

*i***NOVA**

REVISTA SERVILUSA | N.º 34 | ANO 14 | SEMESTRAL | JANEIRO DE 2021

FARO E SANTARÉM APOSTAM NA CREMAÇÃO COM GESTÃO SERVILUSA

As autarquias de Faro e Santarém uniram-se à Servilusa para dotar as capitais de distrito de infraestruturas que fossem ao encontro das necessidades daquelas comunidades na área da cremação. O Crematório de Faro, inaugurado em setembro, e o Crematório de Santarém, que abriu portas em dezembro, concretizam este desígnio, acrescentando-lhe tecnologia de ponta e comodidades únicas a nível nacional.



MUNDO SERVILUSA

A Servilusa é pioneira na Europa na certificação pela revisão da NE 15019:2019

PONTOS DE VISTA

Entrevista ao Pe. Artur Pinto, da Paróquia de Nossa Senhora d'Ajuda, em Espinho

**EM FOCO**

04 As últimas do setor

MUNDO SERVILUSA

05 Estar mais visível apoiando a comunidade

06 Na capa - Servilusa inaugura crematórios vanguardistas em Faro e Santarém

LINHA DA FRENTE

11 Missas do mês de Finados: Cumpre-se a tradição com transmissão em direto

14 A nova realidade laboral

15 Servilusa planta uma árvore por cada funeral

ATITUDE SOCIAL

16 Cabazes de Natal compensam gestos solidários

17 Boas ações a Norte

18 Celebrar o Dia dos Avós

18 Distantes, mas próximos

DE PORTAS ABERTAS

20 Agência Matias: uma integração modelo

NA PELE DE

22 Luís Rodrigues, ex-coordenador comercial da Servilusa

ESPAÇO APPSF

23 COVID-19 continua a desafiar o mundo

PONTOS DE VISTA

24 Pe. Artur Pinto, da Paróquia de Nossa Senhora da Ajuda, em Espinho

ZOOM OUT

26 Todos os dias são bons para ajudar

CORREIO DO LEITOR

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

CRISTINA TOFT

Residente em São Brás de Alportel.

Recentemente, tive uma oportunidade diferente na minha vida. Fui convidada para visitar o novo Crematório que foi construído pela Servilusa em Faro. Antes da construção deste novo crematório, havia dois que podiam ser utilizados: um em Beja, que não tinha capela e que implicava percorrer um longo caminho para quem ia do Algarve; e o de Albufeira, a uma distância razoável.

A Servilusa viu que havia uma necessidade e construiu um crematório que responde a tudo o que as pessoas precisam nesta matéria. Está aberto sete dias por semana, tem uma linda Capela, na qual pode ser realizado o serviço escolhido, onde se inclui os Humanistas, bem como tocar a música que pretender. O ambiente no Crematório de Faro é

pacífico, calmo e muito bonito. Os colaboradores são gentis e compreensivos.

A Sandra Guerreiro, que nos acompanhou na visita às instalações, mostrou-se simpática e conhecedora dos serviços que a Servilusa pode oferecer. Não tinha ideia do tanto que fazem. A Servilusa tem planos de funeral em vida, o que significa que pode pagar o seu funeral e não se preocupar quando chegar a hora, sendo que a oferta é muito razoável. A Servilusa trata de tudo e tem colaboradores que falam inglês e podem ajudar relativamente a todos os detalhes sobre o que é necessário fazer quando há um falecimento.

A Servilusa é uma boa empresa que oferece ótimos serviços.

SUPERAR ADVERSIDADES SEM PERDER O FOCO NO BEM-ESTAR DAS FAMÍLIAS

O ano de 2020 vai certamente ficar na história. Não só pelas adversidades, mas principalmente por nos mostrar que, mesmo nos momentos mais difíceis, é possível, com força, criatividade, motivação e uma equipa coesa e profissional, ultrapassar os obstáculos sem colocar em causa o princípio que nos rege, que é o bem-estar das famílias que confiam na Servilusa. Mas 2020 também nos mostrou que, apesar de termos todos os planos, protocolos e procedimentos bem implementados para lidar com realidades como uma pandemia, há sempre situações inesperadas que só são possíveis de superar porque investimos em recursos materiais e na formação profissional de uma equipa já muito qualificada.

