

Atitude Social

Atividade física, solidariedade e ambientalismo
Pág. 18

i

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 29 | ANO 11 | SEMESTRAL | JUNHO DE 2018

Pontos de Vista

Entrevista à antropóloga Clara Saraiva
Pág. 24

HOMENAGEM À DIVERSIDADE

Faz parte do ADN da Servilusa o respeito por todas as religiões e culturas, como parte de um serviço de excelência. Nesta edição damos voz às religiões mais prevalentes em Portugal, em jeito de homenagem e respeito pela diversidade





5



16



22

EM FOCO

04 O mundo funerário em revista

MUNDO SERVILUSA

05 Em crescimento de Norte a Sul

LINHA DA FRENTE

09 Na capa – Ao serviço de todas as religiões e culturas

15 Serviços inovadores e exclusivos

NA PELE DE

16 Mário Fragata, auditor de qualidade e condutor solidário

DE PORTAS ABERTAS

18 Loja Magno – a responsabilidade social mora em Sete Rios

ATTITUDE SOCIAL

20 Com desporto se faz solidariedade

22 Crianças em Pexiligais ganham um Parque Infantil

ESPAÇO APPSF

23 Ativa cá e além-fronteiras

PONTOS DE VISTA

24 Entrevista à antropóloga Clara Saraiva

ZOOM OUT

26 Difícil vai ser ficar em casa

CORREIO DO LEITORPartilhe conosco a sua opinião através do email servilusa@servilusa.pt

**MARIA DA
PURIFICAÇÃO
RODRIGUES
FERREIRA NAZARÉ**

Cliente Servilusa

Chamo-me Maria da Purificação, resido em Moscavide, tenho 84 anos e conheci a Agência Funerária Matias aquando do falecimento do meu marido e desde esse momento frequento a loja e aprecio todos os eventos que lá fazem. Tanto o Sr. Matias como a D. Susana Lobito estão sempre disponíveis para me ajudar e todos os momentos lá passados são muito benéficos para combater a solidão. Para mim são como uma extensão da minha família. As ações que realizam são muito agradáveis, agradeço todos os convites, e queria deixar uma mensagem de agradecimento e que pudessem realizar ainda mais, para também quebrar o tabu da morte e da solidão. Apreciei imenso o dia do chá.

Obrigada pela vossa existência e um bem-haja.

LUÍS PATRÃO
Cantanhede

Estive presente em alguns serviços organizados pela Servilusa e pude constatar da diferença de comportamento dos seus profissionais, no respeito pelo falecido e principalmente pela família e amigos.

Esta empresa destaca-se também pela oferta formativa em áreas importantes, ainda tabu na nossa sociedade, como o luto. Pude assistir a várias formações sobre a temática “Apoio ao Luto”, com a presença de público de várias áreas de formação, o que permitiu a troca de experiências e a possibilidade de discutir, sob várias perspetivas, este tema. Na minha opinião, estes debates, na nossa sociedade, permitem-nos ter, em relação a este nosso momento final, uma atitude mais “normal”, encarando a morte como processo final da vida, tão natural como o nascimento.

No meu entender, a abertura de novas lojas, nomeadamente a de Cantanhede, permite à população desta cidade ter acesso mais facilitado a serviços especializados, que todos nós, mais tarde ou mais cedo, acabaremos por ter de recorrer.

PRATICAMOS O PROFISSIONALISMO HUMANO

Faz parte do nosso ADN inovar e, por isso, apresentamos uma revista com uma nova cara, uma nova organização, novos conteúdos e formatos. Para mim, este número tem um significado especial, porque espelha um dos maiores desafios da Servilusa, que é o de saber trabalhar de forma eficiente, respeitando os diferentes valores, culturas, credos e religiões; e saber colocar em prática os procedimentos de acordo com as diferentes comunidades enraizadas no nosso país. O momento a que nos dedicamos é irrepetível para as famílias e para a entidade religiosa na qual estas se inserem. Por isso, temos de saber estar à altura para cumprir este momento, com profissionalismo e humanismo, independentemente das nossas crenças pessoais.

Mas nesta edição vamos encontrar outros exemplos da nossa atividade enquanto profissionais humanos que somos, como a iniciativa Inter'Lar que assinalou o Dia Mundial da Atividade Física, em Portimão, ou a doação do equipamento para o Parque Infantil da Casa de Sant'Ana, em Sintra. Estes projetos partem da nossa equipa, de forma voluntária, desinteressada e

honestamente, o que nos enche de brio.

Como não podia deixar de ser, a inovação ao nível da oferta de serviços diferenciados e

**Paulo Moniz
Carreira**
Diretor geral
de negócio



exclusivos – como as coras de flores construídas de forma a poderem ser entregues à família em vasos; o novo livro de homenagem; e a nova limusina branca – também ganham destaque nesta edição. O sucesso destas inovações é mais uma prova de que a vontade do cliente é soberana e de que, na Servilusa, é livre de escolher aquilo com que mais se identifica.

A empresa continua a investir fortemente na formação profissional. Este ano vamos voltar a registar um aumento do número de ações, com temáticas como as novas técnicas de preparação do falecido. Continuamos a bater recordes ao nível da aferição da satisfação do cliente com um nível de NPS [Net Promoter Score] superior a 90%, o que significa mais responsabilidade para continuar a exceder a expectativa dos clientes. Este resultado não teria sido conseguido se não fosse o conhecimento dos procedimentos por parte de todos os profissionais da empresa, mas também o controlo dos mesmos por uma equipa de auditores que verifica diariamente todos os serviços, como mostramos nesta edição, na nova rubrica “Na pele de”.

A Servilusa continua a colocar em prática a sua política de crescimento, com sete novas lojas de Norte a Sul e os novos crematórios, em Leiria e Guimarães, em construção. Assim se prevê um ano cheio de desafios e novos projetos, com a Servilusa e a sua equipa a crescerem em dimensão e em profissionalismo.

Em tempo de férias, resta desejar que as mesmas sirvam para recarregar baterias para que os objetivos estabelecidos neste ano de 2018 sejam cumpridos. Boas férias! █

PROPRIEDADE:



**Servilusa - Agências
Funerárias, SA**

Diretor geral de negócio:
Paulo Moniz Carreira

Morada: 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

Webside: www.servilusa.pt

e-mail:

servilusa@servilusa.pt

NIPC: 500 365 571

Capital social: € 1.277 640

EDIÇÃO:



CONTEÚDOS
CRIATIVOS

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

CONSULTÓRIO

A partir de agora pode enviar para o endereço de e-mail servilusa@servilusa.pt as suas dúvidas respeitantes às questões relacionadas com a morte e o processo de luto. A equipa de psicólogos da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário está disponível para as esclarecer. Nesta edição, partilhamos o excerto de uma reflexão da psicóloga Ana Santos intitulada “Falar sobre a morte com crianças”, que está disponível em www.servilusa.pt/pt/servilusa/atualidade/blog como exemplo das dúvidas que podem surgir.

FALAR SOBRE A MORTE COM CRIANÇAS

(...) Não existem receitas perfeitas, nem adaptáveis de forma igual a todas as famílias, crianças, jovens, grupos. Apesar disso há um caminho possível e ficam aqui algumas sugestões para que se possa sentir mais confiante neste momento.

- ☐ Quando precisar de comunicar uma notícia difícil prepare-se emocionalmente para isso;
- ☐ Escolha um local privado, sossegado e que evite mais estímulos;
- ☐ Procure, primeiro, perceber a linguagem e o conhecimento de quem está consigo;
- ☐ É importante ir explicando, pouco a pouco, de forma simples e concreta os acontecimentos e o que aconteceu à pessoa;
- ☐ Crie espaço para possíveis dúvidas;
- ☐ Nos funerais e rituais associados devemos dar segurança. Ajudar a perceber o que vai acontecer a seguir também tranquiliza e organiza: “Agora vamos estar mais tempo na Igreja e depois há um funeral. Sabes o que é?”. Nesse momento não podemos fugir à conversa sobre o que são os rituais fúnebres e a importância dos mesmos. Pode ainda perguntar-se à criança se há algo que ela queira que seja enterrado com a pessoa, como desenhos, histórias, algum objeto especial.

Guerra das Malvinas: Argentinos prestam homenagem ao “inimigo”



Mais de três décadas e meia depois da guerra (2 de abril a 14 de junho de 1982) que pôs os argentinos de costas voltadas com os britânicos pela soberania do arquipélago das Malvinas, Geórgia do Sul e Sandwich do Sul, um ex-oficial do exército britânico foi homenageado pelas famílias dos soldados argentinos mortos em combate. Um estudo forense conseguiu identificar 90 soldados que teriam sido enterrados nestas Ilhas do Atlântico, sendo esse ex-oficial do exército britânico o principal responsável por ter ajudado a que estes soldados pudessem ter um funeral. Por isso, as famílias voaram para as Malvinas, onde estão sepultados os seus entes queridos, a fim de levar a cabo a referida homenagem.

GOVERNO BRITÂNICO CRIA FUNDO PARA FUNERAIS INFANTIS

A perda de um filho já é suficientemente dolorosa, pelo que o Governo britânico entendeu “aliviar” as famílias da preocupação financeira, ao criar um fundo que cobre as despesas de funeral e cremação dos menores, que no Reino Unido podem chegar, em média, às 3000 libras (3500 euros). A ideia partiu da deputada Carolyn Harris, que em 1989 se viu obrigada a contrair um empréstimo para pagar as despesas de funeral do filho menor que perdeu num acidente. A aprovação da sua proposta, declarou à *Sky News*, é “uma vitória agrídoce, mas uma vitória, mesmo assim”.



Cinzas de Stephen Hawking na abadia de Westminster

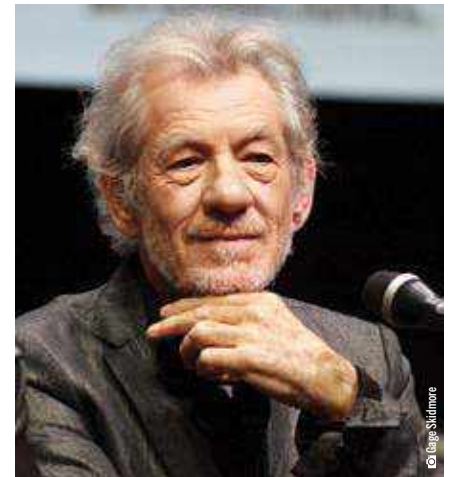
Falecido em março, aos 76 anos, o cosmólogo britânico Stephen Hawking, que sofria de esclerose lateral amiotrófica desde os 21 anos, irá ter como “última morada” a abadia de Westminster, em Londres, sendo as suas cinzas enterradas perto da sepultura do físico Isaac Newton (1643-1727), autor da lei da gravitação universal, e da de Charles Darwin (1809-1882), naturalista que formulou a teoria da evolução das espécies. Em comunicado, citado pelo *Jornal de Notícias*, o reverendo da abadia, John Hall, terá dito que é “completamente apropriado” que os restos mortais de Stephen Hawking “sejam enterrados na abadia, ao lado de outros cientistas distintos”.



Furtos e vandalismo aumentam nos cemitérios nacionais

Não há semana em que não sejamos confrontados com notícias sobre furtos e vandalismo nos cemitérios nacionais. De acordo com o avançado pelo *Correio da Manhã*, esta prática está a aumentar, principalmente no Norte do país. Recorrendo ao posto de comando da GNR, o periódico refere que, naquela região, “apenas nos primeiros três meses deste ano, mais de duas dezenas de cemitérios foram alvo de furto e de vandalismo”. Em alguns casos, há registo de furtos avultados, como o registado no Cemitério de São Dinis, em Vila Real, relatado pelo *Jornal de Notícias*, cujo assaltante foi detido com cerca de 50 mil euros em arte sacra. As juntas de freguesia locais têm reforçado a segurança e alertado a população para optarem por metais de menos valor.

Ator de “O Senhor dos Anéis” e “X-Men” antecipa o seu funeral



Ian McKellen, famoso pelas interpretações em “O Senhor dos Anéis” e “X-Men” revelou pormenores da cerimónia que já tem pensada para o seu funeral. De acordo com declarações publicadas pela *Sapo Lifestyle*, o ator, de 78 anos, terá partilhado o seguinte: “Eu quero que a cerimónia seja uma celebração, dentro de um teatro, com entrada gratuita e muita gente bonita.” A propósito, McKellen terá confessado que a velhice e a possibilidade de ficar incapacitado são questões que o deixam assustado, pelo que lhe pareceu bem deixar alguns assuntos abordados previamente.

