São pessoas que também encaram o inevitável como algo mais do que certo: a morte. Esta é, na maior parte das vezes, vivida com sofrimento, dor, angústia por si e pelos seus que deixam. Vivida num silêncio ensurdecedor e por uma avalanche de sentimentos nunca antes sentidos e agora pouco partilhados.

O contributo da Servilusa insere-se neste contexto de forma singular: não obstante a sua missão, dá-nos a possibilidade de experienciar o universo da morte, do luto, da perda, de forma plena. Através das suas ações de formação, permite-nos recolher conhecimento, partilhar sabedorias, melhorar-nos enquanto profissionais na área da Geriatria. Ajuda-nos a tornar-nos mais completos e possibilita que tracemos métodos e formas de ajudar melhor os nossos clientes e as suas famílias.

Um bem-haja a todos que se dedicam a estes projetos, sem cansaço, com vontade de descomplicar o que é muito difícil de entender e aceitar: a morte. Um bem-haja por nos ajudarem a dar melhores respostas que procuram aquietar quem sofre e quem muitas vezes apenas procura refúgio em simples palavras.

O meu nome é Cláudia Evangelista, sou psicóloga clínica e faço o serviço de homenagens fúnebres da Servilusa no Algarve. Fomos ensinados a encarar a morte com pesar, vendo nela apenas o final da vida, e para quem se relaciona com ela desta forma este serviço pode parecer intrusivo ou desadequado.

É no intuito de partilhar uma visão diferente da cerimónia fúnebre que gostaria de apresentar a minha visão sobre este serviço de homenagem. Quando alguém contrata um serviço de homenagem para a cerimónia fúnebre de um ente querido, está a querer partilhar com todos os que estão presentes no momento do seu último adeus, as principais memórias que marcaram não só a vida de quem parte, mas também a de quem fica.

Uma homenagem é a dignificação de uma vida. Recordar os feitos de alguém quando ele parte é guardar em si a melhor memória dessa pessoa. Para os familiares a homenagem pode ajudar num processo de luto saudável, é um sinal de aceitação da morte e valorização do ente querido perante todos os que faziam parte do seu circuito social.

Para mim, enquanto psicóloga e ser humano, cada serviço de homenagem é uma forma de ajudar a família a enfrentar a perda, mas também é uma forma de dar um significado especial ao último momento de quem parte, criando uma memória positiva do valor da sua passagem pela vida e do legado que deixa a quem fica.

Finalmente, ousaria ainda afirmar que homenagear a vida em plena cerimónia da morte, é uma forma de eternizar a memória do ser humano que parte perante todos os que partilharam este momento de adeus.

SERVILUSA: UMA MARCA PROFISSIONAL, INOVADORA, HUMANA E SOLIDÁRIA

Paulo Moniz Carreira Diretor-geral de negócio



Este ano a Servilusa esteve envolvida em projetos que marcam a sua presença nacional e europeia no setor funerário. Desde logo, é de destacar o apoio à Assembleia-geral Anual da European Federation of Funeral Services (EFFS), que se realizou em outubro, em Lisboa, sob a organização da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF). Foi considerada um sucesso, permitindo a Portugal mostrar a sua capacidade organizativa e de inovação. Pela primeira vez, a votação para os órgãos diretivos decorreu de forma eletrónica.

Outro dos marcos a sublinhar é a entrada do novo acionista Ontario Teachers Pension Plan, que assumiu o Grupo Mémora, através da aquisição da posição anteriormente detida pela 3i. Foi com muita expectativa que se deu este negócio, sendo que temos a oportunidade de pertencer a um grupo com muita experiência no setor na Europa e que viu no Grupo Mémora e na Servilusa uma porta para o crescimento. É um sinal de confiança e segurança no futuro.

A nível nacional, a Servilusa continua a sedimentar a sua marca, com o plano de expansão no Porto e em Lisboa, reforçando a sua quota de mercado. Voltamos a bater recordes de assistência na realização das celebrações eucarísticas durante o mês de novembro, com notas inovadoras, como a música e as leituras, chegando a uma nova igreja no Porto, a Paróquia de Santo António das Antas.

Dos grandes projetos que apresentamos este ano, são de destacar dois: um crematório no Norte do país, em Guimarães; e um crematório em Leiria. Além de reforçar a presença da Servilusa, estes projetos vão criar infraestruturas que contribuem para o desenvolvimento do setor nas regiões visadas e colocam à disposição das famílias, de forma acessível e confortável, serviços que estas valorizam.

■ PRIORIDADE ÀS NECESSIDADES DAS COMUNIDADES

No âmbito da responsabilidade social, a empresa tem também reforçado a sua posição, através do patrocínio a várias iniciativas. Desde setembro, temos assegurado os serviços fúnebres dos indigentes e desfavorecidos da cidade de Lisboa, proporcionando cerimónias dignas e profissionais a todos os que não podem fazer face a esta despesa. Neste contexto, a Servilusa apresentou a candidatura para prestar este serviço nos próximos três anos, tendo sido a empresa selecionada.

Ainda no que à responsabilidade social diz respeito, sublinha-se, no âmbito das atividades que a empresa desenvolve regularmente no contexto relacional das lojas com a comunidade, iniciativas que se destacam pelo elevado envolvimento da população. Entre elas a caminhada que juntou mais de 150 pessoas no Cacém; os rastreios no âmbito do Dia Mundial da Diabetes, no Porto e em Coimbra; ou o patrocínio à ida de utentes de instituições carenciadas ao Zoomarine, no Algarve.

Todas estas ações são possíveis devido à generosidade dos colaboradores da Servilusa e interesse e preocupação para com as comunidades que servem. Isto torna-se mais visível ao nível das lojas, nas quais temos pessoas que têm plena consciência da sua missão, contribuindo decisivamente para a projeção da marca Servilusa entre a comunidade que apoiam e que estimam, muito para além do desempenho das suas funções no âmbito do processo de funeral. É um orgulho trabalhar com pessoas que sabem que a mais pequena ajuda faz toda a diferença na vida de muitas famílias. Com esta atividade crescemos todos e tornamo-nos pessoas melhores.

Somos todos nós que ditamos o sucesso da empresa e o seu futuro promissor. Estamos prontos para um 2018 cheio de projetos e realizações, não só ao nível do crescimento do negócio, mas também da empresa e da marca Servilusa.

Um feliz Natal e um 2018 repleto de concretizações pessoais e profissionais!

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



CEMITÉRIO PORTUGUÊS DE RICHEBOURG CANDIDATO A PATRIMÓNIO DA UNESCO

O cemitério militar português de Richebourg L'Avoué é candidato a Património Mundial da UNESCO de "locais funerários e memoriais da I Guerra Mundial (Frente Ocidental)". Como justificação para o "valor universal excepcional", a UNESCO salienta que, com a Grande Guerra, "uma nova memória funerária é expressa através de cemitérios constituídos por campas individuais que se repetem em grande número", marcados pela "homogeneidade", e através da "inscrição de nomes nos mausoléus e memoriais, como resposta à vontade de guardar a memória de combatentes cujos corpos não foram encontrados ou identificados".

Neste cemitério exclusivamente português, localizado no norte de França, foram sepultados 1831 soldados entre 1924 e 1938, dos quais 238 são desconhecidos.

DR

COMPETIÇÃO AVALIA GRACIOSIDADE NO TRATAMENTO DOS CORPOS

No Japão existe uma competição entre agentes funerários que tem como objetivo avaliar a perícia com que tratam os corpos. A última delas foi ganha por Rino Terai, um jovem de 23 anos, durante a maior feira anual de empresas do setor funerário daquele país, em Tóquio.

Voluntários humanos foram colocados em colchões dispostos num palco para servirem de modelo, tendo os quatro agentes funerários que participaram no concurso sido avaliados pela graciosidade de movimentos e capacidade de vestir os corpos sem revelar muita pele.

A religião xintoísta acredita que a alma é impura pouco depois da morte e o processo de vestir um corpo purifica o espírito do falecido antes de ser enviado para o "outro mundo".

DESCOBERTA ARQUEOLÓGICA QUESTIONA PAPEL DOS SAPOS NO RITO FÚNEBRE

Uma equipa de arqueólogos descobriu, num cemitério, em Jerusalém, um túmulo com 4000 anos que continha um jarro com sapos sem cabeça, anunciou a Autoridade de Antiguidades de Israel (AAI). O esqueleto foi encontrado deitado de costas entre tigelas e frascos cerâmicos intactos, mas um deles tinha a particularidade de guardar um monte de pequenos ossos de nove sapos, todos eles decapitados.

"É impossível determinar o papel que desempenharam os sapos, mas eles são claramente parte dos rituais funerários", afirmou Shua Kisilevitz, um dos diretores de escavações da AAI. Kisilevitz acrescentou que, durante este período, os sapos eram um símbolo de regeneração para as pessoas no Egito. Contudo, também é possível que tenham tido uma função mais prática: a de servirem de oferendas alimentares na passagem para a vida após a morte.