Neste contexto, mesmo tendo sido forçados a adaptar o nosso serviço à necessidade de mitigação da pandemia, tendo como prioridade a proteção individual e coletiva, nunca deixamos de estar orientados para as famílias, para a comunidade onde estamos inseridos e para o investimento local e plano de expansão nacional da Servilusa. Foi deste equilíbrio entre a necessidade de cumprir as regras de segurança e a vontade de proporcionar um serviço profissional e de excelência, que surgiram ideias como a transmissão *online* do funeral e das missas de novembro, em homenagem aos entes queridos que partiram.

Mantivemo-nos fiéis à nossa cultura empresarial centrada na formação e no apoio ao luto e adaptámos ao suporte *online* os conteúdos programáticos dos momentos formativos internos e externos, neste último caso através da Associação Portuguesa dos Profissionais do Setor Funerário (APPSF).



Paulo Moniz Carreira
Diretor geral de negócio

Do mesmo modo, continuámos a nossa aposta nas certificações, tendo algumas sido renovadas em novembro e dezembro, com destaque para a implementação e respetiva certificação da revisão da norma europeia NE 15017:2009 – serviços funerários, para a qual contribuímos ativamente, através da APPSF, em representação do nosso país na European Federation of Funeral Services.

Continuámos a apoiar projetos no âmbito da responsabilidade social, como a recolha de alimentos, de brinquedos ou de material escolar para as comunidades mais carenciadas. Revolucionámos o modo como assumimos o compromisso de mitigação da pegada ecológica, ao associarmo-nos ao projeto de reflorestação da Organização Não Governamental Tree-Nation, com a plantação de uma árvore por cada funeral realizado, dando a possibilidade às famílias de homenagear o ente querido falecido e acompanhar *online* o crescimento do seu contributo.

Este ano ficou ainda marcado pela concretização do plano de expansão e crescimento da Servilusa, com a inauguração de um crematório em Faro e de outro em Santarém, dotando estas capitais de distrito e as regiões onde se inserem, de infraestruturas que permitem responder às necessidades da comunidade nesta área. Iniciámos também a construção do crematório de Guimarães, que será inaugurado no próximo ano.

É esta nossa vontade, disponibilidade e flexibilidade para superar as expectativas das famílias que nos permite continuar a bater recordes no nível de satisfação do cliente, como o comprovam os últimos resultados do Net Promoter Score.

Esperamos que 2021 traga consigo uma melhoria coletiva das condições de vida, embora se antecipe que, apesar de ser exatável a vacinação da população contra a COVID-19, o processo seja longo e as medidas de proteção individual e coletivas tenham de continuar. Não vamos, pois, baixar os braços. Vamos continuar a nossa missão, com profissionalismo, com humanismo, com investimento na formação e no crescimento da Servilusa, procurando sempre superar as expectativas das famílias. |

PROPRIEDADE:



Servilusa
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

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

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

GLÓRIA PINA
Presidente da ARPIB

Somos a ARPIB-Associação de Reformados, Pensionistas e Idosos da Buraca, inserida numa comunidade onde a idade maior impera, daí estarmos empenhados em todo o tipo de apoio social que está ao nosso alcance, dentro dos meios humanos disponíveis, numa perspetiva social de que tantos e tantos idosos necessitam. Mas para que a vertente social possa funcionar contamos com algumas parcerias, das quais destacamos, sem sombra de dúvidas, a da Servilusa - uma empresa sediada na nossa freguesia de Águas Livres e com a qual contamos indiscutivelmente para apoiar e até executar todos e quaisquer serviços ao seu alcance, nesta vertente.

Realço a ajuda preciosa que nos foi prestada aquando da propagação da pandemia de COVID-19, em que a Servilusa se disponibilizou de imediato para fazer nas nossas instalações uma desinfestação com a máquina de ozono, afim de travar

a propagação do vírus no nosso espaço e que infalivelmente poderia atingir os nossos funcionários, eles que diariamente prestam serviço de apoio domiciliário a algumas dezenas de idosos nas suas residências, cujos resultados foram bem plausíveis.

Independentemente da pandemia, sabemos que podemos contar com o apoio social da Servilusa, através de ofertas que têm como objetivo minimizar o isolamento e a solidão de um número cada vez maior de pessoas idosas.

Um grande bem haja a todos, pois o caminho faz-se caminhando e só com a solidariedade, generosidade e boa vontade podemos seguir em frente. Obrigado Servilusa.

