

**ATTITUDE  
SOCIAL**

Um dia especial  
para crianças  
excepcionais

**i**

**NOVA**

REVISTA SERVILUSA | N.º 31 | ANO 12 | SEMESTRAL | JULHO DE 2019

**DE PORTAS  
ABERTAS**

Olhão já  
faz parte  
da família



# FAMÍLIAS PORTUGUESAS OPTAM CADA VEZ MAIS PELA CREMAÇÃO

Com um aumento da taxa de cremação de 200% na última década, Portugal é um dos países onde esta prática mais se desenvolveu. Para este crescimento, que vai ao encontro da nova realidade das famílias imposta pelos desafios da sociedade contemporânea, muito contribuiu a oferta pioneira da Servilusa no que diz respeito à criação de infraestruturas e à garantia de um serviço profissional, inovador e humanista. Nesta edição, mostramos como se chegou ao boom da cremação e para onde caminhamos nacional e internacionalmente.



**EM FOCO**

04 Um setor em atividade

**MUNDO SERVILUSA**

- 05 A morte em perspetiva em Congresso Internacional
- 06 Na capa - O “boom” da cremação com o cunho da empresa
- 12 Equipa “sem fronteiras”

**ATTITUDE SOCIAL**

13 Responsabilidade na cultura, no desporto, ambiental e na solidariedade

**DE PORTAS ABERTAS**

20 Olhão à vista!

**NA PELE DE**

22 Miguel Gomes, supervisor do Call Center

**ESPAÇO APPSF**

23 Ações para um setor mais transparente

**PONTOS DE VISTA**

24 Rogério Bacalhau, presidente da Câmara Municipal de Faro

**ZOOM OUT**

26 Já abriu!

# CORREIO DO LEITOR

Partilhe conosco a sua opinião através do e-mail [servilusa@servilusa.pt](mailto:servilusa@servilusa.pt)

**CÁTIA ANDRADE**

Centro Funerário de Cascais

Quando surgiu a oportunidade de fazer parte da equipa Servilusa, em 2016, tive algum receio de não me adaptar à área de atividade. Nunca tinha ponderado a ideia de trabalhar no ramo funerário, mas pesquisei qual a missão e valores da empresa e percebi que é muito focada no serviço fúnebre, mas, acima de tudo, no bem-estar e conforto dos seus clientes, fator que me fez aceitar de imediato a oportunidade.

Inserida no Centro Funerário de Cascais quase desde a sua inauguração, um espaço muito diferente da maioria dos demais, e lidando com diversas agências funerárias, tenho oportunidade de verificar diariamente o quão a Servilusa se destaca no que diz respeito ao profissionalismo do serviço prestado, bem como ao humanismo e dignidade que emprega em todo o processo.

Tenho orgulho de fazer parte desta equipa de excelência.

**MARTIM PEREIRA**

Técnico comercial assistente na Grande Lisboa

Ter integrado a equipa da Servilusa foi um grande salto no meu percurso na área comercial, sendo o setor funerário uma área completamente desconhecida e com a qual não estava minimamente familiarizado, o que me fez recear inicialmente o processo de adaptação. Comecei a formação em Lisboa, onde fui recebido de braços abertos por todos os colegas, que se mostraram sempre disponíveis para me ajudarem com quaisquer dúvidas que tivesse. Acompanhei os técnicos comerciais assistentes em serviços e rapidamente entendi o porquê de a Servilusa ser uma referência tão grande no mundo das agências funerárias.

É notável, em todos os serviços da Servilusa, o extremo profissionalismo, humanismo e respeito de todos os profissionais envolventes, desde os técnicos comerciais e assistentes, estendendo-se à equipa operacional. Existe uma clara e elevada entreatada e comunicação entre toda a equipa, o que permite que cada serviço seja executado da melhor forma, indo de encontro às necessidades e pedidos de cada família.

É evidente o gosto que, nós profissionais, temos em acompanhar estas famílias e poder, de certa forma, confortar e aliviar este sentimento de dor, é muito gratificante! Somos todos os dias postos à prova e desafiados a fazer melhor, e é esta vontade e ambição que temos de constante melhoria e superação que define a equipa Servilusa.

É com uma grande honra e orgulho que faço parte desta grande equipa que é a Servilusa!

# PROMOVER A PROXIMIDADE PARA SUPERAR EXPECTATIVAS

A Servilusa é, mais uma vez, motivo de destaque pela sua missão nas áreas da solidariedade e da responsabilidade social. Desta vez, foi distinguida com o prémio “Empresa Solidária” 2018 pelo Município da Amadora, no qual se localiza a sede da empresa. Mais do que o prémio, esta distinção é a prova de que a Servilusa não organiza apenas serviços funerários, sendo uma empresa próxima das pessoas, bem estruturada e organizada, que tem contribuído para a empregabilidade e que investe nas cidades e no país, promovendo ações que geram bem-estar nas populações. Uma empresa que apresenta resultados deve sempre devolver algo com valor acrescentado à sociedade. A responsabilidade social é um dever de cada organização.

Outra área em que a Servilusa é reconhecida e revela proximidade para com as comunidades e as famílias é no apoio e na promoção do debate e do conhecimento em torno dos temas do setor. Não só enquanto patrocinadora, mas principalmente enquanto especialista, com obra editada, a Servilusa voltou a ser convocada e a aceitar o convite para participar numa reunião científica pioneira em torno da morte e do luto, como o foi o Congresso Internacional da Morte, para o qual a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário também contribuiu com a sua *expertise*.

Esta proximidade a todos os níveis permite-nos também antecipar as necessidades das famílias e superar as suas expectativas. Vejamos o caso do tema em destaque



**Paulo Moniz Carreira**  
Diretor geral  
de negócio

neste número da *i-nova*: a cremação. A Servilusa foi a pioneira a perceber que a cremação seria o futuro, face às novas necessidades das famílias, consequência de um estilo de vida mais acelerado e cosmopolita, que se depara também com constrangimentos ao nível da capacidade de inumação nacional, seguindo a tendência dos restantes países. Neste contexto, estabelecemos parcerias, criámos estruturas e mostrámos que somos inequivocamente quem está melhor preparado para oferecer este serviço no nosso país, sabendo geri-lo de forma sustentada, monitorizando as experiências internacionais e evitando os exemplos menos positivos que destas advêm.

Toda esta nossa experiência adquirida diz-nos que é preciso pensar a cremação numa perspetiva nacional, mas olhando para as necessidades locais, para evitar a oferta excessiva e desorganizada. Por outro lado, é igualmente necessário repensar a oferta que as funerárias disponibilizam às famílias para o fim que se pretende dar às cinzas e sensibilizá-las para a utilização correta dos materiais, evitando uma cremação que não seja responsável ou ecologicamente limpa. Tudo isto só será possível através de regulamentação.

Importa ainda deixar uma palavra de incentivo e de boas-vindas aos novos colaboradores da empresa, que se juntam à família na sequência da integração de novas agências (dez nos últimos quatro anos); da abertura de novos crematórios e de novas lojas pelo país; bem como aqueles que vieram contribuir para o reforço das áreas de apoio à organização. As novas estruturas são todas elas fortes casos de sucesso, cumprindo a nossa política de proximidade com a comunidade e com as famílias.

Numa altura em que se impõe recarregar baterias, é preciso aproveitar as férias para um regresso com ainda mais força e motivação.

**Boas férias e excelentes leituras! |**

## 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

**Website:** 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: QUANDO VALORIZAR A DOR DO OUTRO (E A NOSSA!) E PEDIR AJUDA

Por Ana Santos, psicóloga clínica e formadora da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário

Uma das preocupações frequentes que nos têm sido reportadas, através deste canal, é a de perceber a que sinais devemos atender quando temos alguém próximo a viver um processo de luto. Quem pode sinalizar pedidos de ajuda, como e quando?

Será que quando alguém chora frequentemente temos um luto complicado? Será que ocupar-se, funcionar bem, evitar o sofrimento pode ser melhor ou mais saudável? Quem participa nos rituais fúnebres estará mais protegido de dificuldades no seu luto? E quem procura conversar sobre a pessoa e partilhar histórias?

Ou será, ainda, que nada disto é linear e temos apenas de treinar o nosso olhar para ver o outro com: sensibilidade, aceitação das emoções

e preocupação genuína (não avaliação)? Porque este é um tema que merece atenção e ser analisado “com outros olhos”, a próxima edição da *Newsletter i-nova* (em setembro) irá focar pormenorizadamente esta questão. Mais do que ensinar-lhe o que é saudável ou não, vamos sensibilizar para procurar as subtilidades deste sofrimento e atender ao impacto das estratégias que cada um usa para se proteger da dor. Vamos, assim, procurar dar-lhe ferramentas para saber quando valorizar a sua preocupação e a pedir ajuda.

Pode enviar-nos as suas questões para o e-mail [servilusa@servilusa.pt](mailto:servilusa@servilusa.pt)

## Exposição sobre o funeral de Mário Soares em digressão nacional



“A Cerimónia do Adeus – O Funeral de Estado de Mário Soares visto pelos fotógrafos” é o nome da exposição que esteve patente nos meses de janeiro e fevereiro no Museu da Misericórdia do Porto, que já foi vista por mais de 10 000 pessoas, e que agora se prepara para funcionar de forma itinerante pelo país. Esta exposição foi promovida, na sua origem, pela Câmara Municipal de Lisboa e pela Associação dos Amigos dos Cemitérios de Lisboa, e tem curadoria de José Manuel dos Santos. Na exposição mostram-se fotografias de 49 fotógrafos que fizeram a cobertura do primeiro Funeral de Estado da Democracia Portuguesa.

### MINISTRO DA DEFESA VISITA CEMITÉRIO ONDE ESTÃO SEPULTADOS SOLDADOS PORTUGUESES EM LUANDA

No final de maio, o ministro da Defesa de Portugal, João Gomes Cravinho, aproveitou uma visita de trabalho de três dias a Luanda, em Angola, para visitar o cemitério do Alto das Cruzes onde estão sepultados mais de 1000 portugueses mortos em combate. Nessa visita encontrou-se com o ministro angolano dos Antigos Combatentes e Veteranos da Pátria, João Ernesto “Liberdade”, com o qual abordou o processo sobre a homenagem que as autoridades portuguesas pretendem fazer aos militares que morreram em Angola.

O governante português sublinhou, de acordo com o *Diário de Notícias* (DN), que uma delegação da Liga dos Combatentes portuguesa irá em breve a Luanda para fazer o levantamento da situação, que começará na capital nos cemitérios do Alto das Cruzes e de Santana, para depois se estender a outras regiões do país. Para o titular da pasta da Defesa portuguesa, em declarações ao DN, foi “muito importante” a visita que efetuou ao cemitério para “compreender o estado em que estão as campas e ter uma ideia do trabalho que precisa de ser feito e que será agora feito”.

## Enviar cinzas para o espaço

Partiu a 25 de junho, no foguetão Falcon Heavy, a SpaceX com a missão ‘Space Test Program 2’, que consiste em enviar para o Espaço 24 satélites em órbita ao redor da Terra, bem como as cinzas de 152 pessoas. As cinzas são enviadas pela Celestis Memorial Spaceflights, que compra espaço disponível em naves e instala um recipiente com pequenas cápsulas de metal onde se armazenam as cinzas. Segundo se pode ler no site da empresa, desde a sua fundação, em 1994, a Celestis Memorial Spaceflights já enviou cinzas em 15 foguetões e revela nomes como o do geólogo e cientista Eugene Shoemaker, neste caso, para a Lua, em 1998, e o do ator James “Scotty” Doohan para órbita terrestre em 2008.



No caso desta missão, os técnicos da Celestis colaram cada uma das 152 cápsulas numa manga metálica na nave, presa depois ao andar superior. Nem todas as cápsulas têm o mesmo peso ou tamanho, podendo escolher-se entre um ou sete gramas de cinzas. Os preços variam entre os cinco mil dólares (4390 euros) para voos orbitais, segundo o site da Celestis, e os 12 500 dólares (11 000 euros) para viagens no Espaço ‘profundo’.