DR

ENCONTRADO PRIMEIRO JARDIM FUNERÁRIO DO ANTIGO EGITO



DR

Diante de um grande túmulo numa colina sagrada, perto de Lucsor, uma equipa de arqueólogos hispano-egípcia descobriu um jardim funerário, o primeiro conhecido no Antigo Egito até à data. O jardim, de três metros de comprimento por dois de largura, está dividido em canteiros com 30 centímetros quadrados e, inacreditavelmente, foi também encontrado um tronco, com cerca de 40 centímetros, ainda de pé, em bom estado de conservação.

José Manuel Gálan, líder da expedição que fez a descoberta, explica que "as plantas em crescimento tinham um significado simbólico e deveriam ter um papel nos rituais funerários". Além disso, havia fortes crenças nos poderes das plantas: "Sabemos que a palmeira, o sicómoro [uma espécie de figueira] e as árvores da Pérsia estavam associadas ao poder da ressurreição dos mortos. Similarmente, plantas como a alface tinham conotações com a fertilidade e o retorno da vida".

CENTRO FUNERÁRIO DE CASCAIS CERTIFICADO

Inaugurado em maio de 2016, o Centro Funerário de Cascais, uma das melhores e mais modernas instalações do género no país, concebido para proporcionar o máximo de conforto e qualidade a todos os utilizadores, foi em novembro certificado ao nível dos Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001). Este reconhecimento junta-se às certificações detidas pela Servilusa, em Serviço Funerário (NP EN 15017), Sistema de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001), Responsabilidade Social (NP 4469) e Recursos Humanos (NP 4427), as quais foram confirmadas, também em novembro, através de uma visita de acompanhamento da equipa auditora. “Aproveitamos para rever as normas e procedimentos nestas áreas e garantir que estamos em cumprimento”, afirma Ana Aires, coordenadora de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa. No próximo ano, dar-se-á a renovação das certificações, assim a empresa continue a cumprir os requisitos.



© Luciano Reis

RENOVAÇÃO DE PATROCÍNIOS NA ÁREA DO DESPORTO

A Servilusa renovou o patrocínio à equipa de futsal do Sport Lisboa e Benfica, aposta que já vem desde 2012, e decidiu, pela primeira vez, apoiar a Federação Portuguesa de Andebol, durante a época desportiva de 2017/2018. Estas decisões inserem-se na estratégia da empresa de “apoio ao desporto”, comenta o diretor comercial e de marketing, Carlos Martins. “O Benfica é uma instituição reconhecida e o futsal mobiliza cada vez mais adeptos, pelo que nos faz sentido renovar este protocolo. Por outro lado, o andebol, é uma modalidade em desenvolvimento com um número de adeptos crescente.”

PERMITIR AOS MAIS DESAVORECIDOS UM FUNERAL DIGNO

A Servilusa foi designada a empresa vencedora do concurso público internacional para a prestação de serviços fúnebres a utentes da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a indivíduos não identificáveis e/ou cujo corpo não seja reclamado, pelo período de um ano, renovável por iguais e sucessivos períodos até um limite de três anos. A Servilusa candidatou-se no âmbito da política de Responsabilidade Social da empresa, procurando proporcionar cerimónias fúnebres dignas aos mais desfavorecidos da cidade de Lisboa.

APOIO A CURSO DE TURISMO CEMITERIAL

Decorreu a 17 e 18 de novembro, no Porto, o curso livre “Do Turismo Negro ao Turismo Cemiterial”, organizado pelo Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo, com o apoio da Servilusa e da Venerável Irmandade de Nossa Senhora da Lapa. A formação, pioneira em Portugal e uma das primeiras no mundo, destinou-se a operadores e guias turísticos, estudantes e investigadores, bem como a outros interessados, cientes de que o turismo cemiterial está a crescer no país.

SERVILUSA NA EXPOFUNERÁRIA



© DR

Cerca de 60 empresas, entre as quais a Servilusa, marcaram presença na 2.ª edição da Expofunerária, salão profissional de equipamentos, produtos e serviços para a atividade lutuosa, que decorreu de 22 a 24 de setembro, na Batalha. “Contámos com mais de quatro mil visitantes nacionais e internacionais, oriundos de Espanha, França, Alemanha, Marrocos e Brasil”, avança José Frazão, promotor do evento, apoiado pela Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF).

Num espaço de 8000 m², as empresas do setor apresentaram as suas mais recentes propostas e soluções, contando, além da componente de exposição, com um vasto programa de atividades paralelas. Destaque para a conferência “Gestão Cemiterial em Portugal”, que teve a participação do diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira.

A terceira edição da feira decorrerá entre abril e maio de 2019, visando, de acordo com a organização, “o alargamento a novos mercados internacionais para reforçar a componente de exportação”.



UMA PORTA ABERTA PARA A COMUNIDADE

© João Aleixo

As lojas são “o rosto” da Servilusa na comunidade. Um rosto que se quer profissional, mas também simpático e empático. Da relação com a população local ao serviço funerário e ao processo pós-funeral, há atitudes que podem fazer a diferença.

✍ Vanessa Bilro

Participar nas Festas de Loures, com rifas e a montra da loja Servilusa a concurso, é apenas um exemplo das ações levadas a cabo pelos colaboradores da empresa localmente. “Assim estamos mais perto da comunidade, criamos uma relação empática e afastamos o estigma do setor funerário. Passamos a ser vistos como qualquer outro comerciante local”, acredita Ana Aires, coordenadora das lojas da Grande Lisboa.

Reflexo disso é o facto de as pessoas procurarem as lojas não só para a contratação do serviço de funeral, mas também para adquirir itens como terços, figuras religiosas, entre outros objetos de culto, ou simplesmente conversar. “Há dias estive na loja uma cliente antiga da Portuense, que veio comprar um terço e ficou mais de meia hora a desabafar sobre a sua vida”, exemplifica Filipa Gonçalves, coordenadora das lojas da zona Norte.

■ “CHAMAR” A COMUNIDADE PARA AS LOJAS

Para este “à vontade” contribui também a realização de *workshops*, em parceria com as relações institucionais da empresa, sobre as mais diversas

temáticas, muitas das quais sugeridas pela comunidade local. “Basta participarem uma vez para começarem a propor temas”, garante Ana Aires,

que destaca as ações levadas a cabo na loja do Cacém. “Na Grande Lisboa, a loja do Cacém, muito devido ao trabalho realizado pela Maria João, tem

FILIPA GONÇALVES

ZONA NORTE



© Paulo Jorge Magalhães

ANDREIA PEDRO

ZONA CENTRO



© Paulo Jorge Magalhães

realizado os *workshops* e atividades mais participadas. Consegue-se 'sair da caixa"', refere. Tricotar xales ou reunir 150 pessoas para caminhar por uma causa (ver pág. 16) são algumas das atividades de sucesso a sublinhar.

Os *workshops*, mas também outras ações de formação, como o Apoio ao Luto, ou rastreios de saúde, são destacados como atividades-centrais na aproximação à comunidade local em todas as zonas do país. No entanto, na zona Centro e no Algarve, a atividade solidária assume também grande importância. "Participamos frequentemente em ações de voluntariado locais, através da Associação Integrar, que apoia sem-abrigo e populações carenciadas com alimentos e, no fundo, conforto. Também desenvolvemos ações por nossa iniciativa, como a de apoio aos bombeiros, que acabou por se estender a todo o país", enumera Andreia Pedro, coordenadora das lojas da zona Centro.

A Sul, a solidariedade faz-se ainda com idas ao Zoomarine para ver os golfinhos (pág. 16), recolha de tampinhas ou através do apoio direto a famílias carenciadas envolvendo não só os colaboradores da Servilusa, mas também outras empresas com atuação local (ver *i-nova* n.º 26, pág. 18). E é graças a este trabalho que "as lojas se enchem de pessoas que querem, por vezes, apenas

conversar", sistematiza Aida Ribeiro, coordenadora das lojas do Algarve.

Já no Alentejo, são as missas organizadas em novembro que os clientes mais destacam. "Realizamos diferentes atividades, como campanhas de sensibilização com a GNR junto da população mais idosa, mas são as missas o que mais surpreende as pessoas pela positiva. É algo muito valorizado pela comunidade", sublinha Marisa Achemann, coordenadora das lojas do Alentejo.

■ ALIVIAR O PESO DA BUROCRACIA

Com toda esta atividade, não se pense que o papel principal das lojas – a contratação de serviços fúnebres – ficou esquecido. "Acima de tudo fazemos o trabalho diário com profissionalismo. No entanto, acreditamos que o podemos realizar também com simpatia e empatia e desenvolver uma série de atividades que nos aproximam da comunidade e nos permitem apoiá-la nas suas necessidades. Mas o profissionalismo e todos os processos inerentes à nossa atividade são sempre o principal", esclarece Ana Aires.

Neste contexto, mesmo a atividade dita "geral" de uma agência funerária é feita de forma diferenciadora. Nas lojas da Servilusa todos os espaços estão criados para proporcionar conforto aos clientes, sendo que os profissionais não se

limitam a apresentar o serviço ao cliente, contratar e cobrar o valor devido. Há um apoio durante todo o processo de funeral, sendo a Servilusa a agilizar alguns processos burocráticos inerentes.

"Este apoio ao nível da entrega de documentação junto de entidades como a segurança social e o prestar de informações sobre os restantes passos a dar é muito valorizado pelos clientes", atesta Andreia Pedro, cuja experiência é corroborada pelas restantes colegas. "No Alentejo lidamos, muitas vezes, com pessoas idosas, que vivem sozinhas e têm dificuldade em tratar das questões burocráticas. Com a nossa ajuda sentem-se mais apoiadas", acrescenta Marisa Achemann.