*“Se a velhice é uma doença,
Deus permita que possamos sofrer dela”*

Egito anuncia descoberta de 100 sarcófagos intactos



A 14 de novembro, o Egito anunciou ao mundo a descoberta de um antigo tesouro de mais de 100 sarcófagos intactos, com mais de 2500 anos, o que constitui o maior achado de 2020. As urnas de madeira lacradas pertenceram a altos funcionários do Período Superior e do Período Ptolemaico do antigo Egito.

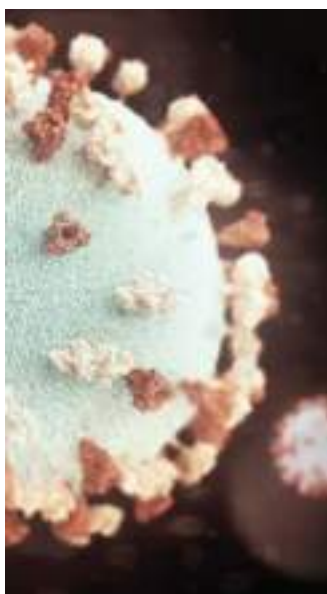
A descoberta foi realizada em três fossos funerários a uma profundidade de 12 metros na necrópole de Saqqara, a sul do Cairo. Durante o anúncio público desta descoberta, os arqueólogos abriram uma das urnas para mostrar uma múmia envolta numa mortalha adornada com imagens hieroglíficas coloridas.

Saqqara, que alberga mais de uma dúzia de pirâmides, antigos mosteiros e cemitérios de animais, é uma vasta necrópole da antiga capital egípcia de Memphis, Património Mundial da UNESCO.



Investigadores portugueses estudam impacto da pandemia no luto

Um grupo de investigadores, liderado pela Prof.^a Alexandra Delalibera, está a desenvolver um estudo a nível nacional, financiado por Fundos Nacionais através da Fundação para a Ciência e Tecnologia, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de medidas de saúde pública mais sensíveis às necessidades específicas das pessoas em luto em contexto pandémico.



O estudo “Estado de Emergência pela pandemia SARS-CoV-2 - impacto no luto” terá por base questionários realizados a maiores de 18 anos que perderam um ente querido entre 19 de março e 2 de maio de 2020, sendo que ainda é possível participar através do site sites.google.com/view/lutocovidpt/, no qual poderá igualmente ser acompanhada toda a investigação, que também tem página no Facebook: facebook.com/lutocovidpt

Cemitério espanhol recebe primeiro apiário do país vizinho

O cemitério regional Roques Blanques, localizado na cidade de El Papiol, tornou-se no primeiro cemitério espanhol a abrigar um apiário didático para promover a proteção das abelhas. Localizado no Parque Natural de Collserola, o cemitério lançou um projeto educacional pioneiro para aumentar a consciência sobre o papel fundamental das abelhas no ecossistema e sobre a biodiversidade.

O objetivo, segundo os responsáveis pelo cemitério, é contribuir para a proteção das abelhas e aproximá-las da sociedade por meio de painéis informativos e visitas guiadas ao espaço. A gestão do apiário Roques Blanques é realizada de acordo com os critérios da apicultura artesanal, sustentável e ecológica, baseada no respeito pelas abelhas e pelo seu ritmo biológico, sem objetivos produtivos ou stress.



COVID-19

EFFS disponibiliza update das regras vigentes nos países membros

A European Federation of Funeral Services (EFFS) disponibiliza, no seu *site*, a lista atualizada das regras vigentes relativamente ao setor funerário nos países membros, em contexto de pandemia por Covid-19. Esta atualização é possível devido ao envio pelos representantes dos diversos países membros dos seus dados e permite saber qual a realidade europeia no que diz respeito às regras específicas para o setor para prevenção da infeção pelo vírus SARS-COV-2. Toda a informação está disponível em www.effs.eu/news/coronainfos.html.

No mesmo *site*, mas no *link* www.effs.eu/news/details/interviews-from-around-europe.html, é ainda possível aceder às entrevistas realizadas por este organismo aos representantes dos países membros. Além de Portugal podem ser conhecidas as realidades de muitos países europeus, como a Alemanha, da Áustria, da Dinamarca, de Espanha, de Itália, da Noruega, do Reino Unido e da Suécia.