VALORIZAR AS COMUNIDADES DE CANTANHEDE, CORROIOS, SÃO BRÁS DE ALPORTEL E ALGÉS

O plano de expansão da Servilusa prevê a abertura de sete novas lojas em 2018, a nível nacional, tendo concretizado já quatro inaugurações: em março chegou a Cantanhede e Corroios, em maio a São Brás de Alportel e em junho a Algés. Levar mais profissionalismo e humanismo às famílias e valorizar as comunidades em que se inserem são objetivos a cumprir todos os dias.



CANTANHEDE: MAIS QUALIDADE PARA O SETOR

T: Inês Margarida Martins **F:** Celestino Santos

■ A cidade de Cantanhede, no distrito de Coimbra, ganhou um novo local para o apoio ao luto da população. A nova loja da Servilusa, localizada junto à Praça Marquês de Marialva, foi inaugurada a 22 de março e contou com a presença de várias figuras ilustres da terra, além dos transeuntes que, curiosos, se foram juntando à cerimónia.

O pároco da cidade, padre João Pedro Silva, deu início às atividades e discursou, mostrando o seu contentamento pela chegada da empresa a Cantanhede: “Estamos numa cidade e, portanto, o número de habitantes é perfeitamente suficiente para a vinda da Servilusa para cá. Pelo que conheço da empresa é um serviço de excelência, quer no acompanhamento da celebração de exéquias, quer no acompanhamento posterior, do luto das famílias.”

Por seu turno, a Servilusa, nas palavras de Paulo Rodrigues,

gestor da unidade de negócio do Norte e Centro, sublinhou a importância deste novo espaço para o plano de expansão da empresa: “O mercado de Cantanhede é importante e interessante para nós, sendo que a proximidade geográfica com Coimbra e com a Figueira da Foz também nos permite criar sinergias e responder às necessidades da população. Este é um negócio de proximidade e é importante mostrar que trazemos alguma valia e que merecemos a confiança das pessoas.”

Explicadas as motivações brindou-se ao sucesso, na presença de Pedro Cardoso, vice-presidente da Câmara Municipal de Cantanhede, e de Rui Filipe Rato, provedor da Santa Casa da Misericórdia. Para estes importantes nomes do concelho, esta nova loja é vista com muito bons olhos. “A população merece um aumento da qualidade dos serviços”, salientou Rui Filipe Rato. Já Pedro Cardoso disse acreditar que, além de ser uma mais-valia para a dinamização do tecido económico de Cantanhede, a concorrência será benéfica: “Estamos a falar de uma empresa que é uma referência, com provas dadas de qualidade. Acreditamos que irá dar um contributo muito importante para o setor funerário no concelho, já que a complementaridade e a disparidade de oportunidades de escolha, na minha perspetiva, é sempre uma mais-valia.” ■



SÃO BRÁS DE ALPORTEL: MAIS PERTO DAS ESPECIFICIDADES ALGARVIAS

T & F: Ana Sofia Varela

Os residentes de São Brás de Alportel, no Algarve, já confiavam na Servilusa, mas tinham de se deslocar até às agências nos concelhos vizinhos para recorrer aos seus serviços. A 19 de maio, a empresa abriu portas na cidade para estar mais próxima dos clientes. Instalada no centro histórico, na Rua Gago Coutinho, n.º 64, com uma imagem *clean* e tranquila, o espaço, agora Agência Funerária Dias – São Brás de Alportel, manteve as “abóbadas antigas no interior do edifício”, sendo apenas colocado no exterior um *lettering* suave, descreveu Vanda Castro, gestora da unidade de negócio Sul da Servilusa.

Durante a cerimónia de inauguração da nova loja da Servilusa, Marlene Guerreiro, vereadora da Câmara Municipal de São Brás de Alportel, deu as boas-vindas à empresa, desejou sucesso e reconheceu que o espaço dará mais dinâmica ao concelho. “Reconheço que quem trabalha nesta área tem de ter uma vocação especial. É um trabalho muito digno que exige uma entrega muito grande, assim como qualidades humanas”, afirmou.

À *i-nova*, a vereadora contou que considera importante que estes serviços do setor funerário sejam realizados por “empresas com sensibilidade, porque é um momento particular da vida das pessoas em que é necessário fazer uso dessas qualidades para oferecer a dignidade que as pessoas e famílias merecem”. E entende que a chegada da Servilusa a São Brás de Alportel engrandece aquele território e a economia local, “com esses valores e profissionalismo”, resumiu. Esta é uma opinião partilhada pelo pároco Duarte Costa, que destacou, após a bênção do novo espaço, que o trabalho efetuado pela Servilusa ou por outras empresas é muito distinto.



A abertura desta loja, num investimento de 20 mil euros, integra o plano de expansão da Servilusa, que prevê a abertura de sete agências em 2018, a nível nacional, sendo esta a terceira a inaugurar e estando prevista a abertura de outra no Sotavento, avançou ainda Paulo Carreira, diretor geral de negócio da empresa.

Segundo Paulo Carreira, o Algarve distingue-se por ter, além do mercado nacional, uma forte componente de residentes estrangeiros, o que reforça a importância das relações com a comunidade, para prestar “um melhor apoio aos estrangeiros e famílias que venham a falecer no país”. Frisou também que a Servilusa foi pioneira na criação de um departamento internacional e que “no Algarve a Servilusa tem pessoas capacitadas para falar diversos idiomas, como o inglês, o francês, o alemão, o russo, o ucraniano, além de uma parceria com a Associação de Proprietários Estrangeiros, que tem trazido muitos benefícios” a ambos e, acima de tudo, às famílias, sublinhou.

Além do serviço fúnebre, esta loja, tal como acontece no resto do país, tem ainda uma agenda de eventos dirigidos à comunidade, que inclui atividades como *workshops* de flores ou tratamentos e massagens às mãos com parafina. Além disso, deverá ainda organizar um seminário na Biblioteca Museu local, para a população estrangeira. ■



CORROIOS: O SEXTO ESPAÇO SERVILUSA NA PENÍNSULA DE SETÚBAL

T: Ana João Fernandes **F:** Celestino Santos

■ “Que este seja um lugar abençoado, onde haja amor, fraternidade, paz. Que as pessoas sejam bem-atendidas e se sintam confortadas”, orou, com solenidade, o padre Miguel Alves, há cerca de seis meses a dirigir a Paróquia de Corroios, aquando da cerimónia de inauguração da nova loja da Servilusa, em Corroios, na tarde de 27 de março.

Este é o sexto espaço da empresa a abrir portas na Península de Setúbal. “Investir em Corroios para nós significa muito. É uma forma de estarmos mais perto dos nossos clientes”, comentou, depois de o pároco abençoar do estabelecimento, o diretor geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, lembrando que a empresa tem “uma longa história” na Península de Setúbal, com loja nessa cidade, bem como em Almada, Feijó, Cova da Piedade e Barreiro.

“Nós trabalhamos com amor e temos uma missão muito grande, que é prestar um bom serviço às famílias na homenagem aos seus entes queridos”, refletiu o responsável, na presença de alguns elementos da equipa – incluindo Isabel Pereira, ex-funcionária da Paróquia e atual responsável pelo espaço em Corroios. Congratulando-se com a presença de vários parceiros na cerimónia, Paulo Carreira referiu à *i-nova* que esta “é uma loja bem localizada [na Rua da Casa do Povo, 59B], grande e que permite um atendimento com mais privacidade e conforto, o que se reflete na qualidade do serviço prestado”. O diretor geral de negócio salientou ainda o espaço multiusos que deverá ser aproveitado para “formação e eventos junto da comunidade, nomeadamente *workshops* sobre o luto”.

“É uma mais-valia para a freguesia”, comentou o presidente da Junta, Eduardo Rosa, que marcou presença na inauguração. Notando as boas relações com a Servilusa, o dirigente desejou “sucesso” à empresa na prestação do “conforto às famílias daqueles que já partiram”.

Salientando também a “boa relação institucional” com a empresa, o Padre Miguel Alves, na Península de Setúbal há 12 anos, referiu: “Uma loja da Servilusa em Corroios é uma valorização para a própria comunidade. A Servilusa marca pela diferença, para melhor.” ■





ALGÉS: ESTAR ONDE AS PESSOAS ESTÃO

T: Ana João Fernandes F: Celestino Santos

■ Foi inaugurada na tarde de 8 de junho a mais recente loja da Servilusa, localizada em plena baixa de Algés (Oeiras), em frente ao mercado municipal. “Para nós é importante estarmos próximos das pessoas”, afirmou o diretor geral de negócio da empresa aquando da cerimónia, congratulando-se com a abertura desta que é a 63.ª loja no país.

Num momento que contou com a bênção do padre José Fernando, Paulo Carreira lembrou aos colaboradores presentes a “responsabilidade” da Servilusa em “minimizar a dor das pessoas” e “merecer a sua confiança”. “A empresa somos nós, 300 por todo o país”, afirmou, dando as boas-vindas à nova funcionária responsável por assegurar o funcionamento do espaço: Liliana Gil, natural de Algés.

“Este é um espaço de acolhimento, de familiaridade, para ir ao encontro das pessoas quando elas mais precisam”, comentou o Padre José Fernando à *i-nova*. Uma preocupação que se reflete também na imagem das lojas Servilusa – “agradável”, sem apontamentos “tétricos”, como referiu o diretor geral de negócio. O responsável destacou ainda que, a par da prestação dos serviços funerários, as lojas promovem ações de apoio ao luto junto da comunidade, contribuindo para diminuir o “tabu da morte”.

Para além da nova loja em Algés, a empresa conta, na zona, com um espaço de atendimento ao público em Oeiras. O estabelecimento que tinha no Restelo, relativamente próximo da nova loja, por estar implantado numa área que entretanto sofreu alguma desertificação, será assim desativado. ■



CURTAS

PELA PRIMEIRA VEZ NA EXPOFACIC

A Servilusa vai estar pela primeira vez presente na Expofacic, em Cantanhede, com um espaço que pretende dar a conhecer a empresa e os seus serviços, chamando a atenção dos visitantes para a sua cultura pioneira e inovadora, de que é exemplo o motociclo *sidecar* funerário que vai estar em exposição. Por outro lado, sendo este certame visitado por milhares de estrangeiros e emigrantes, constitui, segundo a empresa, uma oportunidade para reforçar a sua componente de orientação também para o espaço internacional. Por seu turno, Paulo Rodrigues, gestor da unidade do Centro e Norte e Norte, lembra ainda que “esta é uma oportunidade de estar num evento ao qual as populações locais, e também os emigrantes, que regressam por esta altura, dão bastante valor”. Este responsável acredita que “a presença na Expofacic vai permitir apresentar a Servilusa e aproximá-la desta comunidade – que agora conta com uma nova loja na região, precisamente em Cantanhede –, mostrando a sua forte presença na zona Centro e também a nível nacional”. A Expofacic decorre de 26 de julho a 5 de agosto e o cartaz do evento está disponível em www.expofacic.pt.

CUMPRIR A TRADIÇÃO NA BLIP

Desde 2009 que a Servilusa se junta ao evento organizado pela Associação de Proprietários Estrangeiros em Portugal (AFPOP), a BLiP (Better Living in Portugal), que este ano se realiza nos dias 13 e 14 de outubro. Para a empresa, é uma presença que continua a fazer sentido, face não só ao protocolo existente com a entidade organizadora, mas também porque a comunidade estrangeira no Algarve é muito importante para o negócio da empresa, particularmente naquela região, sendo extremamente receptiva aos serviços inovadores e diferenciadores que apresenta, particularmente o Plano de Funeral em Vida”. Vanda Castro, gestora da unidade de negócio do Sul, lembra que “a participação nesta feira é o culminar de uma série de atividades que a Servilusa desenvolve com a AFPOP no âmbito do protocolo estabelecido entre as duas entidades”. O espaço da Servilusa na BLiP, garante, é um dos mais visitados, sendo o *feedback* recebido positivo. “Acaba por ser um local privilegiado para o contacto com os visitantes e esclarecimento de dúvidas, bem como para a apresentação dos serviços Servilusa, sempre com simpatia, num ambiente acolhedor e animado pelas atividades da organização, como é o caso de pequenas confraternizações com prova de produtos regionais em dois períodos do evento”, descreve.