Levar este trabalho a bom porto depende, atesta a coordenação de lojas por unanimidade, essencialmente de disponibilidade. Aida Ribeiro sistematiza: "Temos de escutar o cliente e estar disponíveis para esclarecer todas as dúvidas com profissionalismo e simpatia." E Andreia Pedro conclui: "Os clientes agradecem e mostram que valorizam o nosso trabalho, o que é muito gratificante." Mas não se pense que o trabalho das lojas fica por aqui. Todos os clientes recebem um exemplar do *Guia Prático de Apoio ao Luto* para que não tenham de enfrentar este processo sozinhos. Por outro lado, têm sempre, nas lojas Servilusa, uma porta aberta. |

ANA AIRES
LISBOA



© Celestino Santos

MARISA ACHEMANN
ALENTEJO



© Luciano Reis

AIDA RIBEIRO
ALGARVE



© DR

GUIMARÃES E LEIRIA VÃO ACOLHER NOVOS CREMATÓRIOS

A Servilusa vai avançar com a construção de um crematório na cidade-berço – preenchendo uma lacuna destes equipamentos a Norte do Porto –, e outro em Leiria, o primeiro de iniciativa conjunta da comunidade intermunicipal da região. As obras avançam no início do ano.

✍ Ana Fernandes

São, nas palavras do diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, dois “grandes projetos” da empresa e, se tudo correr como previsto, serão inaugurados entre setembro e outubro. “A cremação é uma área de intervenção-chave, pois tem tido uma taxa de crescimento de 17% ao ano, ultrapassando em algumas regiões os 50%. É expectável que continue a crescer, não só por haver mais equipamentos, mas também porque a procura vai continuar a evoluir”, considera.

Existia, de resto, “alguma pressão por parte da comunidade da região de Leiria, que estava obrigada a deslocar-se à Figueira da Foz” para aceder ao serviço, avança o responsável, justificando também o projeto de Guimarães: “Não



LEIRIA

Área de implantação: 378,53 m²

Área sobrance de terreno: 1.511,58 m²

Valências:

- Forno crematório
- Sala de última despedida
- Sala de preparação estética de falecidos
- Zona de estar
- Cendário/jardim da memória
- Zona de lazer exterior

Investimento: 825.000€

havia nenhum a norte do Porto.”

A Servilusa quis, assim, “sair vencedora nestas regiões estratégicas para o crescimento da empresa”. Os projetos foram colocados à apreciação de um júri em cada autarquia e destacaram-se por serem crematórios dotados dos “mais modernos equipamentos”. No caso do concurso público de Guimarães, houve ainda o cuidado de enquadrar o projeto no cemitério de Monchique, que, inaugurado em 2004, e rompendo de certo modo com o conceito tradicional de cemitério, foi galardoado com o 1.º Prémio Nacional de Arquitetura Paisagista (na categoria “Espaços Exteriores de Uso Público”). “A construção do crematório visa manter a harmonia existente no cemitério”, garante Paulo Carvalho, diretor de projetos e ativos. Para um maior conforto e dignidade na hora da última despedida, acredita este responsável, o crematório da cidade-berço incluirá ainda uma sala de cerimónia fúnebre, uma de entrega de cinzas, uma de tanatopraxia e ainda uma sala de espera/cafetaria e um cendário/jardim da memória.

Também em relação ao equipamento de

Leiria, “construído adjacente ao cemitério municipal, houve uma preocupação ao nível paisagista, já que será edificado em frente a um edifício já existente”, em sintonia com o espaço circundante e a cidade, esclarece Paulo Carvalho. A infraestrutura, resultante do projeto do arquiteto António Mota, vai assim responder às necessidades de toda a região do distrito, que é composto por 16 municípios (Alcobaça, Alvaiázere, Ansião, Batalha, Bombarral, Caldas da Rainha, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Nazaré, Óbidos, Pedrógão Grande, Peniche, Pombal e Porto de Mós) e, além do forno crematório, irá munir os utentes de uma sala de última despedida e uma de preparação estética de falecidos. “A zona de estar e o cendário/jardim da memória, bem como a zona de lazer exterior acrescentam ainda a este projeto um maior conforto e privacidade para as famílias neste momento em que necessitam de se sentir apoiadas e respeitadas”, acrescenta o diretor de projetos e ativos.

Adivinha-se, neste contexto, a construção de dois espaços que irão acrescentar valor às regiões nas quais se inserem e dar mais conforto e comodidade na hora da última despedida e sempre que as famílias desejarem um espaço para um momento de reflexão. “Este projeto dá não só acesso a estas populações a um serviço que consideram necessário, contribuindo para esbater as assimetrias geográficas, no que à cremação diz respeito, mas acrescenta conforto, privacidade e comodidade ao momento da última despedida e durante o processo de luto, já que, neste último caso, os cendários/jardins da memória foram pensados precisamente para que as pessoas possam ter um espaço que convide à reflexão e comunhão para com a memória dos entes queridos que já partiram”, conclui Paulo Carreira. |

GUIMARÃES

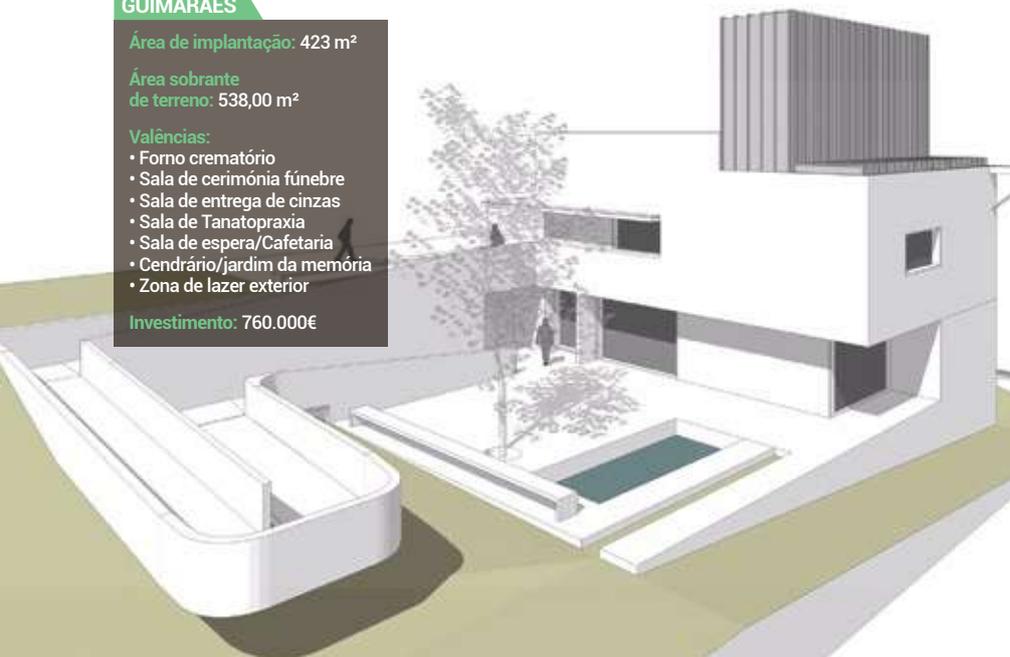
Área de implantação: 423 m²

Área sobrance de terreno: 538,00 m²

Valências:

- Forno crematório
- Sala de cerimónia fúnebre
- Sala de entrega de cinzas
- Sala de Tanatopraxia
- Sala de espera/Cafetaria
- Cendário/jardim da memória
- Zona de lazer exterior