## Ciclo de visitas guiadas ao Cemitério da Lapa

Está de volta ao Cemitério da Lapa um ciclo de visitas guiadas. A primeira visita foi noturna e aconteceu a 15 de junho, às 21h30, sob a orientação do historiador Francisco Queiroz “Por entre mestres pedreiros e canteiros”. Sobre a iniciativa, Manuela Rebelo, da Irmandade da Lapa, explicou em declarações à NiT: “Geralmente, as pessoas visitam os cemitérios em momentos de dor ou de saudade e não prestam atenção a alguns pormenores do ponto de vista artístico, paisagístico ou arquitetónico que o cemitério tem para nos oferecer”.

Seguindo esta ordem de ideias, no dia 6 de julho, às 10h30, foi a vez de Jorge Ricardo Pinto mostrar “Percurso transatlântico da burguesia portuense” e a 13 julho, às 21h30, Sérgio Veludo apontou a “Simbologia Maçónica”.

Apesar de as visitas serem gratuitas é necessária inscrição, através do site [www.irmandadedalapa.pt](http://www.irmandadedalapa.pt), ou por telefone, e já são poucas as vagas disponíveis para as restantes duas visitas deste ciclo. Confira o calendário: 20 julho, sábado, 18h30: Francisco Queiroz — “Estatuária Romântica”; 8 setembro, domingo, 10h30: Joel Cleto — “Um Cemitério nos Caminhos de Santiago”.



### NAS FILIPINAS

## há cemitérios que albergam populações

Entre a fome e a miséria há milhares de pessoas a viver em cemitérios nas Filipinas. De acordo com o *Jornal de Notícias*, o maior cemitério de Manila, com 54 hectares, alberga uma favela desde os anos de 1950. São cerca de seis mil pessoas, de várias gerações, a viver com perto de um milhão de mortos. A mesma realidade pode ser encontrada em Pasay e Quezon, a sul e a este da capital, respetivamente.

De acordo com a mesma fonte, juntas, as favelas das três cidades formam a maior favela do mundo, com mais de quatro milhões de habitantes, o que significa cerca de um terço dos 12 milhões de pessoas que vivem naquela zona das Filipinas.



## I Congresso Internacional da Morte NÃO HÁ NADA MAIS GLOBAL DO QUE A MORTE

Abordar o tema da morte sob várias perspetivas – da filosofia à religião, sem esquecer a medicina, o direito, a comunicação social, as artes e até o humor – foi o objetivo do I Congresso Internacional da Morte, que se realizou em Guimarães e contou com o patrocínio da Servilusa.

T: Vanessa Bilro

Quem olhasse para o cartaz exposto no Centro Cultural Vila Flor, em Guimarães, entre 21 e 24 de Fevereiro, e visse os nomes de personalidades como Ricardo Araújo Pereira ou José Alberto Carvalho, certamente não adivinharia que era a morte o assunto sobre o qual estava previsto falarem. “Procurámos abordar o tema num amplo leque interdisciplinar, privilegiando, é certo, as ciências sociais humanas, mas sem descurar as artes, as ciências médicas e as novas tecnociências”, justificou Eugénia Magalhães, diretora do recém-criado Instituto de Estudos Avançados em Catolicismo e Globalização (IEAC-GO), entidade responsável pela organização do I Congresso Internacional da Morte, que contou com o patrocínio da Servilusa e com a participação da Associação dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF).



Foram, assim, 11 as perspetivas sobre a morte que fizeram parte do programa, a começar pela do humor. Ricardo Araújo Pereira foi o orador escolhido e conseguiu arrancar gargalhadas aos participantes, mesmo não sendo esse o seu objectivo principal. “O humor ajuda a aliviar um pouco o peso dessa ideia terrível que é o facto de termos consciência da nossa própria extinção. No entanto, apesar de haver um corpo de anedotas que são uma espécie de micro-literatura popular, que tratam o tema, nós, e todos os outros povos, pelo menos os ocidentais, evitamos falar da morte”, defendeu o humorista em declarações à *i-nova*.

Já na área da medicina, o destaque foi para a intervenção de Nuno Gil, diretor do Centro do Pulmão da Fundação Champalimaud. O especialista procurou partilhar o que “ao longo de anos de experiência de médico”, foi “adquirindo sobre o significado da palavra morrer”, socorrendo-se de um caso clínico. O que Nuno Gil não esperava era que a preparação da sua palestra fosse uma experiência tão intensa. “À medida que fui elaborando a apresentação fui revivendo tantos momentos de partilha emocional humana (serena e agradável, mas também, por vezes, profundamente dolorosa) pelos quais já passei. A morte é uma poderosa afirmação da vida”, refletiu.

Intensa é também sempre a temática levada ao Congresso pela psicóloga Ana Santos, da APPSF: o luto infantil. “O luto é um processo complexo: é sistémico, social e individual, sendo que não tem a mesma interpretação por um adulto ou por uma mente ainda em construção, como é a infantil, pelo que a aposta passou por refletir sobre as suas especificidades, explorando-as a partir dos mitos que orientam a ação de muitos adultos”, lembrou a especialista que, “através do Modelo Integrativo Focado no Processo de Luto”, deu “pistas para respostas que desmistificam as perguntas mais comuns, criando momentos de reflexão com o objetivo de ajudar os adultos a olhar de outra forma para o luto infantil e os profissionais a descobrir a complexidade das tarefas terapêuticas envolvidas”.

Este foi, de resto, um momento científico aproveitado por muitos profissionais que, como notou Eugénia Magalhães, “queriam saber como é que outros profissionais de outras áreas olhavam e estudavam esta matéria; mas também por pessoas que quiseram refletir sobre o sentido da vida, não estando profissionalmente ligadas ao tema”. ■



© Celéstino Santos

## PORTUGUESES ORIENTADOS PARA A CREMAÇÃO

**Em pouco mais de uma década, a cremação no nosso país passou de residual para exponencial. Na última década a taxa de cremação cresceu 200% em Portugal, o que mostra que esta é cada vez mais uma opção para as famílias portuguesas. A Servilusa contribuiu decisivamente para este “boom” ao antecipar necessidades às quais respondeu com infraestruturas de ponta para uma prática sustentável. Agora falta regulamentar.**

T: Vanessa Bilro

A cremação em Portugal ainda não atinge os 20% (18,7% em 2018<sup>1</sup>), apesar de na Grande Lisboa chegar já aos 54%<sup>1</sup>. Se olharmos para a Europa e para os restantes países do mundo, a nossa taxa pode parecer irrelevante, já que temos casos como o da Suíça, com uma taxa de 84,9%<sup>1</sup> (dados de 2016), ou o do Japão, com 98,89%<sup>1</sup> (também em 2016), para tocarmos os extremos. Depois temos países como Espanha e França que apresentam taxas de 50%<sup>1</sup> e de 40%<sup>1</sup>, respetivamente. Mas é preciso lembrar que a cremação não fazia parte do ritual fúnebre no nosso país até há pouco mais de uma década (exceto em algumas comunidades como a Hindu) e tão pouco existiam estruturas e equipamentos suficientes para esta prática.

O primeiro forno crematório nacional foi instalado no cemitério do Alto de São João, em Lisboa, e inaugurado em 1925, mas foi encerrado em 1936 e só em 1985 voltou a estar em funcionamento, por pressão

da comunidade Hindu, que começou a fixar-se em Portugal em 1975, como consequência da descolonização de Moçambique<sup>2</sup>. Com a abertura da Igreja Católica à prática da cremação (com a garantia de que as cinzas ficariam em local sagrado) o tema voltou a ser focado em território nacional.

Em 2007 havia um forno crematório no Porto, inaugurado em 1996, dois fornos em Lisboa (o do Alto de São João, reaberto em 1985, e outro inaugurado em 2002) e um em Ferreira do Alentejo (inaugurado em 2001), que foi uma doação de um privado. Portanto, todos eram de gestão pública. “Nesta altura já se começavam a notar os primeiros sinais de que Portugal carecia de infraestruturas nesta área. No país registaram-se cerca de 4000 cremações, 800 no Porto, existindo longas filas de espera para os crematórios existentes”, recorda Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, empresa que haveria de dar início à construção e gestão privada de crematórios em Portugal, no ano seguinte.

“Em 2008 abrimos o Crematório de Elvas, o da Figueira da Foz e o de Rio de Mouro. Os três começam logo a operar em larga escala, com este último a apresentar uma taxa superior à do Porto ou do Alentejo”, indica o diretor-geral de negócio da Servilusa. Foi a partir daqui que a cremação se desenvolveu. Os municípios começaram a olhar para os casos de sucesso e a munir-se deste tipo de infraestrutura para responder às necessidades da procura. No ano seguinte a Servilusa instalou um forno para o município de São João da Madeira e, em 2010, inaugurou outro na Póvoa de Santa Iria, que se juntaria ao de Matosinhos.

Chegamos a 2019 com o contador a marcar 29 fornos crematórios em Portugal, 25 dos quais no continente. Destes, a Servilusa tem sete sob a sua gestão e responsabilidade (ver “Os crematórios com o cunho Servilusa”) e três em construção (Faro, Guimarães e

Santarém), para abrirem portas até 2020. Em 2018 contaram-se 20 625 cremações, 20 215 no continente. “Só no continente a taxa de cremação está nos 18,7%, o que representa um crescimento de 9% no número de cremações de 2017 para 2018, sendo de notar que a sua taxa aumentou mais de 200% na última década. Estima-se que estabilize nos 35%”, nota Paulo Carreira.

### REGULAMENTAÇÃO, PRECISA-SE!

Olhando para a experiência do nosso país e contrapondo-a com os exemplos aos quais se assiste no resto do mundo, o diretor-geral de negócio da Servilusa é perentório: “Precisamos de regulamentação.” “Apesar de Portugal continuar a necessitar ainda de mais equipamentos, deve ter especial atenção para não cair no erro de excesso de oferta concentrada numa região. Trata-se de uma questão de rentabilização e isso só é possível com mais de 500 cremações anuais por forno, pelo menos. Caso contrário coloca em causa a sua manutenção e sobrevivência”, acrescenta.

Por outro lado, defende Paulo Carreira, é também preciso olhar para os preços numa perspetiva de qualidade de serviço. “Como a cremação nacional advém de um serviço de base pública e municipal, os preços praticados são politizados, em alguns casos abaixo do custo real, havendo inclusive diferença de preço para os residentes do município onde está instalado o forno, o que nos parece injusto e discriminatório”, destaca.

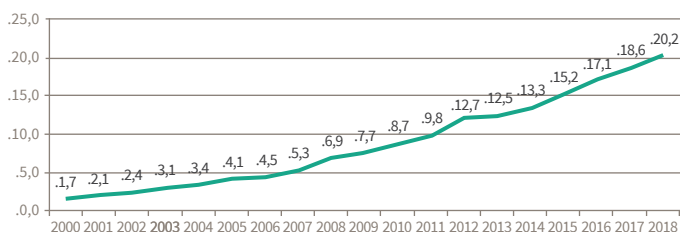
Para limar estas arestas, Paulo Carreira advoga que a futura regulamentação deve incluir mecanismos que evitem este tipo de situações. “A cremação é um ato final. Não tem custos futuros, portanto, a prazo é menos dispendiosa do que a inumação e os preços têm de ser adequados a esta realidade. Até porque não nos parece que a opção pela cremação seja propriamente uma questão de preço, mas de estilo de vida e de crença. Por isso, as famílias tendem a optar pelo serviço que vai mais ao encontro das suas necessidades”, ilustra.