RESPEITO PELA DIVERSIDADE DE RELIGIÕES, DE FÉ E DE RITUAIS



Os desafios da diversidade religiosa e cultural não comprometem o serviço de excelência da Servilusa, pelo contrário, enriquecem-no. Porque antes de qualquer outra coisa somos humanos, vejamos, sem preconceitos, em que consistem os rituais fúnebres das principais religiões presentes em Portugal, sem esquecer os ateus e agnósticos, claro.

T: Ana João Fernandes e Vanessa Bilro I: Jorge Chambel

“Acima de tudo somos humanos.” A afirmação é do diretor geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, e talvez nem o próprio se recorde exatamente do momento em que foi proferida, mas ficou-nos na memória a forma como saiu de rompante, espontaneamente e sem rodeios, quando a *i-nova* o questionou sobre como é que a Servilusa lida com as diferentes religiões e culturas. Uma empresa como a Servilusa, orientada para as famílias e para as suas necessidades, querendo sempre superar as expectativas, tem de ter um protocolo bem afinado, seja qual for o credo, a religião, o ritual ou a especificidade da pessoa falecida e dos seus familiares.

A empresa, garante o diretor geral de negócio, “tem uma excelente relação com todas as igrejas e comunidades religiosas”. E isso é fruto de uma preocupação, desde sempre, em responder às necessidades da diversidade tão característica do mundo contemporâneo. Como é que isso se consegue? “Com formação”, responde Paulo Carreira. Desde o início que a empresa dotou o país de infraestruturas modernas e inovadoras, capazes de ser adaptadas a qualquer ritual ou religião. “Vivemos num Estado

laico, mas num país maioritariamente católico, pelo que a Servilusa tem o seu *modus operandi* adaptado a esta realidade de predomínio da religião católica. No entanto, a Servilusa soube dotar-se dos melhores meios, sejam humanos ou materiais, que lhe permitem exceder as expectativas dos clientes, respeitando todas as questões de acordo com a cultura e a religião”, assegura o diretor geral de negócio.

Neste contexto, a empresa desenvolveu manuais e procedimentos, para que todas as especificidades sejam respeitadas e as diferentes comunidades não necessitem de ter qualquer receio quando recorrem à Servilusa. Tudo isto é colocado em prática por profissionais devidamente formados e que, acima de tudo, se pautam pelo respeito pelo outro e pelo humanismo. Sobre esta questão, Paulo Carreira é perentório: “Os profissionais da Servilusa desempenham o seu papel independentemente das suas crenças, respeitando todos os rituais, sem preconceitos ou juízos de valor, como tem de ser.” Vejamos então ao pormenor, em jeito de homenagem à diversidade, os rituais das principais religiões presentes no nosso país.



IGREJA CATÓLICA



os cemitérios, cristãos e não só, sejam lugares sagrados.”

No que à cerimónia fúnebre diz respeito, o pároco afirma: “As exéquias fúnebres podem ter um formato mais simples – em que os familiares pedem só uma encomendação, uma oração – ou mais desenvolvido, com missa. Continua muito arreigado também o pedido das missas do 7.º e 30.º dia e no aniversário da pessoa

De acordo com os Censos de 2011, cerca de **70% da população portuguesa é católica**. No que diz respeito ao ritual fúnebre e à sua evolução na Igreja Católica, o Pároco Carlos Paes, da Paróquia de São João de Deus, em Lisboa, reflete: “O ser humano sempre teve uma forma ritual de sepultar os seus defuntos, todos os povos têm esse culto. A Igreja sempre teve uma atitude de muito respeito pelo corpo humano e mesmo pelo tratamento dos ossos. Há uma sacralização dessa realidade, que faz com que

falecida. É uma forma de manter uma certa comunhão entre vivos e defuntos, porque nós acreditamos que a morte é o fim de uma etapa, mas não é o fim da história.”

Apesar de os rituais normalmente serem acompanhados por um pensamento, por uma palavra que ilumine a situação de perda, há depois elementos específicos, alguns provenientes de tempos mais antigos. O Pároco Carlos Paes exemplifica: “Nas nossas províncias ainda existe com frequência na sala de velório uma caldeirinha com água benta e as pessoas que chegam aspergem o defunto; não é só o padre na altura própria. É uma forma de as pessoas afirmarem a sua fé”. A oferta de flores é outro elemento que também está normalmente presente na cerimónia. “É uma forma de manifestar amizade, saudade e dor, embora essa oferta às vezes seja feita de uma forma excessiva (ao contrário dos franceses, por exemplo, que se contentam em oferecer uma rosa)”, nota o pároco. E acrescenta: “Algo que antes não acontecia, mas que começa a ver-se mais é o facto de as pessoas acenderem velas nos cemitérios”.

Em suma, ao longo do tempo, a Igreja Católica, na opinião do pároco, tem vindo a acompanhar a evolução da sociedade. “Houve tempos em que a cremação era completamente desaconselhada, porque era um rito que entrava em contradição com a fé católica. Mas, pouco a pouco, a compreensão evoluiu e hoje a Igreja não se opõe e acompanha o ritual. Há cada vez mais pessoas, católicas e não católicas, a optar pela cremação”, salienta o Pároco Carlos Paes.

ANGLICANISMO



Evangélica e, de acordo com o diácono da Diocese do Porto, Joaquim

Variante da doutrina protestante fundada pelo rei Henrique VIII em 1534, que inclui a Igreja de Inglaterra e outras historicamente ligadas a ela. **Com um total estimado 90 milhões de membros, a comunhão Anglicana é a terceira maior comunhão Cristã no mundo**, atrás da Igreja Católica Apostólica Romana e da Igreja Ortodoxa. Em Portugal o anglicanismo está organizado na Igreja Lusitana Católica Apostólica

Armindo Almeida, o ritual fúnebre não difere muito do católico. “A urna é colocada na igreja no dia anterior ao funeral e é lá que se faz a vigília, havendo um serviço noturno presidido pelo bispo, pelo presbítero ou pelo diácono, podendo este ser masculino ou feminino, uma vez que existe ordenação de ambos os géneros”, explica o diácono da Diocese do Porto. E acrescenta: “É normal fechar-se a urna, sendo colocadas velas nos seus quatro cantos. O serviço de funeral é antecedido pela Eucaristia, presidida apenas pelo bispo ou pelo presbítero, sendo estes momentos também semelhantes ao ritual Católico. Diferem algumas orações e a ordem das mesmas, sendo entoados os hinos de que o falecido mais gostava. No cemitério abençoa-se a campa no momento em que se diz ‘terra à terra’ e é atirada uma pequena porção para cima da urna. Há pequenos pormenores que podem variar consoante a paróquia seja da ‘baixa igreja’ (mais próxima do catolicismo) ou da ‘alta igreja’ (a mais prevalente em Portugal e mais próxima do protestantismo).”

COMUNIDADE GRECO-CATÓLICA UCRANIANA



Proveniente de um país onde a Igreja predominante é a ortodoxa, **os ucranianos greco-católicos encontram no Patriarcado de Lisboa uma casa para a celebração da ritualidade oriental católica**. O padre Mykola Marian Yarema, pertencente à Ordem de São Basílio Magno, é o responsável pela Capelania Greco-Católica Ucraniana no Patriarcado de Lisboa, e revela alguns dos ritos católicos ucranianos: “Uma das responsabilidades da Igreja é a oração. Nós oramos por uma pessoa no dia da sua morte, oramos aquando do funeral, rezamos no nono dia, no quadragésimo, no aniversário da morte, e às vezes no aniversário [de nascimento].”

Salientando que “cada família tem as suas próprias tradições”, o padre refere que todos os sábados os mortos são lembrados, havendo algumas datas, os chamados sábados universais, que são dias de comemoração de “todos os falecidos pais, mães, irmãos e irmãs” (como o sábado do Juízo Final, o sábado antes da descida do Espírito Santo e os sábados da Segunda, Terceira e Quarta Quaresma). Outra data apontada é o Dia dos Finados, em novembro, em cuja celebração, lembra o pároco, a comunidade católica ucraniana em Lisboa costuma contar com o apoio da Servilusa.

TESTEMUNHAS DE JEOVÁ



da América, este movimento religioso é constituído por milhões de membros, agrupados em comunidades locais designadas por

Conhecidas pela sua obra de evangelização nas ruas e nos lares, as Testemunhas de Jeová são uma denominação cristã que **possui membros em 240 países e territórios administrativos e conta com cerca de 50 mil crentes em Portugal.** Tendo surgido a partir da década de 1870, quando o Pastor Charles Taze Russell e alguns associados formaram um grupo de estudo da Bíblia, na Pensilvânia, Estados Unidos

Congregações, unidas sob uma estrutura mundial.

De acordo com Pedro Candeias, do Departamento de Informação Pública em Portugal, os funerais dos fiéis podem acontecer num Salão do Reino das Testemunhas de Jeová (nome pelo qual são conhecidos os seus locais de culto) ou “onde a família considerar mais apropriado”, seja “numa sala de velório, numa casa particular, num crematório ou no próprio cemitério”. “Os nossos funerais não são ritualistas, não fazemos uso de quaisquer símbolos religiosos”, informa o responsável.

Pedro Candeias explica como se processa uma cerimónia fúnebre das Testemunhas de Jeová, aberta ao público, como as outras reuniões: “Para consolar os amigos e familiares, é feito um discurso que explica o que a Bíblia diz sobre a morte e sobre a esperança da ressurreição. Pode ser que no discurso sejam destacadas algumas qualidades da pessoa que morreu, talvez mostrando o que aprendemos do exemplo de fé dela. Poderá ser entoado um cântico baseado na Bíblia e, no final, é feita uma oração para consolar os presentes.

IGREJA MÓRMON



dos Últimos Dias conta atualmente com cerca de **16 milhões de membros por todo o mundo, existindo em Portugal cerca de 45 mil praticantes, organizados em 74 congregações por todo o país.**

Popularmente conhecida como a Igreja Mórmon, a Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias é uma instituição religiosa de fundamentação cristã e de características restauracionistas e conservadoras. Foi fundada em 1830 por Joseph Smith Jr. – considerado profeta que traduziu os registos que deram origem ao *Livro de Mórmon*.

Sediada em Salt Lake City, nos Estados Unidos, a Igreja de Jesus Cristo dos Santos

“A Igreja provê os meios para que as cerimónias realizadas por ocasião do falecimento de uma pessoa sejam respeitadas e solenes e proporcionem uma experiência espiritual a todos os participantes”, afirma o Élder Joaquim Moreira, membro do Terceiro Quórum dos Setenta da Igreja em Portugal. O funeral, geralmente realizado sob a direção do líder local, “deve ser uma ocasião espiritual, além de uma reunião da família”.

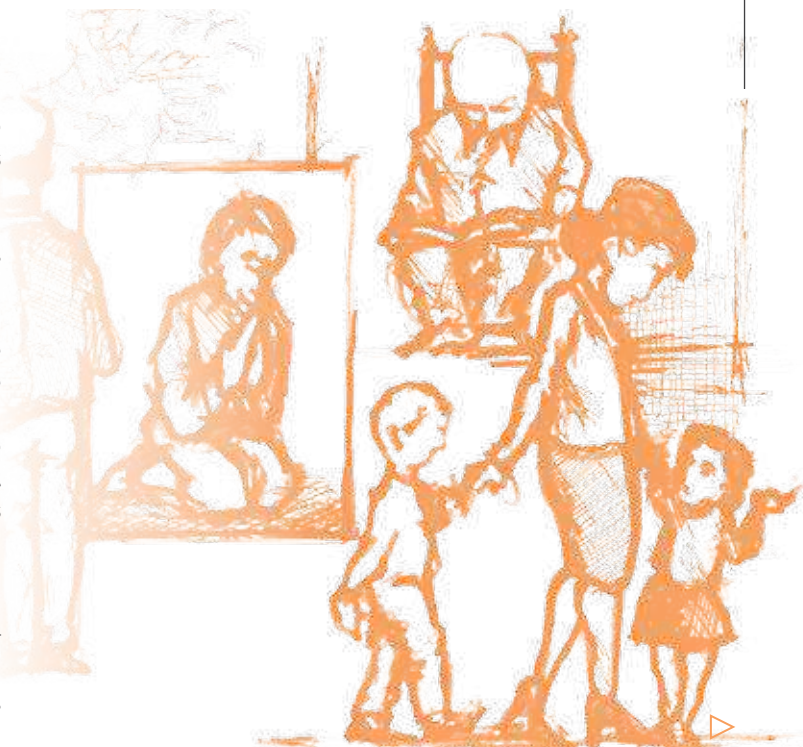
“Devemos sempre levar em consideração os desejos da família, mas assegura-se de que o funeral seja simples e respeitoso, com música e breves discursos e mensagens centralizados no evangelho”, esclarece. Pode acontecer a igreja ceder uma das suas capelas para o funeral de uma pessoa que não seja membro. “A cerimónia geralmente pode ser realizada da maneira prescrita pela igreja da pessoa falecida”, informa o responsável, acrescentando: “A Igreja normalmente não incentiva a cremação. Contudo, se o corpo de um membro for cremado deve seguir as informações sobre a dedicação do local em que as cinzas serão guardadas”.