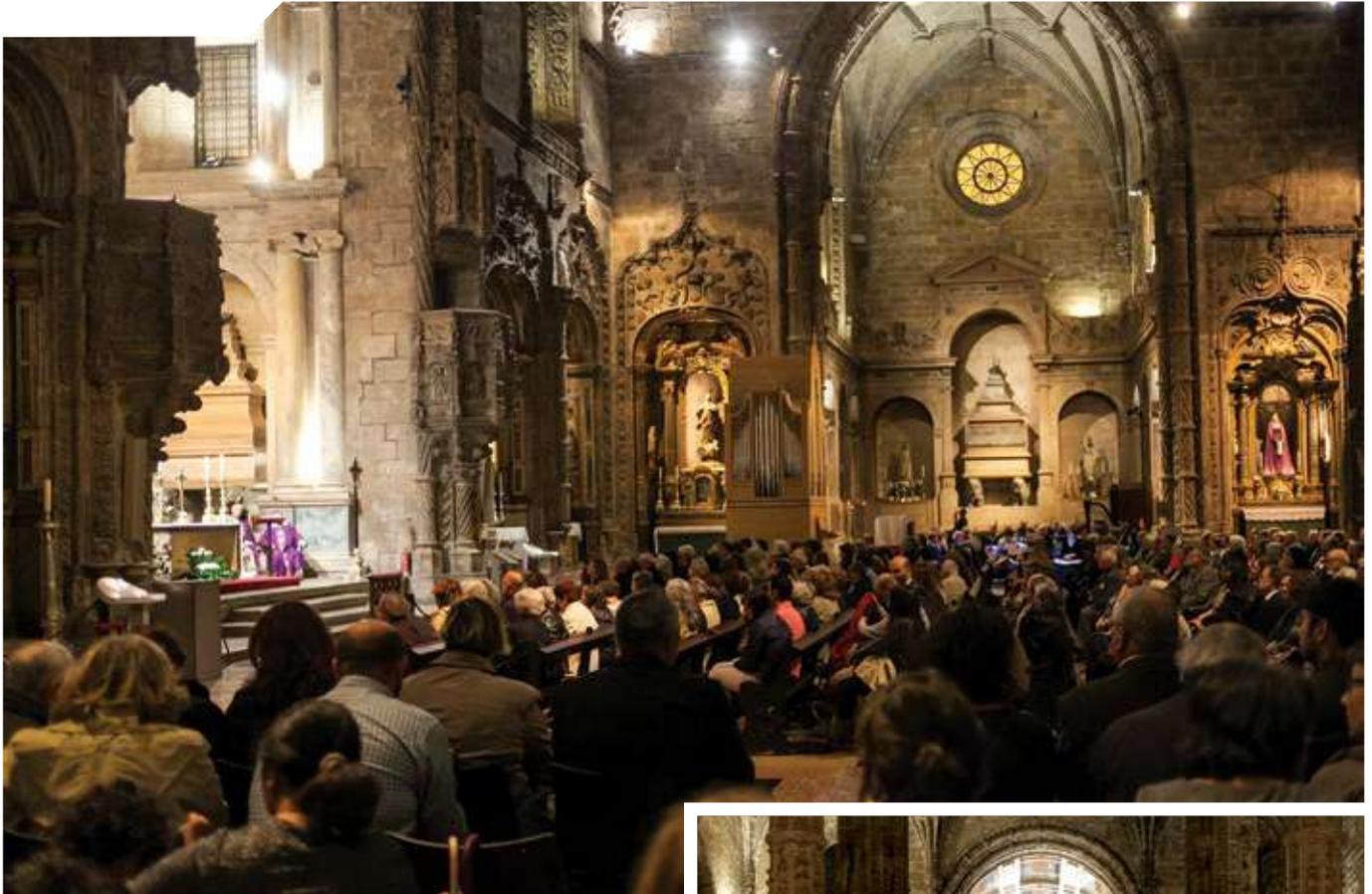
Investimento: 760.000€



EM NOVEMBRO, HOMENAGEM AOS QUE JÁ PARTIRAM

Durante o mês dos Finados, foram trinta as missas (duas das quais ortodoxas) que a Servilusa organizou, de Norte a Sul do país, voltando a cumprir a já tradicional homenagem aos falecidos. A *i-nova* esteve em cinco das celebrações e testemunhou momentos de grande significado para as famílias.

✍ Ana Fernandes



LISBOA 3 DE NOVEMBRO Nem a chuva que caía demoveu os fiéis de assistir à missa que decorreu no Mosteiro Jerónimos, pelas 20 horas. "Desde há sete anos, altura em que o nosso filho faleceu, que estamos sempre presentes", conta o casal Filomena e Fernando. "A forma como a Servilusa consegue congrega as pessoas e pô-las a rezar num ambiente lindíssimo, com música sacra, é realmente um momento único, um pedaço de céu. Ajuda muito a suportar a dor da perda."

Para o padre Carlos Azevedo, que celebrou a homilia – embelezada pela voz de uma soprano, uma harpa e outros instrumentos de corda –, trata-se de uma iniciativa "preciosa": "Tenho tido bons ecos desta celebração e sei que é importante para as pessoas que perderam os seus entes queridos, uma ajuda para as diferentes etapas do luto", comenta.

Fazer a diferença positiva é, pois, a intenção da Servilusa. "Esta não é só uma ação da Servilusa, é sobretudo uma ação de amor para com os nossos clientes", reflete Pedro Costa, relações institucionais da empresa na Grande Lisboa, deixando um agradecimento especial a todos os colegas, pelo "trabalho de equipa".





© Bruno Rodrigues

FARO 4 DE NOVEMBRO

A dor de ter perdido, de modo repentino, o marido ainda está muito presente, mas Ana Rita Faria arranhou forças para aceitar o convite da Servilusa e assistir, com as duas filhas e a neta, à celebração eucarística que decorreu no passado dia 4 de Novembro, pelas 18 horas, na Igreja de São Pedro de Faro, em memória do seu falecido cônjuge e de outros finados. "A igreja estava lotada. Foi uma missa muito bonita, abrilhantada com música de violino", conta. "Toda a equipa da Servilusa foi impecável."

Além dessa missa e de uma celebração ortodoxa em Faro, a empresa organizou também outras seis eucaristias no Algarve, ao longo do mês de novembro: em Estoi, Loulé, Quarteira, Silves, Albufeira e Portimão.



© Luciano Reis

ELVAS 7 DE NOVEMBRO

A recitação do poema "Lágrimas Ocultas", de Florbela Espanca, marcou o início da celebração eucarística na Igreja de São Domingos, pelas 19h00. Depois de uma leitura sentida, Marisa Achemann, coordenadora comercial da Servilusa no Alentejo, agradeceu a todos os que aceitaram o convite da empresa para homenagear os seus entes queridos. A casa estava cheia, para ouvir então as palavras do Padre Jerónimo e os cânticos do coro, acompanhado por um organista. "Amái-vos uns aos outros com amor fraterno", pediu o pároco, citando a Epístola de São Paulo aos Romanos". À *i-nova*, mais tarde, elogiou a "boa iniciativa" da Servilusa, considerando que a organização destas missas é um serviço à comunidade. "É uma maneira de dizer 'estamos convosco, sentimos a vossa perda'", afirmou.

Maria Luísa, que perdeu o marido recentemente, foi uma das pessoas que marcou presença na celebração. "Ajuda a atenuar um bocadinho a dor. Gostei muito da missa e acho que a Servilusa faz um bom trabalho."



FIGUEIRA DA FOZ 18 DE NOVEMBRO

A Igreja Matriz de São Julião, na Figueira da Foz, contou com a presença de mais de trezentas pessoas na celebração eucarística organizada pela Servilusa, durante a manhã de 18 de novembro. Abrilhantada com os cânticos angélicos de uma soprano, a eucaristia teve um sabor bastante emotivo. "No final houve muitos aplausos; as pessoas saíram muito sensibilizadas e agradeceram-nos a atitude que temos todos os anos", conta Luís Pinto, relações institucionais da empresa na zona Centro.

Rui Braz, empresário cujo pai faleceu há cerca de dois anos, foi um dos presentes na missa, acompanhado pela mãe e pelo irmão. "Já tinha ido no ano passado e também estava cheia. É um momento de encontro para muitas famílias, um gesto de homenagem àqueles que já partiram. Registamos com agrado e conforto esta atitude da Servilusa. Temos muito respeito pelo trabalho que fazem, não só no momento do funeral, como também todo o acompanhamento posterior. Todos os elementos mantêm simpatia e um bom relacionamento, o que é algo que nos conforta."

© Paulo Jorge Magalhães



PORTO 25 DE NOVEMBRO

Depois de uma primeira missa celebrada no Porto, a 2 de novembro, na Paróquia Santo António das Antas, no dia 25 foi a vez de a Igreja de Nossa Senhora da Lapa acolher a celebração eucarística com a chancela da Servilusa. "Estiveram presentes mais de 800 pessoas na missa", conta Domingos Patrício, relações institucionais da zona Norte, congratulando-se com a elevada afluência a essa missa, como às outras quatro realizadas no Grande Porto (também Vila Nova de Gaia, Valbom e Ermesinde). "Um dos pontos-chave da cerimónia, além da intervenção do Sr. Reitor da Igreja da Lapa, foi a participação do coro de São Tarsício, bem como, no final, a romagem conjunta ao cemitério, onde depositámos uma coroa de flores, homenageando todos os aí sepultados."

Presente com alguns familiares, Salomão Abreu destaca a "excelente organização", a qualidade da eucaristia e o nível de profissionalismo da equipa Servilusa. "Surpreendeu-nos o convite; não tínhamos ideia de que organizassem este tipo de cerimónias. Só posso dizer bem. Foi muito tocante, estamos agradecidos por de alguma forma nos ajudarem a lidar com o processo de luto."



© Paulo Jorge Magalhães

A FAMÍLIA SENTA-SE À MESA DE NORTE A SUL

✍ Teresa Mendes



7 DE DEZEMBRO ALBUFEIRA, SUL

“Foram precisas mais de duas semanas para os preparativos, mas valeu a pena. O jantar de Natal de 2017 da equipa Servilusa do Algarve foi muito especial e diferente de todos os realizados”, diz com orgulho Armanda Cercas, coordenadora comercial e responsável pelas Relações Institucionais (RI) daquela região. A equipa de RI elaborou um vídeo, no qual foi feito um agradecimento a todos os elementos, tendo ainda sido declamados dois versos, numa espécie de dedicatória, a cada um dos trabalhadores da empresa. As novidades não se ficaram por aqui, pois foi também cantada “uma música de Natal com uma letra personalizada”. A direção foi “agradavelmente surpreendida” com todas estas novidades, salientando Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio do Sul, que “a união foi o sentimento presente” neste jantar. “Apesar de todas as dificuldades passadas em 2017, a equipa brilhou e demonstrou que o espírito de união e motivação estão presentes”, sublinhou à *i-nova*.