APOIAR O DESPORTO LOCAL

■ No âmbito da sua política de proximidade para com as comunidades onde se insere, contribuindo para o seu desenvolvimento, a Servilusa continua a apoiar inúmeras estruturas sociais de várias áreas. O desporto é uma delas, como nota Carlos Martins, diretor comercial e marketing da empresa, que justifica o apoio a clubes de futebol e, pela primeira vez, a uma associação de ciclismo amador, como “essencial para divulgar a marca e os valores da Servilusa junto das comunidades onde está inserida”.

Este ano destacam-se os apoios ao Clube Oriental de Lisboa, ao Centro de Cultura e Desporto de Olivais Sul, ao CF Estrela

da Amadora e ao Damaia Futsal Clube. “Todos estes clubes têm os seus projetos e a Servilusa decidiu, enquanto parte da comunidade na qual se inserem, contribuir para que possam alcançar os seus objetivos, reconhecendo a sua importância local”, justifica Carlos Martins.

A Associação de Ciclismo do Seixal é “uma aposta nova”, adianta o diretor comercial e marketing da Servilusa. E acrescenta: “Dadas as características desta associação – composta por amadores – consideramos que a mesma seria meritória do nosso apoio, pela dedicação e empenho, mas também devido à presença da empresa na zona do Seixal.”

APOIO AO CONGRESSO INTERNACIONAL CONVERSAS DE PSICOLOGIA

■ A 21 de novembro, mais uma vez, a Servilusa associou-se ao Congresso Internacional Conversas de Psicologia, que completou a sétima edição em formato *online*, devido às restrições impostas pela pandemia de COVID-19. “Este ano não foi possível realizar este momento formativo de forma presencial, no entanto, este novo formato trouxe a vantagem de podermos ter presentes pessoas de países mais distantes que, de outro modo, não poderiam participar. Esgotámos os 300 lugares disponíveis, o que foi muito positivo”, sublinha Vítor Nuno Anjos, psicólogo clínico e presidente da Associação Portuguesa Conversas de Psicologia, entidade que organiza o Congresso.

Dado “o impacto desta iniciativa, a pertinência dos temas abordados, que vão muito além da psicologia e têm uma forte componente social, bem como a qualidade dos oradores, a Servilusa só podia continuar a apoiar este Congresso Internacional”, defende Luís Matos Cabo, relações institucionais da empresa na zona Centro. Tendo como tema “olhar o presente

e pensar o futuro, este ano estivemos concentrados no momento que estamos a viver e no que poderemos fazer e perspetivar para o pós-COVID-19”, salienta Vítor Nuno Anjos que, em relação ao apoio da Servilusa comenta: “É muito importante para a realização deste momento formativo, sendo que, pelo trabalho que desenvolve na área da perda e do luto há uma troca de sinergias ao nível do conhecimento vantajosa para ambos.”