EVANGÉLICOS

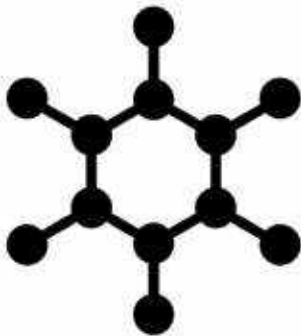


de culto espalhados por todo o país. O presidente da associação, António Calaim, explica que, no que respeita às exéquias fúnebres, “cada comunidade e igreja é autónoma e a liturgia de cada uma terá alguma singularidade, mas todas se focam na breve passagem por este mundo e que os crentes, após a sua morte física, entrarão em plena comunhão com o Criador”. Acreditando na Ressurreição dos mortos, o responsável afirma: “O cemitério não é a última morada”.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística e da Universidade Católica, **entre 3,5 a 4% dos portugueses afirmam-se evangélicos,** herdeiros da Reforma Protestante que têm as Escrituras como única regra de fé. A Aliança Evangélica Portuguesa congrega e representa a quase totalidade das igrejas evangélicas em Portugal, **com um número de fiéis na ordem dos 250 mil e com cerca de 1500 locais**



ATEUS



De acordo com os Censos de 2011, **cerca de 615 mil pessoas assumem-se sem religião em Portugal.** Como

é o funeral de alguém ateu, agnóstico ou cético quanto à existência de divindades? Carlos Esperança, presidente da Associação Ateísta Portuguesa (AAP) observa que praticamente não há espaços laicos onde se possa proceder aos rituais funerários. “É grave que não haja mais espaços neutros e a associação tem pugnado

por isso”, afirma, recordando o caso recente do velório de uma personalidade ateuista proeminente em Coimbra, onde se optou por cobrir a imagem do crucifixo patente na capela mortuária. Ou de outro defunto ateu que saiu da morgue do hospital diretamente

para o crematório. “Não são situações agradáveis”, afirma o responsável, acrescentando que também é aspiração da AAP, “por uma questão de respeito pela memória” do falecido, “que não haja simbologia religiosa no que se refere às urnas”.

Quanto ao momento que precede a cerimónia, Carlos Esperança refere: “Não acreditamos que haja outra vida para além desta.” No entanto, são valorizados, ainda assim, os rituais fúnebres como uma oportunidade para os familiares e amigos prestarem uma última homenagem ao falecido. A cremação ou a inumação do corpo são ambos cenários possíveis, havendo também pessoas que “optam por ceder o corpo à Medicina”.

Neste capítulo, a Servilusa tem uma palavra a dizer, “com espaços totalmente adaptáveis a qualquer religião e, por conseguinte, à não existência de religião”, nota Paulo Carreira. Além disso, são oferecidos serviços adequados a praticamente todo o tipo de cerimónias fúnebres, como é o caso da música ou da Cerimónia de Homenagem, este último caracterizado pela existência de um momento para um discurso de homenagem, que pode ser redigido e lido pelos familiares ou por um colaborador especializado da Servilusa.



ISLAMISMO



Estima-se que **vivam em Portugal cerca de 20 mil pessoas praticantes do Islão,** religião monoteísta

centrada nos ensinamentos do profeta Muhammad e do Alcorão, texto considerado sagrado. Praticando os dogmas da oração, o jejum no mês de Ramadão e a peregrinação a Meca, a religião muçulmana tem alguns rituais fúnebres próprios: “Quando alguém falece, a família tenta ter acesso ao corpo o mais

rapidamente possível, levando-o para a mesquita mais próxima, onde é feito o ritual do banho do defunto”, informa o Sheikh Zabir, membro da Associação Cultural Colinas do Cruzeiro, em Odivelas.

Existem algumas mesquitas na região da Grande Lisboa e Vale do Tejo, e outra no Porto, estando espalhados por várias zonas do país outros locais de culto mais pequenos. O banho é

dado por três ou quatro pessoas próximas e do mesmo sexo do defunto, sob o acompanhamento de um Sheikh. “Depois o corpo é envolto em três a cinco mortalhas brancas, [uma espécie de lençóis]. A partir daí vela-se o corpo consoante a origem e cultura do defunto, seja africana, asiática ou árabe. Na manhã seguinte faz-se uma oração fúnebre e o corpo é levado para o cemitério e enterrado sem caixão”, explica o Sheikh Zabir, acrescentando: “São as próprias famílias que enchem a cova e fazem uma última oração fúnebre”. Normalmente não existem lápides nem flores na última despedida, “embora cada vez mais as pessoas se ajustem à cultura do país”. “A parte espiritual é a mais importante”, ressalva o responsável.

Há comunidades que gostam de rezar durante os 40 dias seguintes à morte do ente querido, sendo que sobretudo a comunidade paquistanesa e algumas africanas preferem transladar o corpo para o país de origem. “É um assunto polémico, respeitamos, mas a religião não é a favor da transladação. Defendemos que a pessoa deve ser enterrada onde morre e, por norma, não se pode levantar as ossadas”, refere. Outro ritual desaconselhado pela religião muçulmana é o da cremação. De acordo com o Sheikh Zabir, “o desfazer do corpo com o fogo – conotado no Islão com o conceito de inferno – é altamente desagregante”.

HINDUÍSMO



De acordo com o livro História das Grandes Religiões, “o hinduísmo é um estado de espírito, uma atitude mental dentro de seu quadro peculiar, socialmente dividido, teologicamente sem crença, desprovido de veneração em conjunto e de formalidades eclesásticas ou de congregação: e ainda substitui o nacionalismo”. É a terceira maior religião, com cerca de um bilhão de fiéis, dos quais aproximadamente 905 milhões vivem na Índia e no Nepal.

A Comunidade Hindu desenvolveu-se em Portugal, de forma organizada, a partir de 1975, como consequência da descolonização de Moçambique, englobando perto de 9000 membros e 800 sócios efetivos residentes nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto e, na sua maioria,

oriundos de Moçambique e do Estado de Gujarat pertencente à Índia Portuguesa. No que aos rituais fúnebres diz respeito é de sublinhar que esta comunidade foi das principais responsáveis pela disponibilização da cremação em Portugal. Apesar de o primeiro forno crematório, instalado no cemitério do Alto de São João, em Lisboa, ter sido inaugurado em 1925, a verdade é que o mesmo foi encerrado em 1936 e só em 1985, por pressão desta comunidade, voltou a estar em funcionamento. Carsane Meggi, em Portugal há 40 anos, é um rosto conhecido na comunidade e conta como se realizam os rituais fúnebres: “A tradição diz que o corpo deve ir para casa da família onde é dado o banho – os homens encarregam-se dos falecidos masculinos e as mulheres dos falecidos do género feminino – e depois se realiza a cerimónia. Após a cerimónia, no caso das viúvas, por exemplo, é costume retirarem as pulseiras e parti-las em sinal de dor e de respeito para com o marido falecido. O corpo segue depois para cremação, o que é possível hoje porque a prática desenvolveu-se em Portugal, mas antes disso, tínhamos de ser nós a fazê-lo na pira. Normalmente as cinzas são entregues à família e diz a tradição que uma parte deve ser lançada ao rio juntamente com flores.”



BUDISMO



Filosofia ou religião não teísta que surgiu originalmente na Índia por volta do século VI a.C., o Budismo abrange diversas tradições, crenças e práticas baseadas nos ensinamentos de Siddhartha Gautama, intitulado Buda. De acordo com a União Budista Portuguesa, **estima-se que em Portugal o número de praticantes ronde os 15 mil e que haja 25 monges, estando entre estes representadas as tradições birmanesa,**

chinesa, japonesa, tailandesa, tibetana e vietnamita.

No Budismo, os rituais fúnebres variam consoante as tradições. “Em algumas, o corpo defunto é envolto em tecido branco. São lidos sutras – que contêm os ensinamentos do Buda – e efetuadas preces para que o contínuo mental que abandona o corpo atinja a iluminação”, explica a organização.

Em algumas tradições, particularmente na tibetana, a cremação ou outra cerimónia para o desfazer do corpo costuma ser realizada passados 49 dias após a morte. “Não sendo possível no Ocidente, procura-se que essa fase final seja efetuada somente depois de o defunto abandonar o seu estado meditativo, tentando-se, em geral, respeitar três dias, refere a União Budista, considerando que “no momento da morte cerebral, alguns praticantes permanecem em meditação durante alguns dias”. “O corpo mantém-se flexível, existe calor na zona do coração e ainda não entrou em decomposição. Durante esse estado procura-se não perturbar o corpo, sendo o ritual fúnebre efetuado quando surgem sinais de que terminou o estado meditativo”, explica a instituição. Todo este processo costuma ser orientado por um mestre qualificado.

No que diz respeito ao que fazer com o corpo também aqui depende da tradição e do nível de praticante. “Enquanto o corpo de alguns praticantes budistas muito avançados por vezes possa ser embalsamado, e haver outras possibilidades como o enterro”, esclarece a União Budista, “o método fúnebre mais comum é a cremação”. Considerando que “a nossa mente, o nosso contínuo mental se apega a este veículo transitório” que é o corpo, “a cremação é uma das maneiras de cortar a raiz desse apego”. “Desse modo, nada fica para trás.”

JUDAÍSMO



No mundo, em 2010, a comunidade judaica era constituída por cerca de 14 milhões de praticantes, o que correspondia a 0,2% da população.

A maioria reside atualmente em Israel, nos Estados Unidos da América e no Canadá. Em Portugal, a comunidade judaica foi reconhecida oficialmente em 1913 (sendo o nome oficial Comunidade Israelita de Lisboa, uma vez que até 1948 o Estado de Israel

não existia e, portanto, judeu, israelita e Israel eram sinónimo, tendo muitas comunidades optado pela palavra “Israelita” em vez de “Judaica”), no entanto, a presença de judeus no território nacional remonta à época anterior à constituição do nosso país. Como resultado dessa presença, **há estudos que apontam para que cerca de 30% da população portuguesa descenda de judeus.** Apesar disso, **o número de praticantes em Portugal, de acordo com os dados de 2012 do INE, é de 3012.**

O ritual funerário desta comunidade está bem definido, como explica Henrique Ettner, coordenador dos Serviços Funerários da Comunidade Israelita de Lisboa (a “Hevrá Kadishá” ou Santa Congregação), sendo a primeira regra a realização do funeral o mais rápido possível, idealmente no próprio dia. A propósito, este responsável ressalva que “os dias no calendário judaico começam ao pôr do sol do dia anterior, ou seja, a quinta-feira, por exemplo, começa ao anoitecer de quarta-feira e termina ao pôr

do sol de quinta-feira e assim por diante”. E acrescenta: “Como é o ‘Shabat’, dia em que não se pode fazer qualquer trabalho, caso o falecimento ocorra na sexta-feira, o funeral poderá ter lugar apenas a partir de sábado à noite, normalmente no domingo.”

Neste enquadramento, quando ocorre um óbito nesta comunidade, o corpo é levado para o cemitério e a “Hevrá Kadishá” efetua a lavagem ritual e vestuário do corpo. “É um procedimento que demora cerca de uma hora, é realizado por três a quatro homens ou mulheres, consoante o género do falecido, que lavam o corpo e vestem-no com um fato completo de linho, a que chamamos mortalha. Depois colocam-se as fitas que vão permitir, após a oração de despedida numa sala existente no cemitério, baixar o corpo ao coval. De salientar que a mortalha é feita à mão por senhoras da comunidade”, explica este responsável.