DR

14 DE DEZEMBRO SANTA MARIA DA FEIRA, NORTE

O “espírito de confraternização e de alegria” marcaram o jantar de Natal do grupo Servilusa do Norte. “Esta foi uma oportunidade que todos aproveitámos para nos divertirmos e estarmos juntos sem a pressão do trabalho”, salienta Paulo Rodrigues, gestor da Unidade de Negócio do Norte e Centro. Embora seja uma altura em que existe mais trabalho e 2017 tenha sido um ano difícil para o Norte, a verdade é que, “a adesão foi esmagadora, o que denota que toda a equipa está preparada para novos desafios e está já a olhar para 2018 com otimismo e esperança”. Assim o confirmou Domingos Patrício, responsável pelas RI da zona Norte, que aproveitou para agradecer à direção por “estar sempre disponível para contribuir um pouco para a felicidade de todos”. O responsável, que considera que o convívio “foi muito salutar”.



Paulo Jorge Magalhães

Família, que é família, celebra o Natal à mesa. Por isso, a equipa Servilusa, de Norte a Sul, cumpriu a tradição desta quadra com boa-disposição, solidariedade, companheirismo, união e espírito natalício. Da Servilusa para todas as famílias, votos de boas festas!



© Paulo Jorge Magalhães

15 DE DEZEMBRO COIMBRA, CENTRO

"Independentemente da religião que professemos, esta época não deixa nenhum de nós indiferente e este jantar representou mais uma oportunidade, que nos foi dada pela direção, para podermos estar todos juntos a confraternizar", congratula-se Ilda Façanha, coordenadora comercial da zona Centro. Se o Natal é um momento fundamentalmente da família, "este convívio permitiu estarmos com a nossa família da Servilusa, com as pessoas que estão connosco a esmagadora maioria do nosso tempo, mas com um espírito de entrega completamente diferente do que é habitual no dia-a-dia, fora da rotina do trabalho", observa a responsável, acrescentando que o jantar foi também motivo de celebração "dos bons resultados da equipa da zona Centro". Andreia Pedro, coordenadora das lojas daquela zona, não poderia estar mais de acordo. "Este é sempre um momento de união, de partilha e de confraternização, que gostamos de manter", sublinhou.



© Celestino Santos

15 DE DEZEMBRO ALCÂNTARA, GRANDE LISBOA

Adelaide Lopes, técnica administrativa na Loja Borges, na Cova da Piedade, não perde um jantar de Natal. Para a responsável, "esta é uma época com muito significado e o convívio é sempre algo que devemos fomentar", disse à *i-nova* momentos antes de os pratos darem lugar à música e à dança. A animação, promovida no local por um DJ, foi aproveitada até ao último instante por todos, mesmo pelos mais tímidos, como é o caso de António Matias, consultor da Servilusa. "É sempre bom este convívio, pois mais do que colegas somos uma família e eu tenho orgulho de fazer parte dela", sublinhou. Também para Sandra Ferreira, comercial da Grande Lisboa, "este é o momento de a família Servilusa estar junta", lembrando que "no nosso dia-a-dia agitado é sempre mais difícil conversar ou conviver com os colegas". Quanto ao espírito de Natal, ambos fizeram votos para que este "prevaleça todos os dias e não apenas nesta altura", destacando a importância da "amizade e união" que existe entre toda a equipa.

PEDRA SOBRE PEDRA ATÉ CHEGAR À SERVILUSA

Quando se encontrou numa situação de desemprego, Vânia Costa, hoje técnica comercial da Servilusa na zona de Vila Nova de Gaia, dificilmente imaginava que seria no setor funerário que encontraria o seu futuro. Hoje, seis anos depois de aceitar esse desafio, não podia estar mais satisfeita.

✍ Bruno Dias 📷 Paulo Jorge Magalhães

Fecha-se uma porta e abre-se uma janela. Esta é uma frase já vista, mas ainda assim assenta que nem uma luva na história de Vânia Costa e na sua chegada à Servilusa. Vânia foi empregada de serviços administrativos numa empresa de obras públicas e construção, um negócio que aparentemente estava longe de a levar ao setor das agências funerárias. No entanto, com a chegada da crise, essa empresa passou por alguns percalços e, obra do destino, concorreu à gestão do tanatário de Matosinhos. Ganhou o concurso e Vânia Costa mudou de ramo, passando das obras públicas para o tanatário.

"Na altura aceitei porque era uma boa proposta e abria-me novos horizontes", recorda. Apesar da mudança, os problemas económicos arrastaram-se para o novo negócio e Vânia viu-se forçada a enfrentar uma situação de desemprego. Uma época difícil, em plena crise, mas que teve um final feliz, graças à Servilusa.

"Enquanto trabalhei no tanatário de Matosinhos lidei de perto com todos os agentes funerários da zona Norte, mas nunca pensei em trabalhar numa agência funerária ou lidar diretamente com este mundo. No entanto, em conversa com o Sr. Joaquim Placo, ele incentivou-me a enviar o meu currículo para a Servilusa", conta, sublinhando que nunca imaginou que estivesse "na calha" para técnica comercial na zona de Vila Nova de Gaia.

"Na altura lembro-me que surgiram notícias de que a Servilusa ia abrir um crematório no Porto e sempre pensei que a minha entrada podia ser através do crematório da Lapa", confessa Vânia Costa, embora o desfecho tenha sido outro:

"Chamaram-me para uma entrevista e quando cheguei soube que era para técnica comercial. Como nasci e fui criada aqui propuseram-me esse desafio." Apesar da surpresa, a resposta só podia ser uma: "Fiquei agradecida, aceitei e desde o dia 10 de janeiro de 2012 que aqui estou", revela sorridente.

■ UM OMBRO AMIGO PARA AS FAMÍLIAS

Assumidamente sem conhecer os contornos emocionais desta atividade, Vânia Costa admite que as dificuldades iniciais foram sobretudo no relacionamento com as famílias recém enlutadas. "Era uma área completamente desconhecida para mim,

em certa parte. O relacionamento com as famílias foi de facto o mais difícil, porque não é fácil lidar com a perda: não somos educados para perder e na nossa sociedade é um tema tabu."

A experiência em Vila Nova de Gaia trouxe-lhe outro conforto e assume que hoje é ela quem ajuda as famílias a lidar com a perda, mesmo nas coisas mais simples. "Tenho todo o tempo do mundo para as famílias, ajudo em tudo o que posso e mesmo em coisas que às vezes não fazem parte dos nossos serviços, como escolher a roupa ou preparar as flores. Por vezes, as pessoas ficam tão bloqueadas que nas mais pequenas coisas somos uma ajuda preciosa", sublinha, acrescentando que o "obrigado" que muitas vezes recebe no final é o melhor do seu trabalho, assim como o sentimento de amizade com que muitas pessoas já a veem nas ruas de Gaia.

"Dizem-me muitas vezes: 'É bom sinal vê-la. É sinal que ainda cá andamos!'", conta sorridente. "É bom sentir que além do nosso trabalho conseguimos criar relações de amizade."

Quando o dia acaba é hora de assumir o papel de mãe e esposa e Vânia Costa conta que apesar do "corre, corre" e do pouco tempo que o dia de trabalho deixa, ter a filha nos braços e "respirar livremente por cinco minutos" é o fim ideal para o seu dia, com o "sentimento de dever cumprido e pronta para no dia seguinte voltar a dar o melhor". |





ARRANCAR ACÁCIAS EM DEFESA DA SERRA DE SINTRA

Na sexta-feira, 13 de outubro, não se procuraram mitos na Serra de Sintra, mas acácias. Foram mais de 350 os voluntários – incluindo uma dezena de colaboradores da Servilusa – que participaram na 12.ª edição do GIRO, com o objetivo de defender a serra.

✍ Ana Fernandes 📷 Celestino Santos

No século XIX, sob inspiração do romantismo, foram construídos sumptuosos palacetes na Serra de Sintra, rodeados por flora arbórea vinda das mais diversas partes do mundo. As acácias foram uma das espécies exóticas que aí se instalaram e, sobretudo após o incêndio que assolou a serra em 1966, criaram condições para se revelarem invasoras, contribuindo para a perda de biodiversidade.

“A acácia tornou-se invasora porque tem capacidades superiores a outras espécies. Cresce muito rápido, produz muitas sementes e germinam todas. Em certos locais, é possível encontrar mais de mil sementes por metro quadrado, o que gera problemas”, observou Nuno Oliveira, da Parques de Sintra, aquando do *briefing* aos cerca de 350 voluntários de 26 empresas que, no dia 13 de outubro, se juntaram na Tapada do Mouco, para cumprir mais uma ação no âmbito do GIRO.

“Desde 2008, temos sistematicamente feito ações de controlo a esta espécie, recorrendo a meios mecânicos, o que apresenta algumas limitações (pois, se não for arrancada a raiz, a acácia pode crescer ainda com mais intensidade), ou a herbicidas, método que minimizamos ao máximo. O arranque manual em áreas consolidadas é preferível e é isso que vamos fazer hoje”, elucidou o responsável.