OUTROS APOIOS E PARCERIAS

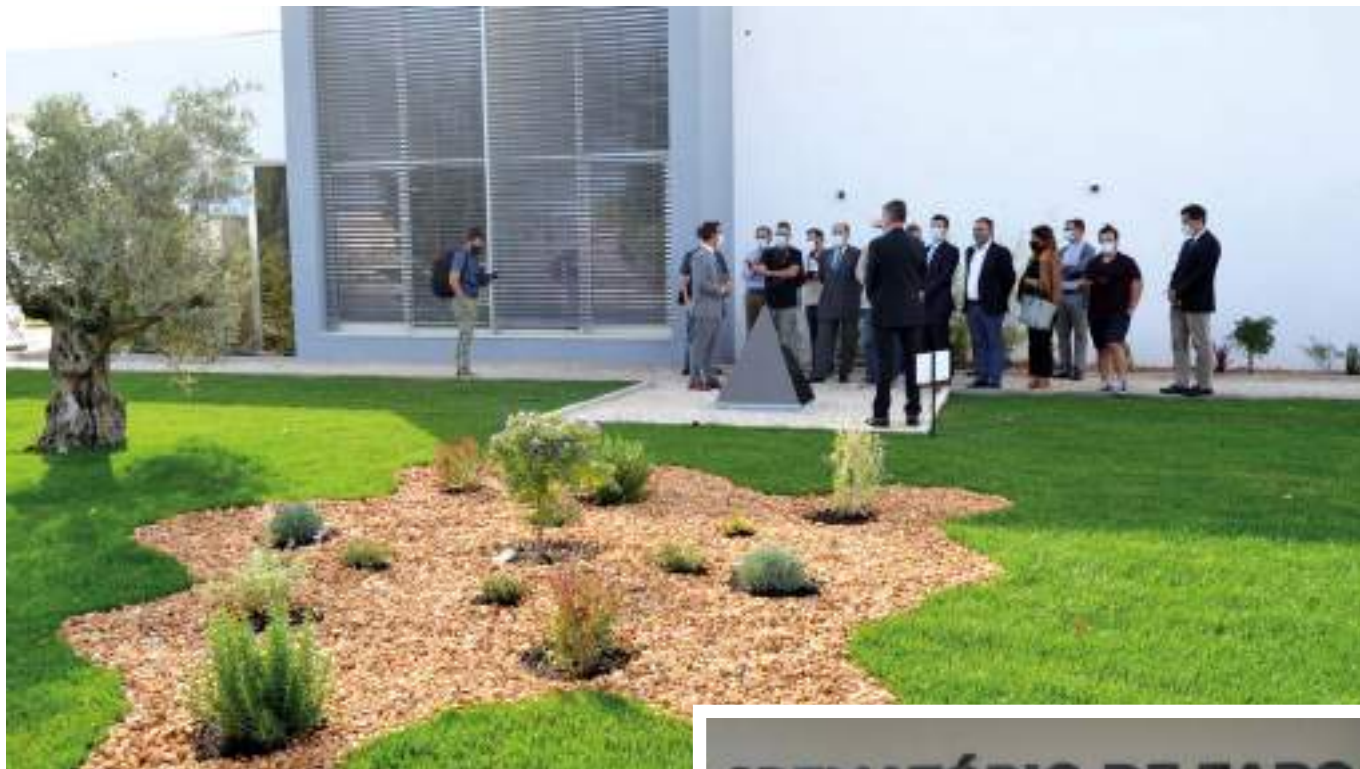
□ A Servilusa, de forma permanente, procura estabelecer protocolos com empresas e instituições para apresentar vantagens na aquisição de serviços funerários e do plano de funeral em vida. Foi assim que surgiu o protocolo com a ISS Facility Services.

□ Na área das artes, o apoio da empresa também tem sido recorrente. O último dos quais foi à Associação Mundo das Artes e ao seu projeto pedagógico de formação de atores, através da cedência das suas instalações da Agnus Dei, para filmagem de uma das cenas do trabalho de final de curso dos alunos desta instituição.

FARO E SANTARÉM JUNTAM-SE À FAMÍLIA COM INFRAESTRUTURAS VANGUARDISTAS E TECNOLOGIA DE PONTA



Dotar as comunidades dos distritos de Faro e de Santarém de um forno crematório era um desígnio da Servilusa e das respetivas autarquias. No entanto, a empresa foi mais além e inaugurou infraestruturas com tecnologia de ponta e comodidades pioneiras a pensar nas famílias.



INAUGURAÇÃO DO CREMATÓRIO DE FARO FOI UMA VERDADEIRA VITÓRIA

T & F: Ana Sofia Varela

Foi uma espera de vários anos, mas hoje Faro tem um dos mais modernos crematórios do país, construídos de raiz pela Servilusa. Em dia de inauguração, a 23 de setembro, houve um misto de orgulho, felicidade e também um sentimento de concretização de uma ambição antiga.

“Foi uma luta muito difícil, mas não baixámos os braços”, sublinha Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio do Sul, satisfeita pela conclusão da obra e pela entrada em funcionamento no dia seguinte. É uma resposta essencial para a população algarvia, que antes tinha de se deslocar cerca de 150 quilómetros para utilizar o crematório mais próximo, em Ferreira do Alentejo.

O Algarve ganhou agora um espaço, em Faro, na Estrada da Penha, junto ao novo cemitério, que prima por ter as respostas adequadas. Numa verdadeira visita guiada ao espaço, numa cerimónia inaugural muito restrita, devido à COVID-19, Paulo Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa, mostrou aos convidados este novo imóvel.

Este investimento de 1,13 milhões de euros no distrito, além de resultar num edifício de última geração, tem duas entradas independentes, uma para as famílias e outra para as agências funerárias, para que a urna entre diretamente na zona do forno ou da capela, sem que se ‘atravesse’ literalmente à frente dos familiares. Além disso, foi criada uma sala da última despedida, onde os familiares mais próximos podem assistir à entrada da urna no forno crematório. Quem está na capela pode assistir através de uma transmissão no LCD. “A sala permitirá também que, antes da cerimónia começar, a família possa ter um momento de reflexão e estar mais isolada”, esclarece Vanda Castro.