Também o enterro segue um ritual próprio, que Henrique Ettner descreve: “O corpo é enterrado apenas com a mortalha, sem urna, e baixado, através das fitas que foram colocadas especificamente para o efeito durante a preparação do corpo referida anteriormente, e colocado entre duas fileiras de tijolos sobre os quais se colocam lajes de mármore para que a terra que vai ser utilizada para encher o coval caia sobre estas lajes e não fique em contacto direto com o corpo. Após este procedimento, cada pessoa coloca três pás de terra, a começar pela família mais próxima, seguindo-se o Rabino, membros da comunidade judaica que se encontrem presentes, membros da “Hevrá Kadishá” e as restantes pessoas presentes na cerimónia e que assim o desejem”.

De destacar que “o terreno onde se abre o coval tem de ser um terreno virgem, nunca utilizado. O corpo ficará ali sepultado, para todo o sempre, não sendo permitida a cremação”, acrescenta o coordenador da “Hevrá Kadishá” da Comunidade Israelita de Lisboa. O período de luto, a que se chama “Shivá”, palavra que tem origem na palavra “sete” em hebraico (Shevah), inicia-se após o funeral e dura sete dias, salvo se durante esses dias calhar alguma data impeditiva, que quebre o luto. |

RITUAIS TRIBAIS

Se a diversidade dos rituais religiosos no mundo ocidentalizado é, não raras vezes, desconhecida entre habitantes do mesmo bairro, o desconhecimento é, por vezes, total quando nos referimos a ritos não ocidentais ou, mesmo, tribais, como os que enumeramos aqui, a título de curiosidade.

DANI

Papoa, Nova Guiné: Mulheres e crianças, perante a perda de um familiar, cortavam a falange de um dedo como forma extrema de mostrarem a sua dor pela perda de um ente querido. O ritual foi, entretanto, proibido.

TORAJA

Indonésia: Nesta tribo os falecidos ficam em casa durante meses, sendo que, no dia do enterro, no qual são sacrificados dois búfalos, o corpo é transportado pelos familiares para o destino final.

MAINENE

Indonésia: Esta tribo leva a cabo um

ritual reconhecido internacionalmente, sob a forma de festival, que se realiza em setembro, e que consiste em desenterrar os falecidos, vesti-los e embeleza-los e depois dançar com eles como forma de homenagem.

ZOROASTRIANISM

Índia: Esta religião acredita que os falecidos não são puros, pelo que não podem ser enterrados ou cremados. Os corpos são depositados em torres e, depois da decomposição do corpo, os restos mortais são colocados em “ossuários”.

AGHORIS SADHUS

Índia: Esta tribo pratica o canibalismo

com os falecidos, por acreditarem que esta é uma forma de ganharem poder físico e mental, sendo os restos mortais lançados ao rio Ganges.

ABORÍGENES

Austrália: O costume nesta tribo passa por envolver os falecidos em ramos de árvores, para que os jovens recebam os seus fluídos. Portanto, acredita-se na virtude dos falecidos.

YANOMAMI

Amazónia: Esta tribo acredita que ao colocar as cinzas dos falecidos na sopa que consomem ganham a sua vitalidade.

BRANCA E LEVE É A NOVA LIMUSINA



■ Quem acompanha a vida da Servilusa sabe que muitas das “barreiras” impostas no nosso país às cerimónias fúnebres foram sendo derrubadas pela inovação, pela apresentação de alternativas, no fundo, pela oferta diferenciadora. Não se trata da inovação pela inovação, mas de apresentar alternativas positivas às famílias, que lhes permitam optar por um serviço com mais dignidade, conforto, humanismo e, até, se quisermos, personalidade.

O novo veículo funerário, uma limusina branca, é o último exemplo do sucesso desta cultura empresarial voltada para as famílias e para as suas necessidades, que acaba por mudar o setor e, em última instância, as mentalidades. “Decidimos disponibilizar uma limusina branca, porque acreditamos que não é só o preto e o cinza que têm lugar nas cerimónias fúnebres e que há muitas famílias que se revêm numa opção mais leve oferecida por este novo veículo”, afirma Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa. E tinham razão. “Temos a limusina branca disponível desde maio e, nos primeiros sete dias, foi solicitada todos os dias”, indica este responsável.

Além da cor branca e de um design atraente e que confere leveza à cerimónia, esta nova limusine permite ao cliente escolher pormenores como a cor e a opacidade dos vidros. “Os vidros podem estar opacos ou transparentes, podendo ser escurecidos mediante o contexto”, explica António Ramos, diretor operacional da Servilusa. Sobre a aceitação deste novo veículo, este responsável afirma: “Não podia ser melhor. Além de ser requisitada praticamente todos os dias, as famílias ficam agradavelmente surpreendidas com a leveza e elegância que dá à cerimónia.”

MAIS DO QUE UM LIVRO DE HOMENAGEM, UM LIVRO DE MEMÓRIAS

■ Os clientes da Servilusa podem agora optar por recordar a cerimónia da última despedida e o ente querido através de um livro de homenagem que funciona como um álbum de memórias. “Trata-se de um livro que é elaborado em conjunto com a família. Numa primeira fase, passados alguns dias da cerimónia, para que tenha tempo de pensar calmamente no que pretende incluir, encontramos-nos com a família que nos fornece os conteúdos a colocar, sejam textos ou fotografias ou, mesmo, recordações da cerimónia fúnebre, como os cartões colocados nas flores”, explica João Alves, responsável do Departamento de Compras.

Recolhida a informação, “segue-se um processo de organização dos materiais, realizado também em conjunto com a família, a quem são apresentados modelos para que possam escolher o *layout* que mais agrada”, acrescenta este responsável. Por fim, o álbum é entregue à família em papel e em suporte digital, numa caixa personalizada. Este serviço, além de diferenciador, é, considera João Alves, uma “bonita forma de recordar o ente querido”. Os clientes concordam, a julgar pelo número de pedidos recebidos desde maio, mês em que o serviço começou a ser apresentado, e pelo *feedback* recebido.



UMA NOVA VIDA PARA AS COROAS DE FLORES

■ A Servilusa acaba de lançar mais uma inovação ao serviço das famílias, com um cariz emocional aliado ao ambientalista, podendo representar uma solução para as coroas de flores deixadas nos cemitérios a deteriorarem-se no final das cerimónias fúnebres. A proposta da empresa passa por poder levar, no final da cerimónia, as flores das coroas, num vaso próprio, para casa. “Trata-se de uma inovação patenteada e disponibilizada em Portugal exclusivamente pela Servilusa, que consiste na possibilidade de as famílias optarem por uma coroa de flores, que no final da cerimónia pode ser partilhada entre todos os familiares e amigos do falecido, podendo estes levar para casa uma bonita recordação do momento da despedida, dando uma nova vida às flores, tão simbólicas nas nossas cerimónias, mas que até aqui tinham um tempo de vida muito limitado”, apresenta Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa.



Na prática, “trata-se de uma coroa composta por 16 vasos, possíveis de separar, que, no final da cerimónia, são entregues à família para que esta possa distribuí-los como achar melhor entre os presentes”, explica João Alves, responsável pelo Departamento de Compras. Este serviço inovador está disponível desde o início de maio e tem conquistado os clientes da Servilusa. “Mais importante do que os números é o *feedback* que temos recebido dos clientes e dos familiares que participam na cerimónia e que ficam muito emocionados e agradados com esta nova possibilidade”, constata este responsável.

Mário Fragata



56 anos, auditor de qualidade da Servilusa

Inauguramos este novo espaço da *i-nova*, que pretende mostrar como é que se trabalha na Servilusa, com uma viagem ao Alentejo. Não podíamos começar de forma melhor. Fomos brindados com um dos poucos dias de calor que se fez sentir em maio, para aquecer o ambiente. Não que precisássemos. Mário Fragata, o nosso guia nesta “*road trip*” à qualidade além-Tejo, não precisa de “*warm-ups*”. A empatia é imediata e falar sobre o seu trabalho é coisa que não lhe custa. Afinal, está no setor funerário há 34 anos, na Servilusa desde o início e no Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social há oito.

T: Vanessa Bilro F: Celestino Santos

“Foi uma verdadeira aquisição”, assegura a coordenadora do departamento, colega e companheira de viagem, Cláudia Moita, referindo-se ao facto de Mário Fragata ser o antigo proprietário da loja Borges, na Cova da Piedade, e de ser um caso de sucesso de integração na empresa. “Comecei a trabalhar como eventual, em Lisboa, depois fui para a loja Borges, que acabei por adquirir e, mais tarde, vender à EuroStewart que, em 2001, uniu-se à SCI e resultou na Servilusa”, enquadra o agora auditor de qualidade, que antes de desempenhar estas funções ainda passou pela coordenação das lojas da margem Sul, pela loja de Almada e pela coordenação da Central Operacional de Almada, ficando, assim, com uma “vista panorâmica” sobre o setor e sobre a empresa.

MUITO PARA ALÉM DO EXIGÍVEL POR LEI

Feita a explicação, partimos em direção a Campo Maior, pouco passava das nove horas da manhã. Mas antes já os auditores tinham reunido e traçado o plano: “Começamos pela loja de Campo Maior, depois seguimos para Elvas, onde temos a Central Operacional do Alentejo, o Complexo Funerário e a loja, e terminamos em Évora, na loja.” E o que vamos auditar? “Tudo”, responderam. “Normalmente fazemos duas visitas por ano a cada espaço da Servilusa [note-se que são 63 lojas, 9 Centrais Operacionais, 4 Complexos Funerários, 6 Crematórios e 7 Centros Funerários], sendo que temos sempre em consideração os aspetos a melhorar do último relatório, bem como todas as questões inerentes às certificações que a empresa possui, sem esquecer as regras internas que nos permitem estar sempre na vanguarda do setor”, explicou Mário Fragata. No fundo, não se limitam a garantir que a lei ou os requisitos das certificações que a empresa possui são cumpridos. Por vezes, as regras internas são muito mais exigentes.

Mas se chegar literalmente “a todos os altares” da Servilusa duas vezes por ano, por todo o país, parece uma tarefa hercúlea, sublinhe-se que Mário Fragata ainda audita sozinho os serviços funerários. “São cerca de 900 serviços auditados por ano”, quantificou. E depois é preciso produzir os relatórios, porque só assim é que as auditorias são “oficializadas”. Ou seja, “no final, enviamos um relatório para os responsáveis das áreas auditadas, bem como para a direção, claro, com sugestões de melhoria ou pedidos de sugestões, conforme a situação”, explicou. Na auditoria seguinte, “se não for reportado nada de grave, como não é na maioria dos casos, que produza sanções imediatas, confirmamos



SOLIDARIEDADE TODO-O-TERRENO

Se o percurso de Mário Fragata na Servilusa pode ser apelidado de “todo-o-terreno”, nos tempos livres é-o efetivamente, pelo menos de dois em dois anos. Em 1992 um amigo convidou-o para dar um passeio de jipe e Mário Fragata aceitou. Foi o embarcar numa aventura que já chegou ao continente africano, particularmente a Marrocos. Na altura, o auditor da Servilusa gostou tanto do passeio que decidiu comprar um jipe.

Há 12 anos, outro amigo convidou-o para ir de jipe a Marrocos e desde essa altura nunca mais parou. Conhecer Marrocos foi também conhecer as diferentes populações e as suas carências, principalmente das que vivem nas montanhas, às quais Mário Fragata não conseguiu ficar indiferente. Assim, pelo menos de dois em dois anos, começou a levar a essas populações, particularmente às crianças, roupas, brinquedos, livros, material escolar e até guloseimas. Depois, foi só afinar a máquina. “Comecei a fazer a recolha de bens através dos colegas e das lojas da Servilusa, que sempre apoiaram esta causa e até já participaram alguns anos na viagem. Não imaginam como é bom ver a gratidão daquelas crianças”, rematou.

se todos os aspetos a melhorar ou não conformidades foram sanados”, acrescentou o auditor.

Na prática, e estando já, por esta altura da conversa, em Campo Maior, uma auditoria funciona assim: um dos auditores, normalmente a Cláudia Moita, pede alguns processos de serviços realizados pelas lojas; o outro auditor, normalmente o Mário Fragata, vai verificando as instalações e a apresentação dos colaboradores. Questões relacionadas com regras de segurança e de ambiente e respetivas certificações (que a empresa detém pioneiramente desde 2004); com a limpeza das instalações; e com a apresentação dos colaboradores, como o fardamento e até o facto de os homens se apresentarem barbeados ao serviço não passam despercebidas. “Não se trata de exigência a mais, mas de assegurar a qualidade do serviço a que habituámos os nossos clientes”, enfatizou o auditor. “Tivemos uma cliente, por exemplo, que reportou por *e-mail* ao Provedor [do Cliente] o seu desagrado por um colaborador ter vincos nas calças”, ilustrou, por seu turno, Cláudia Moita, em defesa da exigência do colega, já a “vila das flores” tinha ficado para trás com Elvas à vista.