Organizados em grupos de 20, os voluntários bateram o terreno e, com o apoio dos técnicos, cumpriram o desafio do dia.

EM DEFESA DO TERRITÓRIO

A ação de voluntariado na Serra de Sintra foi uma das oito iniciativas promovidas pelo Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE), no continente e nas ilhas, no âmbito da 12.ª edição do GIRO (GRACE, Intervir, Recuperar e Organizar). Tendo como mote “a defesa do território”, o objetivo foi “dar resposta àquela que foi a grande calamidade este ano, os incêndios, sensibilizando para a conservação, recuperação e uso sustentável da floresta”, referiu Luís Roberto, membro da direção do GRACE.

Congratulando-se com a adesão por parte das empresas, o responsável informou que um total de 54 organizações e perto de 900 colaboradores estiveram envolvidos nesta que é “a maior iniciativa de voluntariado empresarial em Portugal”. “É um facto que a responsabilidade social corporativa está a crescer. Só no último ano tivemos um incremento de 25 associados, o que é muito positivo”, referiu.

Participando nas iniciativas do GIRO desde há sete anos, a Servilusa, além de estar presente em Sintra, também destacou oito colaboradores da região Norte para a ação que decorreu em Valongo, em parceria com o Centro Regional de Excelência

em Educação para o Desenvolvimento Sustentável da Área Metropolitana do Porto.

“Somos uma empresa certificada em Ambiente e sentimos a responsabilidade de dar o nosso contributo cívico”, comentou Ana Aires, diretora de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa, e voluntária na ação em Sintra. Também Adelaide Borges, colaboradora da Loja da Cova da Piedade e habitué no GIRO, mostrou o seu agrado: “Acho muito interessante. Passamos a dar mais valor à natureza quando participamos neste tipo de iniciativas.”



SAÚDE E DIVERSÃO EM AÇÃO PELO PAÍS

Ter saúde é mais do que um estado físico. A Servilusa sabe-o e por isso desenvolve, no âmbito da sua política de Responsabilidade Social, atividades que promovem a dinâmica nas comunidades onde se insere, ao mesmo tempo que proporcionam momentos de prazer e de boa disposição. A caminhar, a jogar às cartas ou a ver os golfinhos, no final do dia, o sorriso é o mais importante nesta missão social.

✍ Bruno Dias

PARA A FRENTE É QUE É O CAMINHO

Aproveitando a comemoração do Dia Nacional da Prevenção do Cancro da Mama, a Agência Funerária Melo, no Cacém, quis pôr as pessoas a caminhar por esta causa. A manhã estava fria, o percurso tinha bastantes subidas, mas nem por isso faltou alegria e motivação.

"Esta é uma causa que diz muito às mulheres e é também por isso que estamos aqui", afirma Maria Paula, preparada para começar a andar. Esta participante não hesitou um segundo quando soube o que a Servilusa estava a preparar: "Acho que é uma boa iniciativa. Uma amiga disse-me que ia haver uma caminhada, e eu como gosto de andar juntei-me logo."

O mesmo mérito a esta ação reconheceu Judite Rodrigues, que tinha a vantagem de saber que terreno ia pisar. "Ando todos os dias, pelo menos duas horas. Este percurso já o fiz numa hora, por isso não vai ser novidade. Mas como a causa é nobre juntei-me a esta iniciativa da Servilusa."

Pedro Costa, relações institucionais da empresa na área da Grande Lisboa, admite que juntar a iniciativa à comemoração do dia de luta contra o Cancro da Mama foi "ouro sobre azul" e realça que o grande motivo para a sua organização foi a "oportunidade de chegar até às pessoas".

"Quisemos fazer algo novo, que nunca tínhamos feito e ir mais além do que os nossos olhos nos dizem, procurando também ultrapassar o estigma de ser uma empresa do ramo funerário a organizar estas ações. Para nós é motivo de orgulho e responsabilidade desempenhar este papel."

Paulo Adrego, vogal de Desporto da Junta de freguesia de Cacém e São Marcos, também participou e reconhece: "É ótimo colaborar com as empresas da freguesia e este tipo de eventos tem um significado especial, pois permite desmistificar o papel da agência funerária".



© Celastino Santos

A MAGIA DOS GOLFINHOS CONTAGIA DOS 8 AOS 80

Quem já privou com golfinhos sabe como é impossível ficar indiferente a estes simpáticos mamíferos. Vai daí a Servilusa decidiu que se as crianças adoram estes animais, porque razão não poderão também os mais velhos ficar deliciados com eles.

"Todos os anos costumamos fazer uma grande ação com a população sénior algarvia. Queremos devolver a alegria às pessoas idosas e, como outubro é o mês do idoso, juntámos o útil ao agradável e reunimos quatro instituições para levar estes idosos ao Zoomarine", afirma Armanda Cercas, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa na zona Sul.

Foram 35 os participantes de uma iniciativa que foi desenhada para os levar a ver o máximo de espectáculos possível. "A atração principal foram os golfinhos, mas também as aves tropicais, as focas e os leões marinhos assumiram protagonismo. Foi um dia em cheio e ficamos todos muito contentes", recorda a responsável, que não tem dúvidas de que a iniciativa foi um sucesso. "Foi uma experiência muito gratificante e terminamos o dia com o sentimento de dever cumprido, pois o sorriso deles é algo inexplicável."



© Bruno Rodrigues

O CONVÍVIO FOI O ÁS DE TRUNFO EM COIMBRA

Os nós dos dedos batem nas mesas em pancadas vigorosas e que demonstram a confiança na jogada. Ganha-se aquela "vaza" e quem sabe o jogo. Foi destas e outras peripécias que se fez a tarde no Salão de Jogos da Adémia, em Coimbra. Uma tarde de Sueca, com 26 jogadores, alguns "profissionais" e em preparação para altos voos.

O torneio organizado pela Servilusa "não conta para o totobola" desta modalidade de jogos de cartas, mas serviu essencialmente para promover a confraternização entre os muitos que participaram, embora todos tenham piscado o olho ao troféu que, desde o início, esteve estrategicamente pousado à vista dos jogadores.

Luís Matos Cabo, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa na zona Centro, foi o anfitrião desta iniciativa. Revela que pouco conhece do jogo, mas entusiasmou-se com o ambiente que se criou entre os jogadores. No final a taça só pôde ser entregue a uma das equipas, a vencedora, mas frisa que foi uma tarde em que a Servilusa



Paulo Jorge Magalhães

conseguiu muito mais do que apenas "patrocinar" um torneio de Sueca.

"Estou convencido de que foi uma iniciativa que vai ter repercussões no futuro. É verdade que as pessoas no início olharam com algum distanciamento para o facto de organizarmos algo assim tão fora do âmbito da nossa atividade, mas a verdade é que no final foi um grande sucesso e todos se divertiram imenso", conta o responsável.

O balanço não podia, por isso, ser

mais positivo e, contas feitas, no final quebraram-se barreiras. E fez-se muito mais do que jogar às cartas: "Primeiro estranha-se, depois entranha-se. Somos os únicos que nesta atividade fazemos coisas fora da caixa e as pessoas entendem que é uma forma de aproximação à comunidade. Aproveitámos, ainda, a oportunidade para assar castanhas que, acompanhadas por jeropiga, fecharam em beleza uma tarde bem passada!"

DIABETES: É IMPORTANTE DIAGNOSTICAR!

A diabetes é uma das epidemias do século XXI e em Portugal os números têm vindo a aumentar, consequência de hábitos de vida pouco saudáveis. Se os especialistas reiteram que é importante prevenir o aparecimento da doença, não é menos verdade que colocam enfoque no diagnóstico, sendo fundamental a sua identificação antes de surgirem consequências mais graves.

Sabendo isto, a Servilusa organizou, no Porto, um rastreio, que decorreu precisamente no Dia Mundial da Diabetes, a 14 de novembro. "Tratou-se de uma ação de proximidade com as comunidades locais e que desenvolvemos em parceria com as farmácias", começa por explicar Domingos Patrício, responsável pelas Relações Institucionais da Servilusa na zona Norte.

Nos rastreios promovidos pelas lojas Paula de Valbom, no Porto, e Placo Gaia, em Vila Nova de Gaia, marcaram presença cerca de 50 pessoas. "O *feedback* foi excelente. Qualquer cidadão que vai a uma farmácia paga este tipo de rastreios, por isso as pessoas agradecem termos organizado esta iniciativa de forma gratuita.



Paulo Jorge Magalhães

Este ano convidámos o Centro Social Valbom, houve a oportunidade de alguns residentes fazerem o rastreio, a Igreja de Valbom, e as pessoas apareceram sempre de sorriso nos lábios", revela.

Neste tipo de iniciativas rapidamente se

ultrapassa a "desconfiança" de ser uma atividade promovida pela Servilusa. "É importante mostrar às pessoas o nosso espaço e o modo como nos apresentamos, e estas ações permitem que estejamos próximos das pessoas e das famílias."