Neste contexto, relativamente ao conforto proporcionado às famílias, as diferenças entre o serviço público e o privado são evidentes. “A nível de investimento um crematório privado tem outras prioridades em função do conceito de serviços, em termos de horários de funcionamento, acompanhamento por assistente, comodidade. Daí a tendência internacional, que já encontra eco em Portugal, de concessionar a conceção, a construção e a gestão destas estruturas. As famílias ficam melhor servidas e os municípios encaixam

### Crematórios continente



### Cremações (1000)



## OS CREMATÓRIOS COM O CUNHO SERVILUSA



### Crematório de Elvas

Inauguração: abril de 2008

- Quatro salas de velamento
- Capela ecuménica
- Sala para jovens
- Florista
- Canteiro
- Cafeteria
- Wifi
- Gabinete médico
- Forno crematório
- Sala de despedida
- Jardim da Memória
- Sala de tanatopraxia



### Crematório de Rio de Mouro

Inauguração: julho de 2008

- Forno crematório
- Sala de despedida
- Sala de tanatopraxia
- Serviço de cafeteria
- Jardim da Memória
- Columbários



### Crematório da Figueira da Foz

Inauguração: julho de 2008

- Duas salas de velamento
- Capela ecuménica
- Sala para jovens
- Florista
- Canteiro
- Cafeteria
- Wifi
- Forno crematório
- Sala de despedida
- Jardim da Memória
- Sala de tanatopraxia

## ALTERNATIVAS FUTURAS À CREMAÇÃO

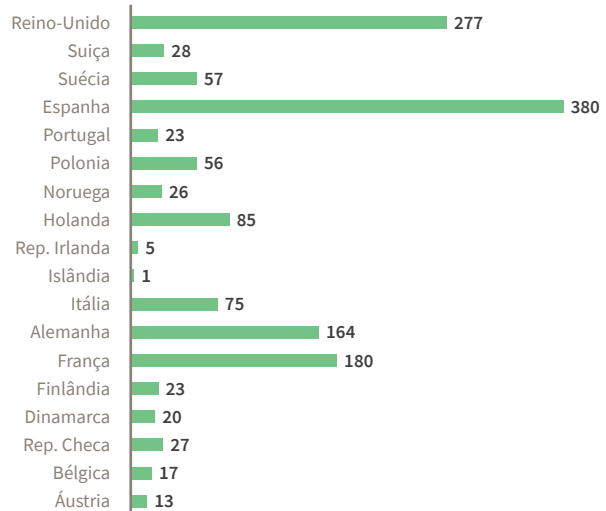
### RESOMATION - NATURAL WATER CREMATION

Chega ao mercado como uma alternativa à cremação através de combustão, portanto mais ecológica, e consiste na utilização de água e de uma solução de base alcalina que acelera o processo natural de decomposição do corpo. O processo demora entre três a quatro horas findas as quais os ossos (transformados em cinzas) são entregues à família dentro de uma urna. Para já esta é uma novidade apenas para o EUA e para o Reino Unido.

### COMPOSTAGEM HUMANA

A lei que permite e regula a compostagem humana acabou de ser aprovada em Washington, nos EUA, e entra em vigor a 1 de maio de 2020. Trata-se de uma opção ecológica que, na prática, vai consistir em utilizar materiais “amigos do ambiente” para, através do aumento da temperatura para valores entre os 55 e os 65° C, deteriorar não só o corpo, como também possíveis agentes patogénicos, transformando-o em compostagem. Há empresas que já estão a falar em utilizar micróbios para o efeito, colocando o corpo numa caixa à qual se juntará planta alfafa, palha e lascas de madeira. O processo terá uma duração de aproximadamente 30 dias, findos os quais o composto é entregue à família. O preço rondará os 5000 euros.

## Creatórios na Europa<sup>1</sup>



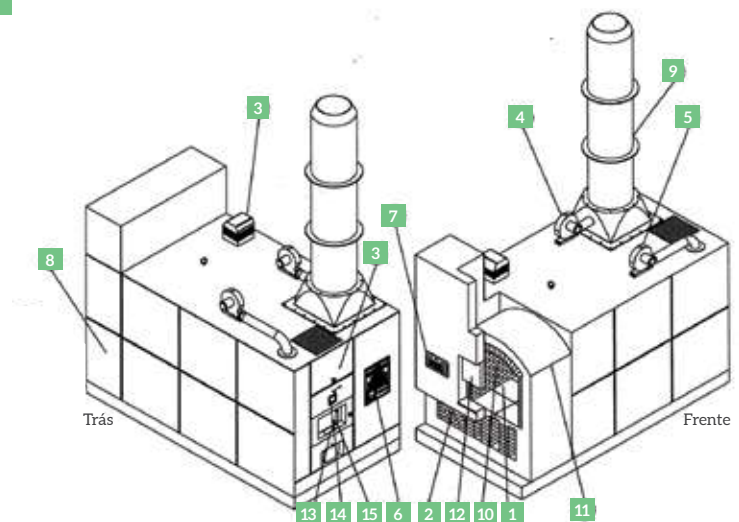
novas verbas”, explica o diretor-geral de negócio da Servilusa.

Também a segurança das famílias e o ambiente só têm a ganhar com a regulamentação. “Os crematórios implicam investimentos na ordem dos milhões de euros e exigem um investimento elevado de manutenção e monitorização, para que a segurança seja salvaguardada. No entanto, não existe nenhuma lei que defina as condições de manutenção ou os limites de emissões. No âmbito da sua política de responsabilidade social, e tendo por referência a experiência nos outros países, a Servilusa implementou nos seus crematórios os mais altos *standards* no que diz respeito à segurança, regendo-se no caso ambiental, pela regulamentação de emissões de baixo caudal, realizando a análise dos gases emitidos

## DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### FORNO CREMATÓRIO

1. Câmara de combustão.
2. Câmara de pós-combustão.
3. Queimadores.
4. Ventilador de combustão (geral) com silenciador.
5. Ventilador ejetor com silenciador.
6. Painel de controlo.
7. Ecrã tátil.
8. Painéis externos de cobertura da armação construídos totalmente em aço inoxidável.
9. Chaminé
10. Revestimento interior em material refractário.
11. Isolamento térmico.
12. Porta de introdução automatizada.
13. Câmara de arrefecimento das cinzas.
14. Janela de inspeção.
15. Porta do depósito de cinzas.

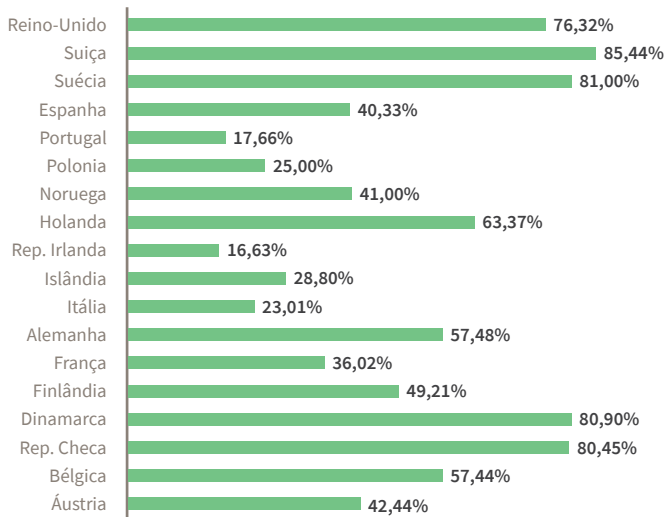


O operador do forno crematório coloca o equipamento em funcionamento automaticamente no computador com monitor tátil, no qual não só seleciona o programa de cremação, como pode monitorizar e controlar todo o processo de cremação. Esta tecnologia possibilita a intervenção remota a partir de outro computador. Inicia-se, assim, o pré-aquecimento necessário para que as câmaras de combustão e pós-combustão atinjam a temperatura adequada. Apenas nessa altura será possível acionar a abertura da porta de introdução. A introdução da urna e a extração de cinzas resultantes da cremação são feitas de forma simples e eficaz, uma vez que o introdutor foi desenvolvido para permitir a utilização de todos os modelos de urnas, bem como para reduzir o esforço físico e aumentar a segurança do processo de deposição da urna, que se apoia sobre a base

da câmara de combustão. Na câmara de combustão, inicia-se o processo de incineração pirolítica, o qual consiste na volatilização da matéria em atmosfera redutora. Os gases gerados na incineração são conduzidos até à câmara de pós-combustão, onde, por meio de alimentação de ar injetado por um ventilador e do calor fornecido pelo queimador de pós-combustão, se queimam com excesso de ar a uma temperatura mínima de 850° no mínimo durante dois segundos. Finalizado o processo, cuja duração variará entre 90 a 100 minutos, o sistema entra na fase de arrefecimento. A partir deste momento as cinzas podem ser retiradas até serem depositadas na câmara de arrefecimento. A fase de arrefecimento do equipamento tem uma duração aproximada de 15 minutos. Uma vez passado este período, pode iniciar-se um novo ciclo de pré-aquecimento para efetuar uma nova



## (%) Rácio de cremação na Europa<sup>1</sup>

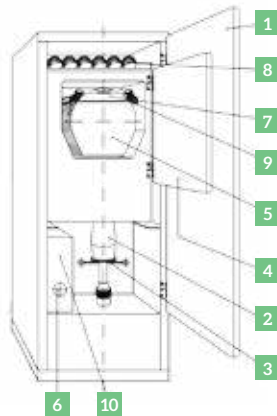


periodicamente, apesar de não ser obrigatório por lei”, adianta Paulo Moniz Carreira.

Mas não se pense que Portugal é caso único. Ao nível europeu discute-se atualmente uma regulamentação comunitária que possa definir os limites no que diz respeito às emissões decorrentes da cremação. A Servilusa e Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário participam, em representação do nosso país, nas discussões a nível europeu que tiveram início há uma década (e envolveram países como Itália, Espanha e Inglaterra) e que culminaram no chamado “livro branco” sobre a cremação na Europa, que já foi entregue às entidades europeias, no sentido de colocar o tema na agenda política do “Velho Continente”. |

## PROCESSADOR DE CINZAS

1. Porta exterior
2. Urna para cinzas
3. Plataforma para urna
4. Porta interior
5. Cinzeiro
6. Temporizador
7. Rede semicircular
8. Bolas de aço
9. Guias do cinzeiro
10. Seletor de velocidade



cremação. As cinzas, depois de arrefecidas, são colocadas pelo operador num processador, no qual são desagregadas e homogeneizadas para depois passarem para a urna definitiva que é entregue à família juntamente com toda a documentação legal necessária para o transporte do seu conteúdo.

Além das cinzas, do ato da cremação resultam resíduos metálicos, tais como próteses e implantes. Nos crematórios da Servilusa, e no âmbito da sua política de responsabilidade social, “esses resíduos são recolhidos manualmente ou através de imãs e posteriormente acondicionados num recipiente próprio para o efeito, no qual são entregues a uma empresa externa de reciclagem”, explica Cláudia Moita, responsável da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da empresa. E concretiza: “O material é utilizado para fabricar automóveis, aviões e até turbinas eólicas. Após a dedução dos custos, entre 70 e 75% do rendimento é devolvido aos crematórios. Na Servilusa aplicamos esse valor em projetos de responsabilidade social. Só este ano já encaminhámos 2,225 toneladas deste tipo de materiais.”



### Crematório da Póvoa de Santa Iria

Inauguração: outubro de 2010

- Forno crematório
- Sala de despedida
- Sala de tanatopraxia
- Serviço de cafetaria
- Wifi
- Jardim da Memória
- Columbários



### Crematório da Lapa

Inauguração: outubro de 2014

- Duas salas de Velamento
- Sala de Despedida
- Forno Crematório
- Cafetaria
- Wifi
- Columbários
- Jardim da Memória



### Crematório de Cascais

Inauguração: maio de 2016

- Duas salas de velamento
- Sala de despedida
- Forno crematório
- Capela ecuménica
- Sala para jovens
- Sala de tanatopraxia
- Jardim da Memória
- Florista
- Cafetaria
- Wifi

## DEPOIS DA CREMAÇÃO

Tornar a cremação mais atrativa para as famílias depende também das opções que as agências funerárias tenham para oferecer no tratamento a dar às cinzas. Numa perspetiva de cerimónia e homenagem, a Servilusa apresenta um leque pioneiro de possibilidades que tornam a última despedida um momento ainda mais único e especial.