Tudo foi pensado ao pormenor, desde o processo de cremação,



à capela com uma forte entrada de luz natural, à receção e ao Jardim da Memória no exterior, como foi explicando Paulo Carreira à comitiva da Câmara Municipal de Faro.

Por esta razão, à *i-nova*, Rogério Bacalhau, presidente da autarquia, mostrou-se também contente e admitiu que “não tem dúvidas que pessoas de todo o Algarve e Baixo Alentejo optarão pelo Crematório de Faro, que servirá com qualidade e humanismo a população”. Para a Servilusa, este é um local estratégico, porque a taxa de cremação está a crescer de dia para dia e o facto é que esta região, mesmo antes de ter este espaço já tinha uma taxa muito positiva, revelou Vanda Castro. É também a sul que existe uma vasta comunidade estrangeira que, até esta data, não tinha resposta. “Vamos corresponder à expectativa, sobretudo dos britânicos, que têm no Reino Unido uma taxa elevadíssima de 90% de cremação, e também dos países nórdicos”, conta Vanda Castro.

Também o cônego Carlos Chantre evidenciou a importância do Jardim da Memória, porque “um povo sem memória, é um povo que perde o norte” e se a cremação não for realizada de forma adequada pode levar à perda das recordações dos entes queridos que já faleceram. “Cremação sim, mas salvando a memória para as gerações futuras, para que saibam que aquela avó ou aquele avô tem as suas cinzas num local que deve ser sagrado, respeitado e respeitável”, justificou. E de facto, a Servilusa pensou também neste aspeto e desenhou um Jardim que, inserido no cemitério, assume ser esse local sagrado. ■



SANTARÉM GANHOU O ÚNICO CREMATÓRIO DA REGIÃO ABERTO TODOS OS DIAS DO ANO

T: Miguel Judas **F:** Gonçalo Vilaverde

Construído de raiz numa encosta sobranceira ao Tejo, paredes meias com o Cemitério dos Capuchos, o novo crematório de Santarém é um equipamento criado a pensar nas famílias. Conta com cerca de 429 metros quadrados de área construída, mais 960 metros quadrados de espaço ajardinado e de estacionamento, que incluem uma Capela, um Jardim da Memória, Cendrário e uma inovadora Sala da Última Despedida, na qual os familiares podem ver, através de uma janela em vidro, a urna a entrar no forno crematório, tal como acontece num funeral, quando a urna desce à terra. Terá ainda todas as comodidades para que os familiares possam aguardar para levar logo consigo as cinzas do seu ente querido.

“É um equipamento que respeita a tradição católica, onde tudo é feito de modo a ajudar o processo de luto e, acima de tudo, muito focado na família, com uma clara separação entre os espaços de trabalho e os restantes, de modo a não interferir num momento tão pessoal e difícil”, explicou à *i-nova* o diretor geral de negócio da Servilusa, Paulo Moniz Carreira, durante a inauguração do novo crematório de Santarém, no dia 2 de dezembro. “A situação de pandemia atrasou a conclusão das obras e a própria inauguração, inicialmente prevista para setembro. Mas mesmo assim conseguimos que ainda fosse este ano”, referiu, realçando em seguida a importância do equipamento “para toda a região do Ribatejo, não só por estar situado na capital de distrito, mas por também existir aqui um hospital central”.

A ocasião contou também com a presença do Padre Aníbal Vieira, que benzeu este “equipamento de particular importância para a comunidade”, desejando que “seja um local de esperança para todos quantos por aqui passarem”. Segundo o também vigário-geral da Diocese de Santarém, “é um dever cristão tratar as famílias com dignidade num momento tão doloroso como o da partida de ente



querido, no qual o amor é imperioso para ajudar a mitigar essa dor”.

Em conjunto com o novo crematório de Faro e com o futuro crematório de Guimarães, esta infraestrutura “permite aumentar substancialmente a oferta”, contribuindo assim para “o objetivo de impulsionar a cremação em Portugal”, assumido pela Servilusa desde 2008, como realça o seu diretor geral de negócio. “Este já é o nono equipamento que inaugurámos no país, mas continua a ser um processo em crescimento”, alerta. Tal como o número de cremações em Portugal, que “já representam cerca de 20 por cento” dos funerais realizados em Portugal. “O nosso objetivo é que a curto e médio prazos essa percentagem estabilize nos 30 por cento”, adianta Paulo Carreira, para quem “a cremação é mais aceite porque também há mais oferta. Já não há listas de espera, como há uns anos, quando só havia equipamentos de cremação em Lisboa e no Porto e as famílias eram obrigadas a ficar dias a aguardar por vez”, lembra.