15.ª ASSEMBLEIA-GERAL ANUAL DA EFFS

O SETOR FUNERÁRIO EUROPEU **DEBATEU O FUTURO EM LISBOA**



Lisboa recebeu, nos dias 5 e 6 de outubro, a 15.ª Assembleia-geral Anual da European Federation of Funeral Services (EFFS). O encontro revestiu-se de especial importância, pois além da eleição dos novos órgãos diretivos, foram discutidos assuntos de importância-chave para o setor, como a revisão da norma europeia EN15017 "Funeral Services - requirements", os requisitos para a trasladação de falecidos entre países europeus e as oportunidades de marketing numa sociedade em constante evolução.

✍ Teresa Mendes 📷 Celestino Santos



Mais do que uma Assembleia-geral, este encontro, que conta com mais de 100 elementos de 29 países europeus, "é uma oportunidade para melhorar continuamente o profissionalismo no setor, bem como apoiar os membros em todas as questões". Foi precisamente o que aconteceu em Lisboa, a cidade anfitriã de uma sessão que permitiu "a bem-vinda e fundamental troca de pontos de vista" sobre o setor funerário, disse à *i-nova* o presidente-eleito, Guillaume Fontaine.

Além desse objetivo primordial, o foco incidiu sobre assuntos comuns a todos os membros, como é o caso da normalização do serviço. "Neste momento estamos a reavaliar essa normalização e é preciso muita energia, tempo e dinheiro, porque a maioria das pessoas que aqui está também gere os seus negócios", acrescentou, considerando que "embora cada país tenha a sua tradição funerária, o conceito de uma Europa única pode e deve ser estendido ao setor funerário".

Grande parte do primeiro dia da reunião foi reservado para a discussão de assuntos relacionados com o futuro da EFFS. Na mesa de abertura, Anke Teraa, diretora-executiva, Ulf Lernéus, vice-presidente, e Guillaume Fontaine, deram as boas-vindas aos presentes que preencheram o centro de conferências do Sana Lisboa Hotel. Também o presidente cessante, Giovanni Primavesi fez questão de cumprimentar, ainda que por força de imprevistos de carácter pessoal, através de uma mensagem de vídeo.

O final da manhã foi destinado à comunicação de Patrícia Carvalho, consultora



na área da Qualidade, que fez um *update* da norma europeia EN15017 "Funeral Services – requirements" (ver *flash interview* ao lado). Já a tarde foi dedicada às eleições dos novos membros do *board* da EFFF, dos novos órgãos sociais, auditores e árbitros, tendo a votação sido, pela primeira vez, realizada através de uma ferramenta *online*.

Com um toque de humor britânico, seguiu-se a apresentação Jeremy Field, diretor-geral da CPJ Field & Co., sobre o mercado funerário do Reino Unido e os seus desafios. O dia não poderia ter acabado melhor, com um jantar de confraternização no restaurante do Espaço Espelho D'Água, em Belém.

■ "WORK & PLEASURE"

O início do segundo dia começou com sol e uma viagem de elétrico que começou na Praça do Comércio e passou por alguns dos locais emblemáticos e bairros históricos da capital, como Alfama, Castelo, Bairro Alto, Martim Moniz, Graça. Após o almoço, foi a vez de Fernando Sánchez Tulla, do Grupo Mémora, em Espanha, falar sobre

as oportunidades de marketing no setor (ver *flash interview* na página seguinte). Por último, mas não menos importante, também o transporte de falecidos no espaço europeu foi debatido, "uma questão que continuará a estar na lista de prioridades para o novo *board*", salientou Anke Teraa.

A conjugação perfeita de "work & pleasure" ►

LINHAS ORIENTADORAS DE AÇÃO APROVADAS PELO NOVO BOARD

- "Shengan for the dead" – como podem os falecidos atravessar as fronteiras dentro da Europa sem obstáculos;
- Finalizar e publicar a revisão da norma EN 15017 "Funeral Services – requirements";
- Tornar a EFFF uma fonte de informação qualificada para os seus membros;
- Desenvolver e conduzir um estudo sobre a responsabilidade dos profissionais do setor funerário;
- Rever e adaptar a Constituição da EFFF.

PATRÍCIA CARVALHO

Consultora na área da Qualidade, assessora da EFQM – European Foundation for Quality Management



“O DESAFIO É TER UM SERVIÇO NORMALIZADO, MAS COM MUITA INDIVIDUALIZAÇÃO”

Qual a importância da renovação da regulamentação europeia do setor funerário?

Além da garantia de um serviço funerário com uma qualidade normalizada e que cumpre os requisitos legais – que são muitos –, é necessário assegurar igualmente que se cumprem os desejos dos clientes, que são diferentes de caso para caso. No fundo, o desafio é ter um serviço normalizado, mas com muita individualização.

O que está a ser discutido, em concreto, no processo de revisão da norma europeia 15017?

Por exemplo, a dificuldade e a burocracia que ainda existe no transporte de falecidos, o que é um absurdo se pensarmos que existe livre circulação de pessoas e de bens no espaço Schengen.

Qual a proposta nesse campo?

A certificação pela norma de serviços funerários poderia permitir a utilização de uma marcação CE nos serviços funerários (semelhante à que existe noutros setores), facilitando a burocracia associada à transladação de falecidos entre países europeus. No fundo, seria incluir nas regras de circulação, a livre circulação de falecidos, desde que a funerária tivesse marcação CE obtida através da certificação do serviço na norma EN 15017.

Que outros assuntos estão em "cima da mesa"?

A proteção ambiental, por exemplo, uma área pela qual lutamos desde há muito na Servilusa. Mas não somos os únicos! A verdade é que enquanto se promove a reciclagem, o ambiente e a terra estão a ser contaminadas por materiais metálicos das urnas. Outra nova área em discussão é a requalificação e uma maior exigência de *soft skills* dos profissionais do setor funerário.

NOVO BOARD ELEITO DA EFFS*

Presidente: Guillaume Fontaine, França

Vice-presidentes: Ulf Lernéus, Suécia; Gunnar Hammersmark, Noruega

Membros do board: Luca Tabossi, Itália; Jordi Viñas, Espanha; Paulo Carreira, Portugal; Markus Pinter, Áustria; Ladislav Striz, Eslováquia

Tesoureiro: Petr Rambousek, República Checa

foi a chave para o sucesso desta reunião, cujo planeamento foi elogiado por todos os presentes. “Esta foi a melhor organização que alguma vez a Assembleia-geral da EFFS já teve”, sublinhou Anke Teraa, acrescentando um “elogio especial” a Paulo Carreira, presidente da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), considerando que o também membro da direção da EFFS “tem contribuído muito para os avanços quer da associação nacional, quer da federação europeia”.

Paulo Carreira, por sua vez, salientou “o apoio incondicional da Servilusa nesta organização”, bem como “de outros patrocinadores, nomeadamente a Kalfrisa, a Joriscastro, a Ventilaqua, a Sortem e a Margarido Joalheiros”. Sobre o programa científico salientou ainda a apresentação dos principais requisitos de cada país sobre a trasladação de falecidos na Europa, tendo em conta as diversas perspetivas, desde a entrada e a saída do falecido do país ou procedimentos a ter em conta com um europeu falecido noutra país europeu.

Já no que à revisão da EN 15017 diz respeito, o presidente da APPSF e membro eleito do *board* da EFFS lembrou a importância atribuída na nova estrutura apresentada da referida norma a temas como: educação/formação; serviço de aconselhamento; instalações funerárias; transporte de falecidos e restos mortais; tratamento do falecido; serviços funerários *online*, e sistema da gestão da qualidade. “Recorde-se que, neste momento, está a ser publicado o terceiro *draft* da norma pelo CEN [European Committee for Standardization] para discussão pública, sendo o objetivo finalizar durante o ano 2018”, acrescentou Paulo Carreira.

No final, Vanda Castro, membro da APPSF que coordenou toda a equipa do *front* e do *backoffice*, estava visivelmente feliz. “É muito enriquecedor saber que o nosso esforço, dedicação e empenho é reconhecido por todos participantes”, afirmou. ■



FERNANDO SÁNCHEZ TULLA | diretor de Marketing e Comunicação do Grupo Mémora



“O CANAL DIGITAL ASSUME CADA VEZ UMA MAIOR IMPORTÂNCIA”

Quais os principais desafios do mercado funerário em termos de marketing e comunicação, de acordo com a sua experiência no Grupo Mémora?

Em primeiro lugar, é preciso identificar os nossos *stakeholders* e perceber que não há um *target* específico, mas uma multiplicidade de pessoas de diferentes géneros, extratos sociais e credos, e que temos de responder positivamente a todas as suas necessidades e expectativas, superando-as.

No entanto, se por um lado é necessário adequar a mensagem às diferentes pessoas, sejam famílias ou profissionais; por outro lado, a forma de fazer chegar essa mensagem também sofreu alterações. Isto é, o canal digital assume cada vez uma maior importância e isso obriga-nos hoje a estar presentes no mundo *online* em várias vertentes, seja para dar a conhecer os nossos serviços, para prestar apoio às famílias e profissionais, por exemplo, através de blogs, ou ainda para disponibilizar a venda *online*. Assim, temos de incluir na nossa atividade e estar familiarizados com inúmeras ferramentas que nos permitam ter, por exemplo, *websites* simples e intuitivos, adaptados ao telemóvel e com opções de partilha de conteúdos através de diversas aplicações e redes sociais; estar presentes nas redes sociais; anunciar *online*; e, claro, monitorizar o impacto e retorno de toda esta atividade.