### Plantar uma árvore

Com a urna Bios, após a cremação, as cinzas são colocadas na parte inferior de um vaso (feito em cartão) e, no restante espaço, é depositada terra e uma árvore jovem. O objetivo é que a urna possa ser colocada diretamente no solo, facilitando o crescimento da árvore.



### Enviar para o espaço num balão de hélio

Esta opção consiste no envio, através de uma empresa especializada, de parte das cinzas decorrentes da cremação, num balão de hélio que sobe a mais de 30 km de altitude. Nessa altura as cinzas dispersam-se em cascata e todo o momento é acompanhado através de um vídeo realizado pela empresa.



### Lançar as cinzas à água

Trata-se de uma cerimónia exclusiva e intimista possibilitada pela utilização de uma urna de cinzas biodegradável com registo de coordenadas GPS. O transporte marítimo da família e dos amigos pode ser feito num iate de 32 lugares, num veleiro de 12 lugares ou numa lancha de 9 lugares.

### Jóias com uma impressora 3D

O conceito é simples e consiste em utilizar parte das cinzas da cremação para criar uma joia, através de impressão 3D.



## CREMATÓRIO DE LEIRIA RECEBIDO “DE BRAÇOS ABERTOS”

Resultado do investimento da Servilusa de cerca de 1 milhão de euros, a inauguração do Crematório de Leiria foi realizada em março “com pompa e circunstância”. Pelo número de profissionais da comunicação social presentes e das notícias publicadas antes e depois do acontecimento percebeu-se que esta era uma inauguração aguardada com muita curiosidade pela população do centro do país. A estrutura vai servir os 10 municípios da Comunidade Intermunicipal da Região de Leiria (CIRL), esperando-se, como referiu o diretor-geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, no dia da inauguração, “a realização de 900 cremações por ano, numa estrutura que é das mais evoluídas da Europa”. “O crematório de Leiria, o sétimo da Servilusa, é um equipamento inovador com três câmaras de combustão, duas delas apenas para a queima de gases, que transmite confiança e credibilidade às famílias que procuram os nossos serviços. Além disso, o crematório pode ser procurado por qualquer agência funerária”, afirmou.

O equipamento construído pela empresa e que por si será gerido nos próximos 20 anos, foi benzido pelo padre Gonçalo Dinis. Sobre o espaço o pároco destacou “a marca de simplicidade, que pode ajudar no momento da última despedida”. Já o presidente da CIRL – que inclui os municípios de Alvaiázere, Ansião, Batalha, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Leiria, Marinha Grande, Pedrógão Grande, Pombal e Porto de Mós, cujos presidentes estiveram na sua maioria presentes na inauguração –, Raul Miguel de Castro, justificou, em declarações à *i-nova*, esta infraestrutura como uma “resposta à vontade manifestada pelas populações e aos interesses das famílias”. Sobre o trabalho desenvolvido pela Servilusa, o presidente da CIRL esclareceu que já tinha conhecimento do profissionalismo da mesma, principalmente na preocupação “com o maior conforto para as famílias”, reconhecendo o “salto enorme” no que diz respeito ao serviço fúnebre com a chegada da



## Crematório de Leiria

Inauguração: março de 2019

- Sala de despedida
- Capela ecuménica
- Forno crematório
- Serviço de cafetaria
- Wifi
- Jardim da Memória



empresa. Já em relação ao novo crematório, o autarca sublinhou “que é uma estrutura muito interessante, bem cuidada e preparada para dar resposta a todas as necessidades”.

Do lado da Servilusa, o gestor de Unidade de Negócio Norte e Centro, Paulo Rodrigues, reforça que essas necessidades são as de toda a comunidade intermunicipal, com destaque para o facto de Leiria ser uma capital de distrito onde a empresa ainda não estava presente. Com a nova infraestrutura a expectativa é que o número de pedidos de cremação recebidos aumente face ao período em que apenas estava disponível nas proximidades o complexo da Figueira da Foz. “Inaugurámos hoje e já temos duas cremações agendadas para amanhã”, exemplificou o responsável. Quanto ao espaço do crematório, Paulo Rodrigues destacou “a simplicidade e o conforto conferidos pela sala de última despedida e pela capela, além de oferecer áreas distintas, como o jardim da memória”.

### FARO COM FINAL FELIZ

Depois de anos de luta para dar início ao projeto adjudicado pela Câmara Municipal de Faro desde 2012, a Servilusa assinou o contrato no mês passado para construção do primeiro crematório que irá servir a capital algarvia. De acordo com o diretor-geral de negócio da empresa Paulo Moniz Carreira, “todas as questões foram sanadas em tribunal e agora a prioridade é terminar o crematório e pô-lo a funcionar. Queremos iniciar a obra ainda este verão e daqui a um ano ter a estrutura em pleno funcionamento”.

Quanto ao projeto, será “semelhante ao implementado em Leiria pelos pontos em comum em termos de necessidades entre as duas regiões”, adianta a gestora de Unidade de Negócio Sul da Servilusa, Vanda Castro. Serão, assim, 382 m<sup>2</sup> de área de implantação entre os 1600 m<sup>2</sup> concessionados. “Terá uma capela com luz natural, uma área comum com cafetaria, uma sala de última despedida, um forno pirolítico e uma sala de tanatopraxia”, avança a gestora de Unidade de Negócio Sul da Servilusa.

Já a zona exterior, adjacente ao novo Cemitério de Faro, beneficia de uma ampla área ajardinada “onde funcionarão o Jardim da Memória e o Cendário”, acrescenta Vanda Castro. E conclui: “Estima-se que a infraestrutura venha contribuir para aumentar a taxa de cremação local para valores perto dos 25%.”

## SERVILUSA DISTINGUIDA COM PRÊMIO “EMPRESA SOLIDÁRIA” DA AMADORA

■ No dia 11 de junho a Servilusa foi distinguida com o prémio “Empresa Solidária 2018”, do Município da Amadora, concedido anualmente a apenas três empresas do concelho, pelas suas práticas de responsabilidade social.

A atribuição à Servilusa do prémio pela Câmara Municipal da Amadora resulta de uma candidatura assente em ações solidárias desenvolvidas no ano passado no município, nos eixos da Saúde, da Educação, da Emergência Social e do Ambiente.

Entre as atividades, destacam-se “a organização de colheitas de sangue, a promoção de estágios escolares e a inserção profissional, a realização de cerimónias fúnebres a custo reduzido em situações de grave carência económica (sinalizadas pelas instituições); e, no que respeita ao Ambiente, a plantação de árvores na freguesia de Águas Livres, com escolas e centros de dia, bem como a recolha de roupas para os mais desfavorecidos”, informa Cláudia Moita, responsável da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa.

“Ver reconhecidas externamente as nossas práticas de responsabilidade social, que incentivam a economia circular e fazem parte de uma cultura há muito enraizada na empresa, é significativo para nós”, considera a responsável.

Para além da Servilusa, foram ainda galardoadas pelo Município da Amadora como empresas solidárias duas multinacionais na área das tecnologias e das farmacêuticas. Segundo a presidente da Câmara, Carla Tavares, trata-se de um “reconhecimento às empresas que trabalham para a construção de uma cidade coesa, em que os maiores beneficiários são os municípios”.





## DIA DA EQUIPA JUNTA 120 COLABORADORES NO CARTAXO

O Parque de Merendas de Valada, no Cartaxo, junto ao rio Tejo, foi o local escolhido para celebrar o Dia da Equipa Servilusa, a 5 de julho. Cumprindo o sexto ano de tradição, cerca de 40% dos colaboradores da empresa estiveram reunidos num dia de festa e de atividades lúdicas.

T: Ana João Fernandes F: Jorge Correia Luís

“Chegaram as índias”, comenta, bem-disposto, o diretor comercial e de marketing da Servilusa, Carlos Martins, ao ver as 13 colegas algarvias, acabadas de chegar, pintadas no rosto. São 10h00 e em breve chegam, ao Parque de Merendas de Valada, os autocarros de Lisboa e do Norte. O número de colaboradores reunidos ronda os 120, “perto de 40% da empresa, entre parte administrativa, operacional e comercial”, informa João Brás, diretor corporativo. “É um dia descontraído e de convívio, com diversas atividades de ‘team building’ ao ar livre e em contacto com a natureza, uma oportunidade também para colegas se conhecerem pessoalmente.”

Com um formato a fazer lembrar os Jogos Sem Fronteiras – atividades com insufláveis, escalada, *paintball*, tiro ao arco, jogos tradicionais –, este ano foi a primeira vez que o Dia da Equipa contou com o apoio de uma empresa externa na organização. Mário Colaço, da Tagus Natura, afirma que as “atividades têm sobretudo o foco de criar dinâmicas de grupo e convívio, num ambiente informal”. “Temos cinco estações e as pessoas vão rodando”, esclarece.

“Quisemos proporcionar um dia mais ‘mexido’, com experiências diversificadas, indo ao encontro do que era pedido pelos colaboradores mais jovens”, refere Cláudia Moita, responsável da Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social, lembrando que no ano passado o golfe foi a atividade escolhida para o Dia da Equipa, em Torres Vedras. “Todos os anos temos um dia diferente.”



### VAMOS A ELLES, BARBIES DE FERRO

Depois do pequeno-almoço de boas-vindas, o grupo Servilusa dirige-se para o campo de futebol do Parque, onde está montada a maioria das atividades. Foto de grupo da praxe e começam a constituir-se equipas: “Vamos a eles”, “Os escolhidos”, “Barbies de ferro”, “Entalados”, “Vencedores”, “Servijuniors”, “Harém”, “Os mortíferos”, “Bioluzimex”; e “Eu consigo”.

O ambiente está animado. Usam-se cordas, caminha-se em comboio às cegas, jogam-se matraquilhos humanos, faz-se escalada, ri-se muito e a bom som. “É sempre um convívio engraçado”, comenta Maria Bação, do departamento financeiro. “Já falhei alguns anos, mas este tivemos sorte, pois conseguimos encerrar a faturação.” Também Lúcia Machado, da loja Placo Mafamude, em Gaia, não é estrepante no Dia da Equipa: “Já é a terceira vez que venho e está a ser muito divertido. Vou experimentar agora a escalada!”

Se há uns repetentes, há outros para quem o Dia é uma novidade. Como Felisberto Vaz, coordenador da Central Operacional de Almada: “Estou na Servilusa desde 2003 mas nunca tinha sido possível por causa do serviço. Estou a adorar mesmo, conseguimos conviver com os colegas – que muitas vezes só conhecemos por telefone – e cria-se um espírito de união muito forte”.

Perto da hora de almoço, o porco no espeto está quase pronto. E o touro mecânico, para os mais corajosos, também. Depois de as baterias se carregarem, ainda há *paintball* e outras surpresas à tarde, em mais um dia memorável para a família Servilusa. ■

# 18.ª Corrida do Oriente

## APOIAR O DESPORTO SOLIDÁRIO



T & F: Vanessa Bilro

A 18.ª edição da Corrida do Oriente realizou-se a 2 de junho, com partida e chegada no Parque das Nações, em Lisboa, e com o apoio da Servilusa. Agora que a Igreja da Paróquia de Nossa Senhora dos Navegantes já está construída, graças também à contribuição deste evento solidário, é hora de canalizar os lucros para a Associação Navegar, que mobiliza voluntários para o apoio a crianças em São Tomé e Príncipe e Cabo Verde, conforme referiu à *i-nova* o diretor da prova, Pedro Pires.

A Servilusa “continua a apoiar esta causa, não só porque do seu ADN faz parte a solidariedade, mas também porque estar presente na vida das famílias e das suas escolhas saudáveis é uma atitude fomentada pela empresa”, nota Paulo Carreira, diretor geral de negócio, que está sempre presente na partida. Mas não se pense que o apoio a esta causa é apenas financeiro. “Temos uma equipa da Servilusa na corrida e na caminhada, além de estarmos nos abastecimentos, cumprindo a nossa política de aproximação da empresa das pessoas e das iniciativas a que se associa”, sublinha, por seu turno, Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da empresa.