“NÃO ESTAMOS AQUI PARA CHATEAR, MAS PARA AJUDAR”

É precisamente no mostrar e fazer os colegas interiorizar a importância de cumprir as regras “à risca” que reside o desafio do trabalho de auditor. “Nós não estamos aqui para chatear, mas para ajudar. Tentamos mostrar aos colegas as consequências das suas ações, para o bem e para o mal, porque normalmente só vendo as repercussões do seu trabalho na vida da empresa e das famílias é que as pessoas conseguem perceber a necessidade de certas regras. Penso que temos conseguido mostrar aos colegas que só estamos aqui para os ajudar, embora ainda nos chamem, na brincadeira, a ASAE da Servilusa”, salientou Mário Fragata, com um sorriso.

O segredo para ser um bom auditor havia de nos ser mostrado ainda antes de sairmos de Elvas em direção à loja de Évora. “É preciso ter uma visão transversal do setor e um olhar crítico, mas, na prática, a forma como falamos e agimos é determinante. O ‘obrigado’ e o ‘por favor’ não custam dinheiro e caem bem”,



partilhou o auditor. É assim, com humildade, profissionalismo, simpatia, e, se for preciso, a arregaçar as mangas e a ajudar os colegas, que Mário Fragata foi ganhando o seu respeito e a Servilusa colaboradores que, cada vez mais, “vestem a camisola” da empresa.

Chegados a Évora, e no final da *check-list* do dia, fazemos a pergunta que se impõe em relação à escolha da Servilusa para trabalhar: “Valeu a pena?” “Se valeu!”, respondeu Mário Fragata sem hesitar. “Enquanto a loja Borges foi minha não tivemos – eu e a minha mulher, a Adelaide [Lopes, técnica administrativa na loja Borges, na Cova da Piedade] – férias ou um dia de folga durante 15 anos. Agora todos os anos fazemos uma viagem e estamos descansados e a aproveitar a vida”, concluiu. ■

Loja Magno, Sete Rios

UM EXEMPLO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



Dar mais humanismo e dignidade às cerimónias fúnebres dos menos favorecidos da capital é apenas uma parte da cultura de responsabilidade social da Servilusa e do trabalho desenvolvido pela loja Magno, em Sete Rios. A *i-nova* foi ver de perto a solidariedade em ação.

T: Bruno Dias F: Celestino Santos

Localizada em frente ao Instituto Português de Oncologia (IPO) de Lisboa, em Sete Rios, mesmo ao lado do principal eixo de transportes públicos da capital, a atividade da loja Magno reflete o “corre-corre” da área circundante. Nas “trincheiras”, Hildegarda Carvalho, técnica administrativa, e Ana Aires, coordenadora das lojas da Grande Lisboa, respondem “em todas as frentes”, mas nunca esquecem o sorriso, a simpatia e a palavra-amiga de que os clientes desta loja, lutadores noutras batalhas, tanto precisam.

“A empresa assumiu como missão a realização de funerais de indigentes e desfavorecidos da capital, que se enquadra no âmbito da nossa política de responsabilidade social”, nota Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa. Esta especificidade, por si só, “cria um universo totalmente diferente dentro desta loja”, explica Hildegarda Carvalho. “Os dias são sempre muito movimentados. Além das famílias que recebemos gerimos também os pedidos para funerais de indigentes, pelo que tenho sempre muitos serviços para organizar e muitas tarefas administrativas para realizar. É um trabalho em várias frentes”, ilustra a técnica administrativa.

Nesta loja tão “especial”, Hildegarda Carvalho confessa que o seu quotidiano “é trabalhoso, há dias em que é duro e dinâmico, a velocidade é grande, mas tem como principal vantagem isso mesmo: há sempre algo para fazer, as necessidades das pessoas são muito diversas, e isso torna o serviço diferente e enriquecedor”.

MUITO MAIS DO QUE UM FUNERAL

Sobre o serviço social, Ana Aires realça que “é um serviço diferente: recebemos as famílias, estabelecemos a ponte entre o que é necessário fazer burocraticamente e os aspetos logísticos, por isso há que ter uma perspetiva global e grande agilidade mental para todos os passos que são necessários dar.”

No entanto, e apesar de este ser um serviço definido como social, não significa que tenha menos qualidade do que o serviço habitual prestado pela Servilusa. Ou seja, o desafio é mesmo esse, o de garantir que todas as famílias, independentemente da sua condição, têm direito a uma cerimónia realizada por uma equipa Servilusa completa com profissionalismo, humanismo e muita dignidade, assegurando a cerimónia religiosa sempre que desejado pela família, e prestando uma homenagem singela através da colocação de uma coroa de flores.

“A Servilusa apresenta, assim, um funeral social que vai muito mais além do definido pela regulamentação do setor”

Além disso, a Servilusa está sempre disponível, 24 horas, através de uma linha telefónica gratuita. “É mais uma forma de apoiar as famílias no que diz respeito a qualquer questão relativa ao serviço ou ao processo de funeral, mas também acaba por ser uma voz amiga sempre disponível para ouvir”, justifica Carlos Martins.



E este apoio, seja por telefone ou na loja, não se resume às famílias enlutadas. “É garantido também às instituições que recebem estas pessoas com carenciadas onde tantas vezes ocorre o óbito, sendo urgente colocar o falecido num local apropriado e digno até ao funeral”, acrescenta o responsável comercial e de marketing, que não hesita em concluir: “A Servilusa apresenta, assim, um funeral social que vai muito mais além do definido pela regulamentação do setor”.

No seu conjunto, a oferta da Servilusa, atesta Ana Aires, “garante a qualidade Servilusa, cumprindo a nossa política de responsabilidade social e respondendo positivamente ao compromisso nesta área, que se encontra certificada e é objeto de auditorias anuais. Faz parte da nossa missão.”

UMA LOJA EM VÁRIAS FRENTES

Embora a organização dos funerais sociais seja a característica mais distintiva desta loja, não nos podemos esquecer de que sendo esta uma loja Servilusa, cumpre todas as outras funções inerentes aos espaços da empresa. “Como noutros casos, esta unidade procura responder à política de proximidade da Servilusa às comunidades e, neste contexto, com uma localização entre Sete Rios e a Praça de Espanha, num local de forte densidade residencial e num dos principais pontos de transporte intermodal, significa proporcionar apoio além do serviço funerário”, sublinha Carlos Martins.

É por isso que esta loja foi escolhida para ter uma valência de formação. “Está equipada com uma sala para *workshops*, formações ou para a organização de iniciativas de solidariedade social, como os rastreios de saúde, tertúlias de chás, entre outras. Ou seja, todas as atividades que realizamos em parceria com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário”, acrescenta este responsável. Deste modo, é possível apoiar a população, em algumas das suas fragilidades, nomeadamente com ações de apoio ao luto.

Em resumo, na loja de Sete Rios, tal como em qualquer outra loja da Servilusa, há sempre uma palavra amiga, um espírito aberto e colaboradores disponíveis para ajudar e apoiar quem precisa e quem viu a sua vida “dar uma volta” e as suas rotinas alteradas. “Estamos de portas abertas, nem que seja para ouvir”, conclui Hildegarda Carvalho. ■

SOLIDARIEDADE SOCIAL, ATIVIDADE FÍSICA E AMBIENTALISMO

Do Dia Mundial da Atividade Física, em Portimão, à já tradicional Corrida do Oriente, com direito a Arraial dos Navegantes, em Lisboa, sem esquecer o Dia da Árvore, na Buraca, a Servilusa apoiou iniciativas que aliaram a atividade física ao ambiente e à solidariedade.



CONVÍVIO INTER'LAR, PORTIMÃO

T & F: Anabela Gaspar

Mais de 50 seniores dos centros de dia da Santa Casa da Misericórdia de Portimão, Estômbar, Silves e Armação de Pêra, assim como dos Lares Diogo Gonçalves e Raminha, ambos em Portimão, participaram na atividade organizada pela Servilusa com o objetivo de lembrar, no Dia Mundial da Atividade Física (6 de abril), a importância do envelhecimento ativo. O evento foi o culminar de um projeto que teve início em janeiro e que promoveu 35 ações junto das instituições referidas. “Na fase inicial, os idosos separaram tampinhas de garrafas por cores e tamanhos. Uma ação cognitiva para os estimular, que eles adoraram; seguiu-se a construção de uma mascote por instituição com as tampinhas; e a pintura de *t-shirts*”, contou Armanda Cercas, coordenadora das relações institucionais da Servilusa no Algarve.

Rostos sorridentes encheram o largo em frente ao emblemático edifício do Colégio dos Jesuítas e a afinidade entre os participantes e as funcionárias da Servilusa era evidente. Não faltaram voluntários para participar nos jogos tradicionais; na “caça às bolas” dentro de uma pequena piscina insuflável cheia de tampinhas; ou na estafeta em que o testemunho eram garrafões recheados de tampinhas. E se esta atividade pretendia estimular a atividade física e cognitiva dos seus participantes, cumpriu também uma vertente ambiental e de solidariedade social. Além do encaminhamento das tampas para a reciclagem, esta ação dá continuidade à colaboração da Servilusa na campanha de recolha de tampinhas para a Inês, uma menina com paralisia cerebral, da zona do Algarve, que a Servilusa tem vindo a apoiar há alguns anos.

Estava ainda prevista uma aula de zumba aberta a toda a população, mas a chuva obrigou a terminar o convívio mais cedo. Ainda assim os participantes mantinham a boa disposição. Almerinda Guerreiro Cruz, de Estômbar, 83 anos, comentava: “Foi pena chover. Mas ainda assim valeu a pena! Não é todos os dias que vimos passear a Portimão.” Ao seu lado José Fernando Carneiro, 80 anos, também de Estômbar, acrescentou de voz trémula e de lágrima no olho – mas de felicidade, como fez questão de sublinhar – que a iniciativa “foi uma maravilha!”

Visivelmente satisfeito estava também Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa. “Esta ação foi organizada desde a sua génese

pela equipa do Algarve. E ver que as equipas não se limitam ao seu trabalho diário e que têm este espírito, é algo que nos deixa muito orgulhosos. A Servilusa tem a sua atividade principal, mas pela nossa componente social faz todo o sentido apoiar este tipo de iniciativas”, rematou. |



RESULTADOS DA EQUIPA “SERVIRUNNERS”

- 70 - Ricardo Madeira - 45m34s
- 148 - Natacha Ribeiro - 49m21s
- 193 - Filomena Santos - 51m08s
- 209 - Francisco Farinha - 52m00s
- 235 - Hugo Sales - 53m33s
- 429 - Cristina Fonseca - 1h21m41s
- 430 - Patrícia Pires - 1h21m41s



DIA MUNDIAL DA ÁRVORE, BURACA

T: Bruno Dias F: Celestino Santos



No dia Mundial da Árvore (21 de março) as crianças da escola Alice Vieira, na Buraca, assinalaram a data a plantar pequenas árvores que a Servilusa levou para dar uma nova cor ao Jardim dos Aromas. A ação, desenvolvida em parceria com a Junta de Freguesia de Águas Livres, insere-se na política de responsabilidade social da empresa e Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa, realçou a importância de dar o exemplo aos mais novos e ajudar a freguesia onde a Servilusa tem a sua sede.

Rute Gravata, engenheira do ambiente da Junta de Freguesia de Águas Livres, revelou aos mais novos que espécies iam plantar, explicando que a prioridade foi encontrar árvores que se adaptassem bem ao clima mediterrânico do nosso país. Quanto à colaboração da Servilusa, a engenheira destacou a total disponibilidade da empresa para participar nestas iniciativas. Opinião semelhante manifestou Jaime Garcia, presidente da Junta de Freguesia de Águas Livres. “A Servilusa é uma grande empresa e ter no nosso concelho entidades desta importância é sempre bom para um autarca. Este desafio é muito positivo, pois conseguimos educar os mais novos para preservar a riqueza florestal do país”, garantiu o autarca.