Como é que se conseguem levar estes desafios a bom porto?

É necessário explorar a inovação, combinando o talento empresarial com a realidade, viabilidade e sustentabilidade no mercado.

Como é que o Grupo Mémora olha para a Servilusa neste contexto?

Apesar de ser uma empresa jovem e de estar inserida num mercado diferente do espanhol, a Servilusa é uma referência no Grupo Mémora, com muito boas ideias concretizadas, algumas das quais já adotadas pelo grupo.

*Foi nomeada diretora-executiva a alemã Anke Teraa.

“O PRE-NEED É O FUTURO”



Para o recém-eleito presidente da European Federation of Funeral Services (EFFS), Guillaume Fontaine, o setor funerário precisa de ter a capacidade de se adaptar ao mundo que está sempre em mudança. O responsável defende, em entrevista à *i-nova*, que a EFFS tem um papel a desempenhar em relação às leis europeias e que o *pre-need*, ou plano de funeral em vida, é o futuro do negócio.

✍ Teresa Mendes 📷 Celestino Santos

■ Como deve o serviço funerário ser encarado atualmente pelos profissionais do setor?

Bem, na realidade, a indústria funerária não mudou muito durante décadas. No entanto, o mundo em que vivemos está sempre a mudar e precisamos de ter a capacidade de encarar essa realidade e adaptar os nossos negócios ao meio e à forma como vivemos. Falo, por exemplo, de um mundo que é cada vez mais digital, do problema do impacto ambiental, das fusões empresariais ou ainda das mudanças que se verificaram atualmente nas estruturas familiares.

■ Essas mudanças de que fala estão também a refletir-se na contratação de serviços como o *pre-need* (plano de funeral em vida). Qual a sua experiência em relação a esta nova forma de encarar a prestação do serviço funerário?

Na minha opinião, o *pre-need* é o futuro. Essa tendência manifesta-se cada vez mais, existindo já muitas pessoas que preferem preparar e pagar o seu próprio funeral, até porque não querem sobrecarregar os seus entes queridos com este tipo de despesas ou preocupações.

■ Sabemos que esta mentalidade de contratar um funeral em vida está muito desenvolvida em países como a Holanda, a Inglaterra ou a França. Considera que esse modelo poderia ser aplicado a toda a Europa?

Seria desejável, mas considero que será sempre difícil ter as mesmas regras em todos os países da União Europeia. Assim, é preciso adaptar os bons exemplos à realidade dos diferentes países. Só desta forma garantimos uma qualidade global mantendo a identidade nacional.

■ Quais as questões a salvaguardar neste tipo de serviços?

Em primeiro lugar, a agência funerária ou o agente funerário deve honrar sempre os compromissos e respeitar a vontade manifestada pelo cliente. Depois, deverá ser apresentado um pacote que seja financeiramente seguro.

“Precisamos de ter a capacidade de encarar essa realidade e adaptar os nossos negócios ao meio e à forma como vivemos”

■ Qual a importância da EFFS para o setor funerário e suas associações nacionais?

Considero que a EFFS tem um papel a desempenhar em relação às leis europeias que afetam o nosso setor. E foi precisamente por esse motivo que iniciámos o processo de revisão da norma europeia EN15017 “Funeral Services – requirements”, para mostrar à União Europeia que estamos comprometidos em conseguir obter um campo legislativo comum aos países europeus.

■ Qual a sua opinião sobre o trabalho realizado pela Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF)?

Temos uma relação de trabalho excelente com Paulo Carreira, o presidente da APPSF, alguém que tem imensa energia e que tem enriquecido a EFFS de forma muito positiva com a sua *expertise* no setor. Além disso, tivemos a oportunidade de ver que esse mesmo vigor e conhecimento são aplicados na forma como são organizados os serviços funerários em Portugal, que funcionam muito bem. ■

EM 2018, DÊ O SEU MELHOR

Vanessa Bilro com Filipa Teles*

“Ano Novo, vida nova”, diz o ditado. Mas para isso é preciso agir. A *i-nova* apresenta-lhe sete atitudes para iniciar 2018 na sua melhor versão. Mesmo que tenha abusado durante as festas!

*Especialista em Medicina Tradicional Chinesa, na Essence Prime Care

1 ÁGUA ALCALINA PARA REMOVER TOXINAS



É essencial que o nosso organismo **mantenha um pH de sangue alcalino (7,35-7,45)** para nos encontrarmos num estado saudável e de puro bem-estar. Antioxidante e com alto poder de hidratação, a água alcalina torna-se numa excelente aliada depois das festividades e dos excessos alimentares. Pode ainda ser utilizada para auxiliar na prevenção e no tratamento de doenças.

Retenção de líquidos e inchaço, distensão abdominal, cólicas e distúrbios intestinais, alterações cutâneas, sede, apetite aumentado e gulas incontrolláveis. Estes sintomas são-lhe familiares? Provavelmente exagerou nas iguarias natalícias. Por outro lado, além do exagero na quantidade, muitas vezes, ingerimos alimentos que não são os mais indicados para a nossa constituição. Um especialista em nutrição e diatética poderá traçar-lhe “o mapa nutricional”. De qualquer modo, da próxima vez que for ao supermercado inclua os seguintes alimentos na lista de compras: **frutos vermelhos, beterraba, cogumelos, sementes de chia, de linhaça e de sésamo, coentros, agrião, ovos de galinha (biológicos), chá de cavalinha e de dente-de-leão.**

2 ALIMENTAÇÃO: O “BUZILIS DA QUESTÃO”



Os benefícios desta medicina milenar foram comprovados pela Organização Mundial de Saúde¹ em patologias como dores de cabeça, depressão, stresse, tensão pré-menstrual, dores menstruais ou menstruação desregulada, gastrite, úlcera, diverticulose, dores lombares, ciática, sinusite, rinite, artrose, distúrbios gastrointestinais, insónia, infertilidade e obesidade. Como tal, **tanto a acupuntura como a massagem são ferramentas úteis para desintoxicar e desinflamar o organismo, retirar retenção de líquidos e bem como melhorar os processos digestivos e aumentar o metabolismo.** Aproveite e relaxe!

3 ACUPUNTURA E MASSAGEM PARA DESBLOQUEIO ENERGÉTICO



1. A Organização Mundial de Saúde reconheceu a acupuntura em 2003, podendo a sua posição sobre o assunto, publicada na altura, ser consultada em http://www.wpro.who.int/traditional_medicine/en/. Recentemente, esta organização publicou o programa “WHO traditional medicine strategy: 2014-2023”, disponível em http://www.who.int/traditional-complementary-integrative-medicine/publications/trm_strategy14_23/en/.

Se o exercício físico é uma meta antiga, transforme-o num objetivo concretizado. Por isso, **inscreva-se num ginásio, gerando uma nova rotina; experimente um novo plano de treino; ou, mesmo, uma nova atividade física.** Faça o que nunca teve coragem de experimentar!

4 TOCA A MEXER!



5 PRATIQUE A MEDITAÇÃO E A RESPIRAÇÃO



A meditação e o *yoga* estão em voga, mas a verdade é que têm mesmo provas dadas no campo da saúde física e mental. Por exemplo, os **exercícios respiratórios denominados "Pranayama" não só melhoram a qualidade de oxigenação cerebral como ainda equilibram o sistema nervoso central, ativam os sistemas digestivo e respiratório e rejuvenescem a pele.** De acordo com a obra *Hatha Yoga Pradipika* (uma das mais influentes do Hatha Yoga indiano tradicional, cujo fundador é Goraksha Natha), "quando a respiração é irregular, a mente oscila; quando a respiração se vai, a vida também se vai, portanto, o controlo da respiração prolonga a vida". Vamos prolongar a nossa vida hoje?

Já dizia o ditado popular que "dá saúde e faz crescer". Mas a época festiva é muitas vezes sinónimo de noites mal dormidas ou de poucas horas de sono. O ciclo circadiano de sono, bem como a sua qualidade, está relacionado com muitos fatores emocionais e pode auxiliar na prevenção e resolução de algumas doenças crónicas, como distúrbios de pressão arterial, cardíacos, memória e concentração, diabetes, obesidade, entre outros. Por isso, a prioridade deverá ser reequilibrar este ciclo, e a forma mais eficaz é pela hora do acordar. Se tal não for possível **aposte numa sesta de até 20 minutos após o almoço para repor a energia, não gerar fadiga, reforçar o sistema imunitário, melhorar o rendimento no trabalho e, em última instância, desfrutar dos melhores momentos da vida.**

6 DEITAR CEDO E CEDO ERGUER



7 LER UM BOM LIVRO



Embora se destaque em último não tem menos importância, pois é uma das oportunidades mais acessíveis de desenvolvimento pessoal e profissional. **Além de todos os benefícios inerentes à leitura na sua componente cognitivo-intelectual, proporciona índices de humor mais elevados e, por conseguinte, permite relativizar os problemas do quotidiano.** Ler um livro proporciona ainda relaxamento, o que faz da leitura uma ferramenta incrível para nos libertarmos da tecnologia ao fim do dia e prepararmos para descansar e recomeçar na manhã seguinte.

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