Nos 10 km Francisco Farinha é já presença assídua na equipa “Servirunners”. “Comecei a participar porque fui convidado por um



amigo, que é colaborador na empresa, e como gosto de correr e gostei da experiência venho todos os anos”, relatou. A “outra velocidade”, e na caminhada de três quilómetros, participou Dária Duarte, que está no Departamento Financeiro da Servilusa desde janeiro. A nova colaboradora acabou por fazer a distância a correr e no final defendeu: “É um dever de todos os colaboradores participar nestas atividades e contribuir para a imagem de proximidade que a empresa pretende transmitir.”

Pedro Pires, destacou, no final, precisamente a atitude proativa e de proximidade sentida por parte da Servilusa. “O seu apoio é imprescindível para a realização da corrida, não só pela participação financeira, mas porque se envolve ativamente na organização da prova – divulga, forma uma equipa, apoia nos abastecimentos – e contribui decisivamente para o sucesso da mesma.” Por outro lado, “é ainda de realçar que a parceria com a Servilusa, além de antiga, ultrapassa os limites da corrida, já que a empresa tem apoiado muitas das iniciativas da paróquia e da Navegar”, concluiu. |



### ARRAIAS PARA TODOS

■ Ainda o calendário marcava o dia 31 de maio e já cheirava a arraial, a sardinha assada, a bifanas e a manjericos. Pelo menos na zona oriental de Lisboa, no Parque das Nações. “É o primeiro grande arraial do ano”, confirmou Pedro Costa, relações institucionais da Servilusa, que

apoiou, pelo quinto ano consecutivo, a organização da festa da Paróquia de Nossa Senhora dos Navegantes. E, claro, marcou presença, convidando para se juntarem à festa 15 idosos do Centro de Dia Social e Comunitário (CDSC) da Junta de Freguesia de Moscavide e Portela.

“Já há dois anos tínhamos sido convidados pela Servilusa. Este ano lançaram-nos novamente o desafio e cá estamos! Momentos de festa são sempre agradáveis, além de serem uma oportunidade para os nossos utentes interagirem com a comunidade”, comentou Sofia Sá, responsável do CDSC. Maria da Glória, 86 anos, foi uma das repetentes no Arraial dos Navegantes. “Gosto muito do convívio”, afiançou, por entre uma pausa nos comes e bebes. “Estava para não vir, ando na fisioterapia e raramente saio de casa, mas teimaram comigo... Estou muito contente.”

Sentido de missão cumprida para a Servilusa, que este ano apoiou também com donativos o Arraial da Paróquia de Santo António de Moscavide, entre 14 e 16 de junho, e o Arraial Popular da Paróquia de Olivais Sul, a 28 e 29 de junho. O balanço foi positivo, assegura Pedro Costa: “Para o ano queremos repetir e quem sabe marcar presença noutras localidades”. T & F: Ana João Fernandes



## PELA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Reduzir a pegada ecológica é uma das grandes preocupações da Servilusa, no âmbito da sua política de responsabilidade social. No Dia da Árvore – 21 de março – plantaram-se camélias, medronheiros e castanheiros em Corroios. Em maio limparam-se areais das praias do concelho de Lagoa.

T: Ana João Fernandes e Ana Sofia Varela

O início da primavera e o Dia da Árvore, a 21 de março, foram assinalados da melhor forma em Corroios. Com o apoio da Junta de Freguesia, a Servilusa procedeu à plantação de árvores em três escolas do território: creche d’Os Pastorinhos (inaugurada em 2017); Escola Básica da Quinta de Santa Marta de Corroios; e Escola Básica do 1.º Ciclo D. Nuno Álvares Pereira. As crianças colaboraram e, claro, puseram as mãos na terra.

“Quem é que me quer ajudar?”, perguntou, naquela manhã de sol primaveril, o padre Miguel Alves aos pequenos da creche d’Os Pastorinhos, equipamento do Centro Social Paroquial de Corroios, enquanto agarrava numa pá. As crianças, dezenas que tinham vindo para o pátio da escola (inaugurada no final do ano passado), não se fizeram rogadas: “Eu! Eu!”, respondem com entusiasmo, sob o olhar

atento das educadoras. Escolhidos dois voluntários, o pároco ensinou os passos para plantar as árvores e foi ajudando as crianças na tarefa de colocar de pé duas camélias, um medronheiro e um castanheiro.

“Esta é a raiz, é por aqui que a árvore se vai alimentar, beber água e os nutrientes necessários para crescer. Temos de a regar! No verão, quando houver muito sol, têm de lembrar as educadoras para virem aqui cuidar das árvores”, ensinou e pediu às crianças Cláudia Moita, responsável pela Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa. Já no ano passado a Servilusa tinha feito uma ação dedicada ao Dia da Árvore, na Amadora, e, este ano, decidiu envolver as crianças de Corroios. “Pensámos que seria benéfico para a comunidade e especialmente para os mais jovens fazermos esta iniciativa de plantação de árvores, para se habituarem desde cedo a respeitar e a valorizar a Natureza. Este ano estão envolvidas cerca de 200 crianças, mais do dobro do ano passado”, comentou Cláudia Moita sobre a iniciativa.

“A receptividade das escolas foi imediata. Ficamos de coração cheio por lhes poder proporcionar um espaço mais verde”, afirmou ainda a responsável. Palavras que seriam corroboradas por Henrique Daniel, coordenador geral do Centro Social e Paroquial de Corroios, que gere a creche visada na ação: “Congratulo-me que a Servilusa tenha esta iniciativa com a comunidade. A empresa está há pouco tempo em Corroios, mas desde a primeira hora que colabora connosco em várias atividades. Esta de embelezar a nossa instituição é mais uma. Estamos muito agradecidos.” Também o pároco Miguel Alves ressaltou a importância da iniciativa, sublinhando que “é ótimo a Servilusa



patrocinar esta atividade do Dia da Árvore e intervir na educação para a ecologia.”

O presidente da Junta de Freguesia de Corroios, Eduardo Rosa, fez questão de acompanhar a iniciativa daquela manhã. Agradecendo à Servilusa pela promoção do Dia da Árvore com crianças do território, o responsável frisou a importância do evento: “Numa altura em que as alterações climáticas estão na ordem do dia, e em que os governantes deste planeta têm outros interesses acima dos ecológicos, obviamente que não se muda mentalidades de um dia para o outro, mas é às crianças que podemos e devemos passar o testemunho de como é importante cuidar do nosso planeta, que é o único que temos. E são as nossas crianças que a seguir vão educar os pais”, comentou, acrescentando: “Parabéns à Servilusa por este trabalho em prol de uma sociedade mais justa, mais fraterna, mais igual, e por nos ajudar a melhorar o mundo.”

### PRAIAS MAIS LIMPAS

Animados e preparados para percorrer a Praia Nova e a Praia da Senhora da Rocha, no concelho de Lagoa, no dia 12 de maio, o grupo de voluntários na ação de limpeza promovida pelo Zoomarine deitou mãos à obra para descobrir todo o lixo escondido nos areais. Beatas, artes de pesca abandonadas, caricas, tampas, plásticos, uma cama articulada e muitas garrafas de cerveja foram os objetos que o grupo encontrou ao longo da manhã. No total, esta iniciativa que chegou a seis praias da costa algarvia rendeu 2,5 toneladas de lixo. À *i-nova*, Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio Sul, mostra-se satisfeita pelo resultado positivo e enaltece o facto de, em Lagoa, a maioria dos voluntários ser colaborador da Servilusa.

“Em 2018 identificámos o Zoomarine como parceiro, porque tem uma forte componente na responsabilidade social. Para nós faz todo o sentido uma grande organização ter outra grande organização ao seu

lado”, destaca a responsável. Já em novembro, o grupo tinha estado na reflorestação de Silves, promovida pelo parque temático. “Participar nestas ações faz parte da nossa linha de comunicação, estratégia e responsabilidade social. Os colaboradores aderem, prescindem de um dia de descanso, no fim de semana, neste caso, para estar com as suas famílias nestas iniciativas, algo que nós apoiamos e nos orgulhamos”, acrescenta.

A “Operação Praia Limpa” realiza-se desde 2017, tendo aumentado sempre o número de voluntários, que este ano chegou às cinco centenas. “Está alinhada com a nossa filosofia ‘Together We Protect’, que se articula também com a ‘Operação Montanha Verde’ de reflorestação”, explicou Vasco Alves, do Departamento de Educação de Zoomarine, que orientou o grupo nas praias de Lagoa.

“É também divertido, porque participam todos em família, em grupo, e ajudam a preservar aquilo que é nosso e de todos. Uma frase que ouvi há pouco tempo, resume bem a importância destas ações: ‘Não é só importante deixarmos um bom planeta aos nossos filhos, mas também deixarmos bons filhos ao nosso planeta’”, refere Vasco Alves. O facto de a Servilusa se unir ao Zoomarine neste objetivo comum é visto com satisfação. “É muito gratificante sentirmos que as outras empresas, grupos e associações procuram pertencer a estas atividades. Neste caso, a Servilusa é mais um bom exemplo”, sublinha o responsável.

No final, Armanda Cercas, relações institucionais da Servilusa, sublinha que a ação foi positiva, tendo ajudado a sensibilizar quem estava na praia a tomar a mesma atitude ou a, pelo menos, não deixar lixo no areal. Já Cláudia Guerreiro, também relações institucionais na empresa, explica que “esta é uma iniciativa que envolve famílias, servindo também para educar as crianças a preservar a natureza. Os voluntários aderiram muito bem”. Além da Servilusa, participaram convidados pelo grupo do setor funerário os Escuteiros Marítimos de Carvoeiro. “As pessoas ficaram satisfeitas e, mais uma vez, vamos de coração cheio, porque convivemos todos e fizemos outra boa ação”, conclui Cláudia Guerreiro. ■

# AS CRIANÇAS SÃO O MELHOR DO MUNDO

Já dizia Fernando Pessoa que “o melhor do mundo são as crianças”. No entanto, nem todas recebem o melhor do mundo. No Dia Internacional da Criança – 1 de junho – a Servilusa quis lembrar as mais desfavorecidas do quanto são especiais.



## PAINTBALL A NORTE

■ Chegados às instalações da Milícia Urbana em Valadares – assim se designa o maior espaço indoor de paintball em Portugal –, a 1 de junho, os olhos das 10 crianças fixam-se nas paredes, nos cenários e nos apetrechos ali dispostos. Curiosos, interrogam-se quando poderão começar a jogar, se farão equipas e se terão limite de bolas para “gastar”.

“Primeiro as regras”, atirou o monitor. É então que, dispostos em meia lua, sentaram-se e ouviram atentamente as normas de segurança, a forma de uso dos equipamentos e umas dicas de estratégia. Puseram as máscaras, verificaram os detalhes do fato, inspecionaram as armas e ouviram: “Não se esqueçam do mais importante, divirtam-se! Em 3,2,1... podem jogar!”

Enquanto o jogo decorreu, do lado de cá da rede que separa o “campo de treino” da assistência, Catarina Perestrelo, educadora social na Aldeia SOS Gulpilhares, em Vila Nova de Gaia, elucidou-nos sobre esta instituição e explicou-nos o trabalho que desenvolve. O conceito de Aldeia SOS nasceu na Áustria em 1949 pelas mãos de Hermann Gmeiner e pretendeu juntar crianças órfãs com mães que perderam os filhos, no período póstumo à Segunda Guerra Mundial.

Hoje, e especificamente a Aldeia SOS de Gulpilhares tem ao seu cuidado 40 crianças e jovens junto das suas Mães SOS e, sempre que aplicável, dos seus irmãos biológicos. “Chegam até nós encaminhados pelos tribunais e pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco e tentamos, diariamente, manter na nossa aldeia um ambiente



familiar e de quotidiano que proporcione segurança, bem estar e carinho”, assegurou Catarina.