Cláudia Moita, responsável pela qualidade, ambiente e responsabilidade social da Servilusa acompanhou de perto toda a atividade que resultou exatamente como tinha imaginado. “O ambiente é uma área muito importante para nós, na qual temos responsabilidades enquanto empresa certificada e procuramos promover um futuro sustentável através destas ações. Nesta em concreto quisemos mitigar a nossa pegada ecológica e passar esta consciência aos mais jovens. Ao plantarmos uma árvore estamos a semear vida e a contribuir para o futuro de todos”, justificou. Marisa Duarte, professora, realçou o valor desta ação e agradeceu o apoio da Servilusa. “O meio em que vivemos será para as crianças. É o futuro deles que estão a plantar”, concluiu. |

ARRAIAL DOS NAVEGANTES E CORRIDA DO ORIENTE, LISBOA

T: Inês Martins F: Celestino Santos

Santos populares e desporto: uma mistura improvável mas que resultou na perfeição. Assim foi o fim-de-semana de 2 e 3 de junho, que a Servilusa proporcionou às populações idosas (ou nem tanto) da freguesia de Moscavide. No sábado, um grupo de utentes do Centro Social e Paroquial de Moscavide teve oportunidade de usufruir de uma tarde de Santos Populares, participando do Arraial dos Navegantes, uma iniciativa que se repete ano após ano e que gera sorrisos e um convívio que Pedro Costa, responsável pelas relações institucionais da Servilusa, considera fundamental: “Este tipo de iniciativas tem um papel crucial, interventivo na comunidade e dinamizador de atividades fiéis ao desenvolvimento psicossocial.” Quem confirmou estas declarações foi o grupo de utentes presentes que, entre gargalhadas, boa disposição, sardinhas e caracóis, iam referindo que momentos de convívio como aquele são sempre uma grande alegria e muito bem-vindos.

Da solidariedade para o desporto, o fim-de-semana continuou com a 17.ª Corrida do Oriente, que contou mais uma vez com o apoio da Servilusa, muito importante para a organização, de acordo com o elemento da organização, Paulo Oliveira: “Esta parceria é bastante antiga, já vem praticamente desde o início, o que é muito importante para nós e para esta corrida é fundamental.” Paulo Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa, que todos os anos faz questão de estar presente e participar na cerimónia de pódio, considera que este patrocínio é uma forma de

chegar às populações com uma mensagem positiva: “Apoiamos este novo formato da Corrida do Oriente, mais próximo das populações e da comunidade, sendo certo que o que a move é o convívio entre todas as gerações e também a angariação de fundos para a Associação Navegar e a sua missão de apoio a países como São Tomé e Príncipe.” Desta forma, a empresa coloca em prática uma das linhas orientadoras da sua política de responsabilidade social, que é “apoiar a comunidade na celebração dos momentos positivos da vida, além de proporcionar uma participação cívica dos colaboradores da empresa na região, através da equipa ‘Servirunners’” explica Carlos Martins, diretor comercial e de marketing. |





AMOR E TRÊS BALOIÇOS PARA AS CRIANÇAS MAIS VULNERÁVEIS

O Dia Mundial da Criança foi celebrado da melhor forma na Casa de Sant'Ana, instituição no concelho de Sintra que acolhe crianças e mães em situação de risco. Desde 1 de junho, os petizes aí residentes já têm Parque Infantil, graças a uma iniciativa apoiada pela Servilusa.

T: Ana João Fernandes **F:** Celestino Santos

Antónia, Luís e Maria (nomes fictícios) são pequenos de tamanho, mas mostram o sorriso mais encantador do mundo enquanto distribuem, incentivadas pelos crescidos, flores de papel colorido, num gesto de agradecimento aos presentes na cerimónia de inauguração do equipamento do Parque Infantil da Casa de Sant'Ana, em Pexiligais, Sintra.

Naquela manhã de 1 de junho, essas crianças acolhidas pela instituição de solidariedade social, juntamente com as suas mães – puderam estrear os novos baloiços e escorrega do Parque Horta das Laranjeiras, numa ação promovida pela Servilusa e com o apoio da comunidade local.

“Agradecemos à Servilusa e a todos os que colaboraram nesta bênção para as nossas crianças, que aqui irão ter momentos felizes”, afirmou a Irmã Maria de Lurdes Pires, presidente da Casa de Sant'Ana.

“Para nós, é um orgulho – e, mais do que isso, um dever – poder contribuir para apoiar estas crianças desprotegidas. Significa que somos uma empresa saudável, com responsabilidade social. É um pequeno passo, queremos fazer mais ações e continuar envolvidos com as comunidades locais”, frisou Paulo Moniz Carreira, diretor

geral de negócio da Servilusa, durante a cerimónia, que mereceu a inauguração de uma placa comemorativa das obras de requalificação do Parque, seguida de um lanche.

A substituição do antigo equipamento infantil, degradado e impróprio para uso, e a montagem da nova estrutura ficaram a cargo da Servilusa, mas a doação do equipamento – bem como de produtos básicos de higiene para bebés e crianças – foi possível graças a uma iniciativa mais abrangente, que mobilizou não só a empresa, como também parceiros e a comunidade local.

VALORIZAR CARTÃO, TAMPINHAS E SUCATA INFORMÁTICA

A responsável do departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa, Cláudia Moita, explica os contornos da ação: “Já conhecíamos a Casa de Sant'Ana e, como todos os anos assinalamos o Dia da Criança, perguntámos aos responsáveis da instituição quais as suas necessidades. Disseram-nos que precisavam de bens básicos de higiene e, quando questionámos se podíamos contribuir com algo mais, responderam que tinham o sonho de ter um parque melhorado para as suas crianças.”

Daí à ideia de mobilizar a empresa para a recolha de resíduos de cartão, papel, tampas de plástico e sucata informática, passíveis de valorização e reciclagem por um centro de resíduos, foi um passo. Em cerca de dois meses e meio, a Servilusa e outros parceiros contagiados por esta causa – “juntas de freguesia, universidades seniores, escolas, comércio local e mesmo particulares” – conseguiram entregar mais de cinco toneladas de resíduos num Centro de Tratamento, convertidos então em cerca de 300 euros, montante que possibilitou a aquisição do equipamento infantil.

“O resultado está à vista”, comentou, satisfeita, Cláudia Moita, ladeada por outros colegas envolvidos na iniciativa, de olhos postos no sorriso das crianças. O dia de Antónia, Luís e Maria ficou mais bonito – e o nosso, por disso sabermos, também. ■



ATIVAMENTE NA EFFS EM VÁRIAS FRENTES

T: Vanessa Bilro F: Celestino Santos

A atividade da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) é intensa e profícua no âmbito da European Federation of Funeral Services (EFFS), não só enquanto representante de Portugal, que é membro do *board* eleito na última Assembleia-Geral (Lisboa, outubro de 2017), mas também em representação do Instituto Português de Qualidade (IPQ). É, pois, na dupla qualidade de representante do IPQ e país-membro designado para integrar a comissão técnica, que participa no processo de revisão da norma NE 15017 – Serviços funerários. “A revisão desta importante norma foi agora colocada em discussão pública por um período superior a 80 dias, findo o qual serão analisados e votados todos os comentários para até ao termo deste ano podermos votar o *draft* final e publicar a norma no início de 2019”, enquadra Paulo Moniz Carreira, presidente da APPSF e membro do *board* da EFFS.

Outra das atividades em que a APPSF está empenhada, de acordo com Paulo Carreira, é na criação de condições para um possível “espaço Schengen” no que diz respeito ao transporte internacional de falecidos. “Neste momento, estamos a ouvir vários operadores funerários europeus para termos uma noção mais clara das questões práticas das agências funerárias nos diferentes países, havendo a decorrer uma auscultação *online*, para brevemente podermos redigir o primeiro *draft* desta proposta”, indica este responsável.

Além destes grupos de trabalho, existe um outro que está a trabalhar na revisão da constituição da EFFS, que posteriormente será sujeito a discussão no *board* para de seguida poder ser apresentada uma proposta à Assembleia Geral da Federação. De acordo com o presidente da APPSF, objetivo é “que o processo seja mais ágil e acessível, para uma informação mais fluida e mais fácil em termos de comunicação”. Por fim, a associação nacional está ainda a trabalhar na colocação em prática de uma ideia que apresentou e que consiste na criação de uma biblioteca para os membros da EFFS. “A ideia é termos dados estatísticos e outros, como o número de cremações e de sepulturas, o nível de certificação e de formação dos agentes a operar nos diversos países, mas também dados que permitam entender o ritual funerário de cada país”, explica Paulo Carreira. Já foi criada uma comissão liderada pelo italiano Daniel Foggli, que aceitou o desafio esperando poder contar com a colaboração do nosso país. |

POR CÁ: FORMAÇÃO E DEBATE DE IDEIAS

A nível nacional a APPSF está a reestruturar o seu quadro formativo. Neste contexto, três novos profissionais passam a integrar a equipa da Grande Lisboa, mantendo-se um profissional no Norte e Centro e um no Sul. A ideia é também “apresentar um plano formativo, com novas perspetivas e visões sobre os processos da perda e do luto e outros temas que fazem parte da vida, e que incluem a gestão do stress e a exploração de outras teorias subjacentes aos novos rituais do quotidiano contemporâneo”, afirma Paulo Moniz Carreira, presidente da APPSF.

Outra aposta desta associação é voltar a impulsionar o debate em torno de temas transversais a todos, no seio da comunidade, seja nas juntas de freguesia ou paróquias, instigando a sociedade a ser mais pró ativa e a estar mais alerta para as questões do luto e as suas especificidades, onde se incluem a faixa etária ou as crenças religiosas. Esta iniciativa, adianta o presidente da APPSF, é desenvolvida com “a consciência de que Portugal continua a ver estes assuntos de uma forma restrita”. E, a propósito, comenta: “Só assim se compreende que Portugal seja um dos países com menos dinâmica no planeamento e contratação do funeral em vida, o que é uma prática corrente em outras sociedades europeias como a espanhola, a francesa ou a inglesa”. |



“VIVEMOS NUMA SOCIEDADE EM QUE AS PESSOAS TENTAM NÃO CONVIVER COM A MORTE”

Em entrevista à *i-nova*, a antropóloga Clara Saraiva, investigadora e docente na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, reflete sobre a evolução da morte e dos rituais fúnebres na sociedade portuguesa. Acreditando que vivemos numa “época paradoxal”, a especialista nota uma convivência “próxima” com a morte – através da exposição aos media – e ao mesmo tempo “longínqua”.

T: Ana João Fernandes F: Celestino Santos

Como é que a sociedade portuguesa encara a morte?

Apesar de as diferenças entre o mundo rural e mundo urbano se terem esbatido muito, ainda há algumas distinções no modo de lidar com a morte. Fiz um trabalho de investigação na década de 1990 por todo o país e, em zonas rurais, mais isoladas, como Trás-os-Montes, Minho ou Beira Alta, a morte ainda era um assunto muito familiar, da comunidade. Não eram os agentes funerários, mas as pessoas da comunidade que tratavam do defunto. O facto de estarem mais habituadas a lidar com a morte fazia com que fosse um assunto menos tabu. Claro que quando esta ligação com a comunidade se esbate, as pessoas também se afastam mais da questão da morte. É este o modelo clássico ocidental no século XX: um progressivo afastamento

do convívio com a morte, mais ligado apenas aos profissionais do setor. Vivemos numa sociedade em que a esperança média de vida é mais elevada, os mais velhos vão para os asilos ou para os hospitais e a morte passa a ser algo mais afastado das pessoas.

Esse afastamento denota que se trata, de algum modo, de um tema tabu na sociedade?

Não sei se diria que em Portugal a morte é um tema tabu. Acho que não é uma característica só portuguesa, mas do mundo ocidental. As pessoas não convivem, tentam não conviver com a morte e não pensar nisso no dia-a-dia. Por exemplo, atualmente não se veem os sinais de luto – o clássico vestir-se de negro – como se viam há 50 ou 70 anos. Esses sinais foram apagados. Há uma pressão grande para que as pessoas ultrapassem o luto e voltem ao que acham ser a vida normal.