De regresso ao jogo percebemos que as manchas de amarelo e cor-de-laranja estavam por todo o lado. Aguçado o engenho e a habilidade, todos sabiam já os melhores esconderijos, como rastejar sem serem atingidos e como saltar por cima das bolas de cor. “Eu sou o melhor jogador”, propôs o mais novo. Uns disseram que sim, outros discordaram e todos riram. Encheram-se os depósitos e seguiu a guerra do colorido.

Paula Santos, relações institucionais da Servilusa, observava prudentemente o jogo e ia saltitando entre as bolas que ficavam por rebentar. “É isto que pretendemos e que, acredito, nos distingue de outras empresas. O estar com as pessoas, a relação de proximidade, o termos um rosto e o facto de estabelecermos com elas ligações de respeito e tantas vezes de cumplicidade”, defendeu. **T:** Filipa Torres **F:** Paulo Magalhães



# MUSEU BENFICA COSME DAMIÃO



## VER OS CAMPEÕES EM LISBOA

■ Tecnicamente já não são crianças, mas não é por isso que vão deixar de comemorar o dia 1 de junho, neste caso, a 31 de maio, a convite da Servilusa. Afinal, visitar o Museu Cosme Damião, no Estádio do Sport Lisboa e Benfica, é uma proposta irrecusável até para quem não é do clube. Que o digam Edgar Garcia, 18 anos, e Siser Soutomoro, 24, da Casa 6, no Cacém, Sintra, que já passaram a voluntários e a fazer pelos outros aquilo que fizeram por eles. Têm uma banda e é lá no bairro que dão música à vida de quem faz muito com o pouco que tem.

Mas não se pense que isso da música não é “coisa séria”. Os “miúdos têm pinta” até para se apresentarem. “Cantamos e encantamos”, atirou Edgar olhando de soslaio. “Ainda não vivemos da música, mas levamo-la a sério”, complementou Siser. Já conseguiram despertar o interesse dos companheiros de visita, que quiseram saber que música é essa. “A base é rap, mas é diversificada, porque não se pode ficar preso a um género sob pena de não evoluirmos”, defendeu o mais velho.



Foi também com este espírito de aprendizagem que os dois músicos portistas aceitaram o convite da Servilusa para conhecerem o “museu do inimigo”, como dizia Edgar por brincadeira, à chegada. No final “deram a mão à palmatória” e reconheceram que o museu “tem uma boa estrutura”, nas palavras de Edgar. “Aprendi que aqui foi feita história e é isso que define cada ser humano”, rematou Siser.

O remate de Siser acertou “em cheio” naquilo que eram os objectivos desta visita, de acordo com a animadora sociocultural da Casa 6, Vânia Cristóvão: “Apoiamos jovens dos 5 aos 18 anos, sendo um local onde podem ficar depois das aulas e receber apoio, por exemplo, para os trabalhos de casa, e fazer atividades. Tentamos proporcionar-lhes momentos de aprendizagem, como este, e evitar que andem pelo bairro, seguindo antes bons exemplos, como os do Edgar e do Siser.”

Na visita participaram também os “vizinhos” do Pendão e de Mira-Sintra. Dos utentes do Centro de Educação para o Cidadão com Deficiência (CECD) saíram os mais entusiasmados comentários sobre esta oportunidade criada pela Servilusa, principalmente com o tão esperado momento, à entrada do museu, de ver de perto a Taça de Campeão Nacional ganha há bem pouco tempo pelo clube, que mais tarde se irá juntar às 36 já conquistadas. Brilharam-lhes os olhos, mas também os das psicólogas Ana Rodrigues e Cristina Andrade por testemunharem tão rara oportunidade de sair da rotina. “Vivemos do apoio da segurança social, pelo que estas iniciativas fazem toda a diferença, uma vez que as famílias e a instituição não têm capacidade para lhe proporcionarem estes momentos inclusivos”.

Também as colaboradoras da Servilusa que promoveram esta atividade – Susana Pascoal, relações institucionais na Grande Lisboa, e Maria João Bravo, administrativa na loja do Cacém – não esconderam o quanto a alegria destas pessoas as faz feliz. “Ver a sua satisfação vale tudo”, afirmaram. Os utentes do CECD agradeceram a oportunidade, mostrando ao longo de toda a visita a “chama imensa” de ser benfiquista.

Certamente que Susana Pascoal e Maria João saíram da “catedral”, mais uma vez, “conquistadas” pela emoção destes visitantes muito especiais, que aproveitaram as despedidas para deixarem, através das palavras da benfiquista Soraia Raquel, o desafio: “Fiquei muito contente por saber que vinha ao Museu do Benfica e pensei logo em ver a águia Vitória. Mas gostava muito de ver os jogadores.” **I T & F:** Vanessa Bilro



## DO ALGARVE PARA O BADOCA PARK



■ A partida de Olhão, ainda mal tinha raiado o sol, já deixava antever um Dia Internacional da Criança recheado de experiências únicas para as 20 meninas e adolescentes, entre os 7 e os 21 anos, do Centro de Bem-estar Social Senhora de Fátima, que, a convite da Servilusa, iam expectantes sobre o que as aguardava no Badoca Park, no concelho de Santiago do Cacém. Encheram o autocarro, cedido pela Câmara Municipal de Olhão, de música e de boa disposição, começando logo aí a partilha de afetos com os colaboradores da empresa.

À chegada, a ansiedade de quem nunca tinha ido ao Badoca Park, era grande. Logo para começar houve um safari, com carruagens puxadas por um trator em caminhos de terra sinuosos, que mostrava os cerca de 230 animais, como girafas, orixes, zebras, búfalos, avestruzes, elandes, kudus, impalas, palancas e gnus. Logo de seguida, num passeio pelo parque, viram-se tartarugas, flamingos e muitas outras espécies, culminando no espetáculo de alimentação dos lémures.

Ao almoço, o convívio intensificou-se com a partilha do espaço de piquenique, onde se cruzaram conversas, enquanto todos comiam. “Esta é talvez uma das poucas oportunidades que estas crianças têm de ir a um sítio deste género”, constatou Sandra Guerreiro, relações institucionais da Servilusa que organizou e acompanhou a viagem.

No entanto, nada ultrapassou o *rafting* africano, no qual os visitantes entram numa boia gigante, e seguem por um circuito de água, com cascatas e desníveis. Os gritos de alegria e o entusiasmo foram tantos que houve quem quisesse voltar a enfrentar as filas. Juliana (nome fictício) disse à *i-nova* que adorou a viagem e que espera repetir: “Gostei mais de andar na boia, sobretudo, quando a água da cascata me molhou toda”, resumiu entre risos. Achou as colaboradoras da Servilusa “divertidas e simpáticas”.

Por sua vez, Adriana (nome fictício) gostou do *rafting* e de ver os macacos: “Nunca tinha vindo ao Badoca Park e gostei muito de quem nos acompanhou. Ofereceram-nos tantas coisas!”, exclamou. Entre risos, Beatriz, por sua vez, confessou que o que mais gostou foi das girafas. “Elas eram um bocadinho iguais a mim”, metaforizou a pequena criança que é alta para a idade que tem.

Bruno Cantigas, diretor técnico da instituição, entende que a Servilusa, “enquanto entidade com responsabilidade social, conseguiu afirmá-la na plenitude neste dia, por ter proporcionado uma atividade maravilhosa, pelo convívio, pelo contacto com a natureza e pela oportunidade que as miúdas tiveram de usufruir de algo que, de outra forma, talvez não fosse possível. A Servilusa tem visão, iniciativa e uma proatividade exemplar”. **IT & F:** Ana Sofia Varela



## CAMINHAR PELOS BOMBEIROS DE SILVES

■ A marcha/corrida solidária em Silves, promovida pela Farmácia Cruz de Portugal, em parceria com a Servilusa, com a Junta de Freguesia e com a Câmara Municipal, no dia 19 de maio, angariou 2476 euros que reverteram a favor dos Bombeiros Voluntários de Silves. Na marcha participaram 250 pessoas nos dois percursos disponíveis – 3 km pelo centro de Silves e 5 km pela zona ribeirinha –, mas houve muitas mais a adquirir os kits solidários. Helena Raimundo, da Farmácia Cruz de Portugal, organizadora da corrida, revelou à *i-nova* que, nesta segunda edição, a Servilusa foi uma grande parceira, não só pelo apoio, como também por ter vendido 40% dos kits”.

Do lado da Servilusa, Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio Sul, mostrou-se “orgulhosa pela forma como a equipa dinamizou a iniciativa”, referindo que esta participação é fruto do excelente empenho que a equipa de Relações Institucionais do Algarve tem vindo a assumir nos últimos anos. “Estivemos a dar águas, rebuçados, maçãs, laranjas e todo o apoio necessário para ajudar os participantes, porque uma coisa é fazer donativos e outra é estar presente”, afirmou Sandra Guerreiro, relações institucionais da empresa. “Estivemos de alma e coração e é importante ‘dar a cara’. Estamos a ajudar estes heróis que se arriscam todos os dias por nós”, concluiu Armanda Cercas, também relações institucionais da Servilusa. **IT & F:** Ana Sofia Varela



## APOIO A PROJETO ESCOLAR NA GUINÉ-BISSAU

■ No âmbito do Projeto Casa Fiz do Mundo – que passa pela construção, já iniciada, de uma escola na Guiné-Bissau –, a Servilusa juntou-se à Paróquia de Espinho, mobilizando colaboradores, parceiros e clientes da região Norte para a doação de material escolar. “O primeiro contacto com o Padre Artur, responsável pelo projeto, foi em fevereiro, e em março arrancámos com a recolha de material escolar. Começou por ser uma ação interna, mas fizemos publicidade em algumas lojas do Norte e rapidamente a comunidade também aderiu a esta causa”, congratula-se Paula Santos, salientando o envolvimento em massa de colaboradores, parceiros e clientes das lojas de Espinho e Fernão de Magalhães, no Porto, entre outras. Partiu a 22 de junho um contentor com os materiais escolares recolhidos.

## DOAÇÃO DE SANGUE NA LOJA DE SANTA CATARINA

■ As instalações da loja de Santa Catarina, no Porto, acolheram uma campanha de doação de sangue, a 31 de maio, em colaboração com o Instituto Português do Sangue (IPS). “Foram feitas 29 colheitas”, revela Andreia Cerqueira, colaboradora da loja que dinamizou esta ação. “Foi a primeira vez que a Servilusa organizou esta iniciativa no Norte”, confirma Domingos Patrício, relações institucionais. O responsável adianta que a disponibilidade do IPS para a parceria foi “imediate”, possibilitando aos colaboradores da Servilusa na região Norte, clientes e comunidade a doação benévola de sangue.

## DOIS MIL ENLATADOS PARA VÍTIMAS DE CICLONE EM MOÇAMBIQUE

■ Em apenas três dias (26 a 29 de março), a família Servilusa mobilizou-se para apoiar as vítimas do ciclone Idai, que em março atingiu Moçambique, enviando, em parceria com a Fundação Benfica, mais de dois mil enlatados para o país. “A generosidade não tem limites e, apesar das constantes iniciativas em que estamos envolvidos, a resposta da Servilusa, amigos, vizinhos e comunidade foi incrível, com a mobilização de todas as zonas do país”, congratula-se Cláudia Moita, responsável pela Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social. “Em tempo recorde juntámos mais de dois mil enlatados, conseguido assim proporcionar cerca de duas mil refeições” às vítimas do ciclone que devastou Moçambique. “Houve uma rentabilização de recursos para evitar gastos excessivos. Falámos com o Benfica, que ia enviar um contentor com donativos – alinhado com outras organizações”, afirma a responsável.



# PISCAR O OLHO AO SOTAVENTO ALGARVIO

Estar presente em Olhão com uma loja era um objetivo há muito perseguido pela Servilusa. A empresa considera que este é um mercado que merece forte aposta e as portas abriram-se a 30 de maio.

**T & F:** Ana Sofia Varela

O número um da Avenida Doutor Bernardino Silva, na cidade de Olhão, passou a ser a nova “casa” da Servilusa no concelho, desde 30 de maio, naquele que é o concretizar de um objetivo há muito ambicionado pelo grupo. Será um desafio, mas há vontade em fazer com que seja um sucesso, não fosse este grupo líder de mercado em Portugal. “Temos um caminho a seguir, mas estamos conscientes e confiantes. A Servilusa, independentemente de anos fáceis e anos menos fáceis, continua a crescer”, explica Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio Sul.

Esta é a primeira loja inaugurada em 2019 no território nacional, que se junta aos quase 65 espaços comerciais já existentes e aos sete fornos crematórios no país. “Isto significa que estamos perante uma empresa e um acionista que nos permite crescer, o que é muito importante. 2018 foi um ano muito positivo e, por isso, podemos dar mais um passo e abrir em Olhão”, constata Vanda Castro.

Numa curta cerimónia, o novo espaço abriu portas com um visual em conformidade com os já existentes da insígnia Servilusa. Os tons de verde, as imagens e a arrumação *clean* são já característica do grupo. O serviço, desde o mais acessível ao premium, mas sempre com qualidade, não será uma exceção. É uma imagem desenhada e criada para ser uniforme de Norte a Sul do país, sem o aspeto de uma agência funerária tradicional, mas um espaço acolhedor para quem recorre à Servilusa pelo serviço personalizado.

“Andámos de porta em porta para encontrar a localização ideal e, finalmente, a imobiliária que estava cá antes disse-nos que ia sair. Depois de várias análises, a decisão foi a de instalar aqui a loja”, afirma Sandra Guerreiro, relações institucionais da Servilusa. “Há muito tempo que vínhamos seguindo a zona de Olhão e estudando o mercado. Sabíamos que havia um forte potencial e que a Servilusa seguramente irá ter sucesso nesta cidade, porque é um dos dois concelhos com maior número de óbitos do Algarve”, argumenta por sua vez Vanda Castro.

A Servilusa tem um plano de crescimento para 2019, tal como nos últimos anos. Contempla a abertura de quatro lojas, uma no Porto, uma em Lisboa, outra na Península de Setúbal e esta no Algarve. Após a análise de mercado, “entre o Barlavento e o Sotavento, decidiu-se que Olhão faria sentido, por variadíssimas razões, que estão relacionadas com o facto de não termos ainda presença nesta cidade, que criará sinergias com Faro e Loulé, onde já estamos presentes. Preenchemos um triângulo de atuação com a cobertura de uma equipa muito versátil e profissional. Olhão tem o seu mercado, mas com carências de serviços de qualidade a preços competitivos”, defende Paulo Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

A concorrência faz parte do dia a dia e a Servilusa continua a ser líder e tem uma linha de negócio bem definida e orientada para a qualidade de serviço e para as famílias. “Em Olhão existe concorrência e, como em todos os outros locais, a chegada da Servilusa vai certamente promover a qualidade geral dos serviços, beneficiando esta população”, realça a gestora.

Um dos pontos a concretizar é a admissão de uma colaboradora que seja local, tal como tem acontecido em qualquer loja da Servilusa no país. “Um dos requisitos em qualquer local é que a pessoa seja da terra. Isto é um negócio contínuo e de proximidade à população”, considera Vanda Castro. Esta é uma opinião partilhada por Paulo Carreira: “Sendo uma atividade de bairro, de relações pessoais, quem está instalado é da terra, tem relações estabelecidas e temos também de ultrapassar esta barreira com pessoas locais.”

### **OLHÃO SERÁ SINÓNIMO DE PROXIMIDADE E DE SUCESSO**

“Esta é uma zona que tem raízes piscatórias e temos de entrar no mercado com uma postura acessível. Temos de mostrar que estamos no mesmo patamar que a população e desmistificar o que fazemos, sobretudo a nível da responsabilidade social”, antevê Sandra Guerreiro, relações institucionais da Servilusa. Além do serviço prestado a nível do setor funerário, há várias ações que são realizadas em prol da população e da sociedade.

“Este negócio é muito dependente da presença local, da imagem, da localização, da notoriedade e da rede de lojas. É um fator fundamental para o sucesso da empresa e para o reconhecimento da marca perante as populações”, refere Carlos Martins, diretor comercial e de marketing da Servilusa. O facto de estar localizada num local privilegiado, onde passam muitas pessoas, será uma forma de mostrar que a empresa está no concelho. “O grande desafio é que, de forma crescente, as pessoas nos conheçam, nos reconheçam e nos procurem”, acrescenta. Apesar de ser nova em Olhão, a Servilusa já tem um peso significativo no Algarve e representa uma quota de mercado interessante. “Pretendemos crescer, aumentar e ganhar o nosso mercado neste concelho”, conclui Carlos Martins.

Para este ano não está prevista a abertura de mais lojas no Algarve, ainda que a região tenha um forte potencial de crescimento,



havendo diversas cidades identificadas pela empresa. “Temos um grande investimento pronto a avançar que é o crematório de Faro, que já foi adjudicado” e cujo contrato de concessão foi assinado em junho com a Câmara Municipal, avança o diretor geral de Negócio da Servilusa. “Este é um investimento necessário e sobre o qual todo o Algarve irá beneficiar, que fica com uma localização central e que terá um enquadramento adequado e um conjunto de serviços de acompanhamento à família, à semelhança dos que já existem no país”, sublinha Paulo Carreira. ■



# NA PRIMEIRA LINHA DO APOIO ÀS FAMÍLIAS



Aos 38 anos, Miguel Gomes é uma das vozes por detrás do “telefone” da Servilusa. A *i-nova* esteve uma tarde em “side-by-side” com o supervisor do Call Center da empresa, que “deu a cara” para mostrar os desafios de estar na primeira linha do apoio às famílias.

**T & F:** Vanessa Bilro

“Boa tarde Servilusa – Agências Funerárias, fala o Miguel, em que posso ser útil?” A frase sai automaticamente ao sinal de chamada, sofrendo variações consoante o cliente esteja a contactar a linha geral da empresa ou uma loja específica, mas também de acordo com o idioma do outro lado da linha. Depois “desligam-se” os automatismos e ouve-se atentamente. Repete-se por outras palavras o que foi dito, no sentido de validar se a questão do cliente foi entendida, e resolve-se a questão. Só falta tipificar, que é como quem diz, registar o resumo do atendimento, e, se for caso disso, encaminhar para o departamento competente.

Miguel Gomes faz esta gestão da chamada quase “de olhos fechados”. Afinal, dá voz ao Call Center da Servilusa desde 2011, e na bagagem tem anos de apoio ao cliente em seguradoras. E tem também o gosto pela “problemática filosófica e existencial”, que está a ser sedimentado na licenciatura em Psicologia que frequenta atualmente. Esta não é, de resto, a sua primeira experiência no ensino superior. “Frequentei a licenciatura em Filosofia, mas senti necessidade de algo mais prático e acabei por mudar para Gestão de Atividades Culturais. Mas, após três anos, fui forçado a parar por questões financeiras”, conta.

Foi nesta altura que o atual supervisor do Call Center da Servilusa se dedicou a tempo inteiro ao apoio ao cliente. No entanto, recorda, “todos os locais por onde passei eram bem diferentes, a começar pelo setor, que exige outra adaptação”. Essa adaptação, confessa, passa por várias fases

que Miguel observa, com a ajuda dos recursos da licenciatura, desde que assumiu a supervisão do Call Center, nos colegas que chegam à equipa: “Primeiro nota-se sempre uma certa estranheza, depois dá-se o processo inverso, que é o de viver as situações com as quais se contacta e, por fim, aprende-se a encontrar o equilíbrio.”

É hora da pausa. Neste Call Center há máquina de café, televisão, frigorífico, micro-ondas e até sofás para os colaboradores descansarem nos períodos noturnos de menor fluxo de chamadas. Também o acesso à Internet é total, ao contrário do que acontece na maioria dos *call centers*. “Impera o bom senso”, defende Miguel Gomes, que destaca algo que o fez perceber, desde o início, que estava numa empresa diferente: “O diretor-geral de negócio vem frequentemente ao Call Center e interessa-se por saber se está tudo bem.”

De volta à linha, a conversa segue em espanhol. Além desta língua, do inglês, do francês e do alemão, há assistentes que falam os idiomas do Leste europeu, para responder ao peso que o mercado internacional tem na empresa. É nesta altura que Miguel Gomes resume todas as suas funções que, enquanto supervisor, vão além do atendimento: “Elaboro relatórios; monitorizo as chamadas; verifico se os procedimentos estão a ser cumpridos; e faço a gestão da equipa.”

Gerir a equipa é, para o supervisor, a parte mais exigente. “Temos um horário de 24 horas e não nos podemos esquecer de que as pessoas têm férias e folgas. Por isso, há turnos para calendarizar para que estejam sempre no atendimento pessoas suficientes para responder à média de 300 chamadas diárias que recebemos”, nota. Há ainda para enquadrar o horário dos colaboradores que estão fora do sistema de turnos. “Para atenuar o impacto do trabalho por turnos, há sempre colaboradores que, de forma rotativa, durante um mês, têm um horário de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00”, explica.

Por vezes, é preciso fazer verdadeiros malabarismos para que tudo encaixe perfeitamente. Mas isso não é um problema para Miguel Gomes que, questionado pela *i-nova* sobre os seus gostos pessoais, responde: “Gosto de praticar desporto e yoga. Gosto de coisas acrobáticas, de trapézios. Gosto de ouvir música, de ir a concertos, de viajar...”

Vanda Castro e Paulo Carreira representaram a APPSF na elaboração e assinatura deste protocolo com a OSAE, entidade representada pelo seu Bastonário, José Carlos Resende e por Paulo Teixeira



## APPSF ASSINA PROTOCOLO COM A ORDEM DOS SOLICITADORES E AGENTES DE EXECUÇÃO

A 9 de julho, na sede da Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE), em Lisboa, a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário e esta entidade deram um passo em frente no combate à procuradoria ilícita no setor funerário. “Temos observado que há atos próprios dos solicitadores e dos advogados que têm vindo a ser praticados pelas agências funerárias, muitas vezes sem uma intenção propriamente economicista, mas com o intuito de ajudar nas dificuldades do cidadão que recorre aos seus serviços. Independentemente da motivação, a verdade é que prestam atos para os quais não têm habilitação legal, com prejuízo para o cidadão”, enquadra Paulo Teixeira, vice-presidente do conselho da OSAE.

Foi com esta preocupação em mente que a OSAE procurou a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) e encontrou uma aliada no combate a esta situação. “A APPSF sempre pugnou pela legalidade, pela transparência e pela qualidade do sector, posição que não se coaduna com este tipo de ações que eventualmente poderão ser praticadas por algumas agências funerárias. Neste contexto, pareceu-nos útil avançar para um protocolo de cooperação que, pela via da sensibilização e da informação, pudesse erradicar este tipo de práticas que são prejudiciais para o setor e para o cidadão”, defende, por seu turno, Vanda Castro, presidente da Assembleia-geral da APPSF.

Os termos do protocolo foram debatidos pelas partes e chegou-se ao documento final. Na prática, o protocolo vai consistir, destaca Paulo Teixeira: “Na garantia por parte da OSAE de divulgação interna da preocupação da APPSF em garantir que os serviços e procuradoria prestados após o serviço funerário são realizados por profissionais habilitados para o efeito; e vai levar a cabo uma ação de sensibilização junto dos solicitadores para fazerem parte de uma lista nacional a disponibilizar a todas as agências funerárias associadas da APPSF, para que estas possam indicar um profissional para tratar das questões do foro da solicitadoria.”