Por outro lado, a morte em geral está muito mais próxima de nós, com os meios que temos à disposição, como os media, a Internet, etc. Mas é uma morte próxima e longínqua ao mesmo tempo. Quando vemos as imagens da guerra na Síria, das crianças que morrem, refugiados no Mediterrâneo, é horrível e choca-nos a todos, mas é algo que está nos media, não ao nosso lado. Vivemos numa época um bocado paradoxal, que consiste, por um lado, no convívio com essas mortes terríveis, violentas e bastante sensacionalistas trazidas pelos media todos os dias para nossa casa, e ao mesmo tempo tentamos não conviver com a morte – a nossa e a do vizinho.

Não obstante, em Portugal e noutros países ocidentais, tem-se criado alguma investigação sobre a morte e existem algumas organizações especializadas no apoio ao luto...


Sim, é verdade. Do ponto de vista académico, no mundo ocidental, a morte é mais estudada agora do que há 30 anos. E tem havido noutros países (por exemplo, em Inglaterra) muitos movimentos sociais que pugnam por um relacionamento mais próximo e ecológico com a morte, no sentido de ser celebrada em comum, porque é algo que faz parte da vida e é saudável para as pessoas conviverem com ela. Em Portugal, há algumas associações que prestam apoio a pessoas que passam pela morte de entes queridos, mas não há propriamente um movimento civil para promover um retorno a uma convivência maior com a morte.

Do ponto de vista turístico, a visita a cemitérios e espaços ligados à morte tem crescido em Portugal. Isso demonstra um interesse crescente, a nível histórico e cultural, pelo tema?

Creio que sim. Esse movimento não começou em Portugal, começou em França, Inglaterra e noutros países que têm cemitérios considerados historicamente interessantes. O de Père-Lachaise, em Paris, é sem dúvida em exemplo clássico; há décadas que se fazem visitas a esse cemitério, que tem muitas celebridades lá enterradas. Ou o cemitério da Recoleta, em Buenos Aires. Em Portugal, os dois cemitérios mais visitados são o dos Prazeres e o do Alto de São João. Existem algumas entidades a explorar essa vertente turística e acho que é benéfico aprender mais sobre aquilo a que se chama a Cidade dos Mortos. Afinal, como tratamos os mortos reflete o modo como tratamos os vivos.

A taxa de cremação tem crescido nos últimos anos, as carpideiras [profissionais femininas cuja função consiste em chorar por um defunto alheio] é um fenómeno que deixou de existir. Em que medida é que os rituais fúnebres estão a mudar?

As coisas sempre mudaram, mas realmente, desde os séculos XVII e XVIII, assistimos a uma época em que tudo muda mais rapidamente, em termos históricos e sociais. A taxa de cremação tem subido imenso e creio que vai continuar a subir. Quando liderei essa investigação grande na década de 1990, a cremação em Portugal era algo meramente de elites, intelectuais, de esquerda, ateístas, etc. Hoje em dia não, há imensos católicos praticantes e uma grande variedade de



“Como tratamos os mortos reflete o modo como tratamos os vivos”



Prof.ª Clara Saraiva
Antropóloga social e cultural

indivíduos a preferir a cremação. Há vários fenómenos ligados a esse aspeto: por um lado, o facto de as pessoas sentirem que não querem dar trabalho aos mais jovens, obrigar os outros a tratar da sepultura. Por outro, uma preocupação com as questões ecológicas (no cemitério ocupa-se espaço, se calhar vital para os vivos), bem como o facto de se encontrar algum sentido em fazer um funeral que tenha uma certa

“ **Do ponto de vista da profissionalização da morte [a Servilusa], tem cumprido o seu trabalho** ”

comunhão com a natureza, que seja uma cerimónia mais intimista, em que as pessoas deitam as cinzas do ente querido no mar, no campo, nos próprios jardins. Esse fenómeno está a crescer em Portugal.

□ **Outra tendência que tem evoluído no nosso país é a tanatopraxia.**

Sim. Nos Estados Unidos, a tanatopraxia era praticamente uma regra já nos anos 80 do século XX. Não há propriamente legislação que obrigue as pessoas a fazê-la, mas o que é certo é que a grande maioria a faz, para aquilo a que corresponderá ao velório em Portugal. Nessa altura no nosso país não se fazia tanatopraxia. Hoje em dia faz-se e, sem

dúvida, a Servilusa tem tido um papel importante nisso. Do ponto de vista da profissionalização da morte, tem cumprido o seu trabalho.

□ **Entre 2009 e 2013, dirigiu o projeto “A invisibilidade da morte entre as populações imigrantes em Portugal”, promovido pela Fundação para a Ciências e Tecnologia. Quais as principais conclusões a que chegaram?**

Nesse estudo – entretanto gostaria de avançar para um segundo projeto –, não estavam todas as comunidades de imigrantes abrangidas, escolhemos grupos mais majoritários dentro das minorias: a comunidade brasileira, cabo-verdiana, do Bangladesh, a comunidade chinesa, guineense, etc. As conclusões não foram muito diferentes do que tínhamos pensado à partida: se a gestão da morte é difícil para os nacionais, mais difícil se torna para os imigrantes. O repatriamento de corpos não é um processo fácil. Há comunidades que preferem expatriar, outras não, mas em todas há uma ligação ao local de origem do defunto. No Guiné-Bissau, por exemplo, se a pessoa morre cá, deve ser sepultada cá, mas faz-se sempre uma cerimónia fúnebre na Guiné. Essa duplicação de cerimónias acontece em muitas comunidades.

Um assunto importante para a gestão da morte é se se trata de uma “boa” ou “má” morte. E quando estamos a falar de imigrantes e diferenças culturais e religiosas muito grandes, torna-se mais complicado fazer o acompanhamento dos moribundos e dos processos hospitalares. Se as pessoas sentem que estão num país que não é o seu, sentem-se mais sós quando a morte ocorre. ■

DE JULHO A NOVEMBRO VAI SER DIFÍCIL FICAR EM CASA!

Festivais, concertos, feiras, *workshops*, exposições, gastronomia, cultura.
Saiba o que vem aí para os próximos meses.

Julho

The Sweet Art Museum

Marvila, Lisboa sweetartmuseum.com

Para miúdos e graúdos, o SAM abriu em maio e promete um espaço onde a realidade e a fantasia andam de mãos dadas. E, sim, pode comer doces durante a visita. **Preço:** 20 euros (crianças até 3 anos não pagam)



Música

Este é o mês dos festivais de verão. Há o MUSA (5 a 7, Carcavelos), o Sumol Summer Fest (6 e 7, Ericeira), o EDP Cool Jazz (entre 11 e 28, Oeiras), o Nos Alive (12 a 14, Passeio Marítimo de Oeiras), o Super Bock Super Rock (19 a 21, Parque das Nações, Lisboa), o Meo Marés Vivas (20 a 22, Vila Nova de Gaia) o Boom Festival (22 a 25, Idanha-a-Nova) ou o Festival Músicas do Mundo Sines (19 a 28, Sines). E há, para os mais novos, o Festival Panda (6, Oeiras, 15, Leiria) O difícil é escolher e, em alguns casos, ainda conseguir bilhete. Mas julho vai ser também o mês dos concertos, com Lenny Kravitz (1, Altice Arena) a abrir e depois é só ver desfilar pela “nossa praça” nomes como Kiss + Megadeath (10, Estádio Municipal de Oeiras), Scorpions (11, Estádio Municipal de Oeiras) ou Iron Maiden (13, Altice Arena).

Limestone Ultra Trail

Dias 28 e 29 | Grutas de Mira de Aire

www.limestoneut.com

Com distâncias dos 10 aos 80 km, sendo a mais curta possível de fazer também em modo caminhada, o evento promete um percurso pela história da população do concelho de Porto de Mós, com a chegada às Grutas de Mira de Aire, consideradas uma das 7 Maravilhas de Portugal.

Agosto

Música e Dança

Em agosto os festivais de verão continuam a ser incontornáveis e para todos os gostos.

Destaque para o Andanças (1 a 5, Castelo de Vide), o Meo Sudoeste (8 a 11, Zambujeira do Mar), o Bons Sons (9 a 12, Tomar), o Vagos Metal Fest (9 a 12), o Vodafone Paredes de Coura (15 a 18), o Sol da Caparica (16 a 19, Costa da Caparica) e o EDP Vilar de Mouros (23 a 25). Durante todo o mês há o Jazz em Agosto, nos Jardins da Fundação Gulbenkian.



Feira de São Mateus

9 de agosto a 16 de setembro | Viseu

www.feirasaomateus.pt

Uma das mais antigas e tradicionais feiras portuguesas que tem contado, desde 2016, com mais de um milhão de visitantes por edição.

Festival do Marisco de Olhão

10 a 15 | Jardim do Pescador Olhanense, Olhão

www.festivaldomarisco.com

O sabor a mar é acompanhado todos os anos pela música de grandes nomes do panorama nacional e internacional. Este ano, já estão confirmados: Agir, Pedro Abrunhosa, Ana Moura, Vanessa da Mata, Calema e Xutos & Pontapés.

À Descoberta da Rota do Bacalhau

Dia 26 | Aveiro praiadacostanova@gmail.com

Visita guiada aos estaleiros de construção naval, navios de pesca do bacalhau e marinhas de sal, Jardim Oudinot e Navio Museu Santo André. **Preço:** 15 euros

Setembro

Música

Imagine Dragons (4, Altice Arena), Thirty Seconds to Mars (11, Fórum Braga, 12, Altice Arena), U2 (16 e 17, Altice Arena) e os portugueses Alexander Search (21, CCB) são alguns dos elementos do menu musical do mês. Já para os mais pequenos, a 29, no Altice Arena, podem ver a Patrulha Pata ao vivo em "PAW Patrol Live: Entrar em Ação".



De Loures para o Mundo Yoga para Todos

Até 7, todos os primeiros domingos do mês
Parque Adão Barata, Loures

O projeto começou em 2016 e regressa este ano de 6 de maio a 7 de setembro com a promessa de provar que a prática de yoga pode ser mesmo para todos. É só aparecer! **Preço:** Gratuito

Um ano, um mês e uma semana de aventuras, histórias e imagens

Até 10 de setembro | Fnac Faro www.culturafnac.pt

Fotografias de Ana Abrão representativas da sua viagem pela Ásia. **Preço:** Gratuito

Outubro

Música

Em outubro a música acontece nos coliseus.

O de Lisboa recebe a paulista Malu Magalhães e a apresentação do seu mais recente disco "Vem" no dia 20. No dia 27 é a vez de artista subir ao palco do Coliseu do Porto. Nesse mesmo palco e depois de um período de ausência, os também brasileiros Natiruts vão apresentar o seu primeiro álbum de originais desde 2009, "Índigo Cristal", a 30 de outubro. No dia seguinte fazem a festa no Coliseu dos Recreios, em Lisboa.



Maratona de Lisboa

Dias 13 e 14 | Lisboa

www.maratonaclubedeportugal.com

42,195 km pela capital, com início em Cascais e meta na Praça do Comércio, em Lisboa. O programa inclui também uma meia maratona que passa na Ponte Vasco da Gama, a CTT Wheelchair Racing, a EDP Mini Maratona, de 8,5 km, e, no dia anterior, a EDP Mini Campeões, de 1,5 km, para crianças, e o Passeio Mimosas Avós e Netos, de 4 km.

Fado à mesa

Dia 19 | Restaurante Casa da Música, Porto

www.casadamusica.com/restaurante

O restaurante da Casa da Música propõe fado "servido à mesa" com nomes incontornáveis desta arte tão portuguesa. **Preço:** 37,50 euros (espetáculo e jantar)

Novembro



Web Summit 2018

De 5 a 8 websummit.com

São centenas de conferências sobre tecnologia, mas mais do que isso, uma oportunidade de ouvir os *experts* e de trocar contactos e experiências. A Web Summit regressa ao nosso país este ano com muitas novidades. **Preço:** Desde 400 euros

Workshop "Poder das Plantas Medicinais/Aromáticas - Alimentação e Saúde"

Dia 10 | Associação dos Amigos do Jardim Botânico,

Lisboa www.aajba.com

Aprenda a utilizar as plantas aromáticas na sua alimentação e descubra os efeitos que estas podem ter na saúde. **Preço:** 22 euros

O Quebra-Nozes, Russian Classical Ballet

Dia 24 | Coliseu do Porto www.coliseu.pt

A prestigiada companhia de Moscovo, dirigida pela famosa bailarina Evgeniya Bepalova, regressa ao nosso país para apresentar uma das obras-primas do bailado clássico: "O Quebra-Nozes". **Preço:** Desde 27 euros

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