Por seu turno, “a APPSF compromete-se a sensibilizar os seus associados para esta questão e a partilhar a lista nacional de solicitadores que será disponibilizada pela OSAE”, afirma Vanda Castro. Assinado o protocolo, o objetivo, garante Paulo Teixeira, “é a partir de setembro passar-se das palavras à prática e, através do departamento de formação da OSAE, levar a cabo um plano de formação/informação sobre esta questão pelo país”. **T & F: Vanessa Bilro**

## EFFS COLOCA TRASLADAÇÃO NA AGENDA EUROPEIA

Após o tratamento dos dados do inquérito realizado junto dos agentes funerários de diversos países sobre os desafios da trasladação no espaço europeu, a European Federation of Funeral Services (EFFS) enviou uma carta para os representantes das diversas forças políticas dos vários países com assento no Parlamento Europeu, no sentido de os sensibilizar para a necessidade de uma regulamentação comum, que uniformize os procedimentos de repatriamento e trasladação de falecidos dentro da Europa. A ideia é criar uma espécie de “Espaço Schengen” dos falecidos, que reflita as várias leis e acordos bilaterais e multilaterais existentes numa nova regulamentação, facilitando e acelerando os processos.

## 50.º ICD MEETING DA FIAT-IFTA REALIZOU-SE EM BIRMINGHAM, NO REINO UNIDO

Entre 7 e 9 de junho, Birmingham, no Reino Unido, recebeu o 50.º Meeting do International Council of Direction and Conference da FIAT/IFTA (Fédération Internationale des Associations de Thanatologues/International Federation of Thanatologists Associations). Entre os principais temas discutiram-se estratégias para tornar este organismo mais ágil; reformularam-se algumas áreas do comité “Funeral Heritage”, reconhecido como ONG pela UNESCO, que promove a partilha das práticas, das tradições e dos rituais funerários; partilhou-se o trabalho desenvolvido pelo Funeral Exchange Program, uma plataforma para estágios em funerárias em todo o mundo; propôs-se a criação de uma plataforma de celebrantes (figura comum nos países anglo-saxónicos, que profere discursos sobre os falecidos e que em Portugal encontra eco na cerimónia de homenagem da Servilusa), para que se troquem experiências; e concluiu-se pela intenção de aproximação à Federação Internacional de Cremação. Neste *meeting* foi também anunciada a data e local da próxima convenção da FIAT-IFTA, na qual haverá eleições. Será em Yokohama, no Japão, de 22 a 24 de junho de 2020.

# “[A SERVILUSA] ESTARÁ À ALTURA DAS ELEVADAS EXPECTATIVAS QUE TODOS TEMOS”

Depois de oito anos de lutas jurídicas pela assinatura do contrato de construção e gestão do crematório da capital algarvia, a questão foi sanada no mandato de Rogério Bacalhau. O presidente da Câmara Municipal de Faro, em entrevista à *i-nova*, afirmou estar confiante de que a Servilusa irá fazer um bom trabalho, à altura das expectativas elevadas da comunidade, contribuindo para mitigar um dos problemas do setor no concelho – que está relacionado com “o constrangimento severo” nos dois cemitérios que servem a cidade – ao mesmo tempo que será uma mais-valia para toda a região.

T: Vanessa Bilro

## Como caracteriza a evolução do setor funerário no município de Faro nas últimas décadas?

Trata-se de um setor muito sensível na vida das nossas comunidades, que cada vez têm mais exigência relativamente aos padrões do serviço prestado. Penso que os últimos anos trouxeram um incremento de qualidade na atividade e no profissionalismo colocado ao serviço dos clientes, num momento sempre difícil das suas vidas.

## Que especificidades nesta área encontra no município que o diferenciem dos restantes do país?

Faro debate-se com um constrangimento severo relativamente aos dois cemitérios que servem a cidade. Um tem a ver com o velho cemitério da Esperança, que há muito esgotou o espaço disponível, apesar das benfeitorias e de termos vindo a aumentar a sua capacidade. O outro é o que se prende com o cemitério novo, que enferma de um problema de conceção. Os gavetões de consunção aeróbia nunca funcionaram, pelo que a normal decomposição dos corpos ali sepultados não se faz em condições satisfatórias. O problema é sério e data de 2005, mas estamos confiantes na sua completa resolução no próximo biénio.

## Na sua perspetiva, qual deve ser o papel da autarquia no que diz respeito ao setor. Ou seja, deve ser exclusivamente a autarquia a garantir a construção, manutenção e gestão das infraestruturas ou será algo a partilhar com a iniciativa privada?

Nunca tive complexos ideológicos e, como tal, nunca vi a iniciativa privada como um obstáculo ao cumprimento das prerrogativas de

serviço público. Estado e empresas são complementares e podem contribuir juntos para uma melhoria da qualidade de vida em todos os sectores, cumprindo com rigor e escrupulo o preceituado nos acordos e contratos estabelecidos e respeitando as tabelas de taxas e os preços fixados em cada município. O que é saudável é que as câmaras e juntas de freguesia sejam as responsáveis pela gestão e manutenção do espaço que é público, mas não vejo com desdém, bem pelo contrário, que na gestão desses espaços possa haver valências exploradas por privados – como é o caso dos crematórios.

“ Estado e empresas são complementares e podem contribuir juntos para uma melhoria da qualidade de vida em todos os setores ”

## Tendo o município acabado de assinar o contrato com a Servilusa, na sequência de concurso público, para a construção do novo crematório de Faro, quais os fatores que determinaram a escolha?

O processo respeitou as regras da contratação pública, que seguimos escrupulosamente. Direi apenas que, depois de quase oito anos de querelas jurídicas que muito prejudicaram os nossos munícipes e a qualidade de vida na cidade, tenho a expectativa de que a Servilusa faça um bom trabalho. Estou otimista em relação a isso, pois é o que a comunidade espera e merece que aconteça depois de tantos anos perdidos.

## Qual a importância desta nova infraestrutura para o município?

Esta nova infraestrutura irá ajudar a mitigar os constrangimentos de falta de espaço, ao nível do concelho de Faro, mas será também importante para a região do Algarve, que passa a dispor de um equipamento de topo, bem no seu coração.

“ Faro debate-se com um constrangimento severo relativamente aos dois cemitérios que servem a cidade ”



“A Servilusa ganhou quota de mercado e introduziu qualidade no setor, mercê do recurso a pessoal mais qualificado e a tecnologias de topo”



## Rogério Bacalhau

Presidente da Câmara Municipal de Faro

© Câmara Municipal de Faro

### ❑ Que expectativas tem em relação ao futuro desta parceria?

As mais altas. A Servilusa é uma das mais conhecidas empresas a operar no mercado. Estou certo de que estará à altura das elevadas expectativas que todos temos.

### ❑ Pelo que conhece do trabalho da Servilusa que opinião tem formada sobre a empresa?

Trata-se de uma das grandes empresas a operar no setor. Ganhou

quota de mercado com políticas de comunicação inovadoras e introduziu qualidade no setor, mercê do recurso a pessoal mais qualificado e a tecnologias de topo.

### ❑ Como é que perspetiva o futuro do setor no município que dirige?

Os principais constrangimentos estão resolvidos ou em via de resolução rápida. Experimento, por isso, um sentimento de alívio e de confiança em relação ao futuro. ■

# JÁ ABRIU **ALI AO LADO**

Nesta edição da *i-nova* contamos-lhe tudo sobre aquele espaço novo que abriu portas mesmo ao seu lado, mas que ainda não deu por ele. Para conhecer no verão e não só.

T: Vanessa Bilro

## Vila Gale Collection Elvas

Em pleno centro histórico da cidade alentejana, classificado pela UNESCO como património mundial, abriu uma nova unidade hoteleira nascida no antigo Convento de São Paulo. São 79 quartos, entre 14 suites, das quais sete com mezzanine, dois quartos familiares e 63 quartos standard. Há dois restaurantes, um bar, piscina exterior e um spa com massagens, jacuzzi, banho turco, sauna e piscina interior. Finalmente, há duas salas de reuniões, um claustro e um salão de eventos e, pasme-se, uma obra de Vhils.



## Lava Homes – ilha do Pico

Uma pequena aldeia turística plantada na Terralta, freguesia de Santo Amaro, Ilha do Pico, Açores. Lá a promessa é de paraíso. Basta “passar os olhos” pelo *site* deste resort com 14 casas, um restaurante – o Magma –, mercearia, piscina aquecida e estúdio de ioga, para perceber que a promessa tem fortes probabilidades de ser real.

## Pastelaria Japonesa em Lisboa

Não, o que esta pastelaria tem de especial não são bolos. É piza. De sushi. Fica em Lisboa e tem entregas ao domicílio. Esta novidade no cardápio junta seis fatias com salmão, ovas, morango, sementes de sésamo, cebolinho, queijo creme e abacate e é indicada para seis pessoas.





## Gulato na Comporta

“Olha o gelado fresquinho!” Há de pistácio, de doce de leite, de cheesecake com goiaba, de natas, de morango, de chocolate, de chocolate fondant, de pinhão, de figo, de laranja ou de erva príncipe. E, na Praia da Comporta, chegam de triciclo. Há o Gabriel e o Rafael e cada um destes triciclos tem sete sabores servidos em cone ou em copo. Os plásticos que usam são de vegetais e biodegradáveis. Também há uma loja física de onde pode levar gelados em caixas de cortiça que mantem o produto inalterado até uma hora.



## Livraria Tintimportintim

Fica no Porto e, sim, tem livros das “Aventuras do Tintim”, além de outros de banda desenhada. O conceito não é novo, aliás, já existe na Invicta há 16 anos, na Rua da Conceição. Agora os proprietários abriram um novo espaço na Rua de Santa Catarina. Ao contrário do espaço original, que tem peças clássicas, antigas e raras, este tem sobretudo produtos lançados recentemente no mercado. Além de livros, a livraria vende sacos de pano, porta-chaves, canecas, puzzles, calendários, despertadores, postais e figuras em resina e PVC. Algumas são edições limitadas, certificadas e numeradas.

## Sky Bar na Avenida da Liberdade

O *rooftop* do Tivoli Avenida da Liberdade, em Lisboa, abriu para mais uma temporada, este ano com a assinatura do Seen, o restaurante que Olivier Costa ali abriu no ano passado. No Sky Bar os destaques vão para os petiscos, mas também para os *cocktails* criativos ambos com vista para a capital, claro. O espaço funciona entre as 17h00 e a 1h00 da manhã e tem sempre música, bem como DJ em dias específicos e outras programações especiais.



## Cheers Sports Bar & Restaurant em Almada

Com a decoração a fazer lembrar um Pub inglês com tema desportivo, o Cheers Sports Bar & Restaurant abriu em Almada para pessoas que gostam de desporto, mas também de música e de comida. Além disso, há “happy hour” todos os dias das 16 às 19 horas. Por 1,95 euros pode, por exemplo, beber uma imperial acompanhada por cinco aros de cebola panados como petisco. Mas também há pratos e outros petiscos para partilhar. Às sextas-feiras o DJ residente Bruno Beat D Fender toca a partir das 23 horas e, aos sábados, há música ao vivo.

# Servilusa

## Gestão de Centros Funerários · Crematórios

### As nossas vantagens:

- Crematórios com salas de velamento;
- Linha de atendimento permanente 24h;
- Funcionamento 365 dias;
- Preços iguais todos os dias da semana;
- Equipamentos modernos com monitorização contínua;
- Acompanhamento permanente pelo assistente de centro;
- Disponibilização de cendrários e columbários.

### Onde estamos:

- 1 Centro Funerário e Crematório da Lapa
- 2 Centro Funerário e Crematório Figueira da Foz
- 3 Crematório de Leiria
- 4 Crematório Rio de Mouro
- 5 Crematório Póvoa Santa Iria
- 6 Centro Funerário e Crematório de Cascais
- 7 Centro Funerário e Crematório de Elvas
- 8 Crematório de Guimarães (em implementação)
- 9 Crematório de Santarém (em implementação)
- 10 Crematório de Faro (em implementação)