No caso de Santarém, será o único crematório da região a funcionar durante todos os dias do ano e em horário alargado – ou seja, não dependente e de forma autónoma do horário de funcionamento do cemitério. Sobre a sua construção importa ainda sublinhar que implicou alguns desafios, ao nível de obra, como “a prévia pesquisa arqueológica do local” e o reforço dos taludes da encosta. Depois de concluído, representou um investimento de 850 mil euros, mediante um concurso público que garantiu a concessão do espaço durante os próximos 30 anos. Facto este também enaltecido durante a inauguração pelo presidente da Câmara de Santarém, Ricardo Gonçalves: “Sem gastar um cêntimo, a autarquia conseguiu garantir uma valência muito importante para o concelho e para toda a região, que vai permitir aumentar a vida útil do cemitério por mais 30 ou 40 anos”. ■

PORMENORES QUE FAZEM TODA A DIFERENÇA

FARO



Forno crematório



Forno pirolítico



Sala da Última Despedida



Cafetaria e zona de estar



Sala de tanatopraxia



Jardim da Memória



Cendário



Capela



Forno crematório



Vista para o Tejo

SANTARÉM



CELEBRAÇÕES EUCARÍSTICAS INOVAR PELA TRADIÇÃO

Há duas décadas a Servilusa assumiu o compromisso para com as famílias de, anualmente, homenagear os seus entes queridos com uma celebração eucarística, a propósito do Dia de Todos os Santos, que se assinala a 1 de novembro. Este ano, com os desafios impostos pela pandemia, a empresa inovou para cumprir a tradição.

T: Vanessa Bilro F: Gonçalo Villaverde

A 26 de novembro cumpriu-se a tradição. Em dia de celebração eucarística promovida pela Servilusa na Igreja de Santa Maria de Belém, no Mosteiro dos Jerónimos, em Lisboa, o vento do cair da noite lembrou que o inverno está a chegar. Mas este ano não houve multidão à porta da Igreja à espera de entrar para aquecer o corpo e o coração. Cada um ficou na sua casa e a Servilusa, numa mega-operação de transmissão em direto, levou o calor desta homenagem anual ao conforto do lar de milhares de clientes da empresa e suas famílias.

Naquele dia, não houve burburinho à entrada, não houve abraços nem beijos. Desde a porta principal estendiam-se metros e metros de fio que conduziam o olhar até às câmaras colocadas



estrategicamente ao longo da Igreja e depois até à porta lateral onde estava uma régie móvel a ser orquestrada com a ajuda dos colaboradores da Servilusa, para que o melhor da celebração chegasse a casa dos clientes através do *site* da empresa, mas também da televisão.

“A Servilusa não poderia defraudar as expectativas dos clientes que todos os anos participam nas celebrações eucarísticas, principalmente num ano tão difícil como este”, explica Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa. E ilustra: “Meses antes da data habitual da missa começamos a receber contactos dos clientes para questionarem quando se realizará. Por isso, não realizar a missa foi uma opção afastada imediatamente.”

Perante a possibilidade de realizar a missa apenas para algumas pessoas, devido à capacidade de cada espaço imposta pelas autoridades de saúde, o diretor geral de negócio indica que “acabou por ser afastada, pois não seria justo escolher quais os clientes que poderiam participar”. Assim, “surgiu a ideia de permitir esta homenagem a todos – clientes ou não – através da sua transmissão em direto”, sublinha Paulo Carreira. Quanto à igreja escolhida, este responsável adianta que “a de Santa Maria de Belém foi a que se afigurou consensual”.

Tomada a decisão, foi preciso encontrar uma empresa que levasse a casa dos clientes esta inovação da Servilusa. “Decidimos trabalhar com a Altice, ao nível da transmissão, que instalou ▶



A TRANSMISSÃO EM NÚMEROS

- ❑ 4 câmaras
- ❑ 2 projetores de luz
- ❑ 2 microfones especiais para captação do som da voz e das cordas
- ❑ 1 carro de exteriores
- ❑ 9 técnicos de som, imagem, luz e realização
- ❑ **Fibra** dedicada



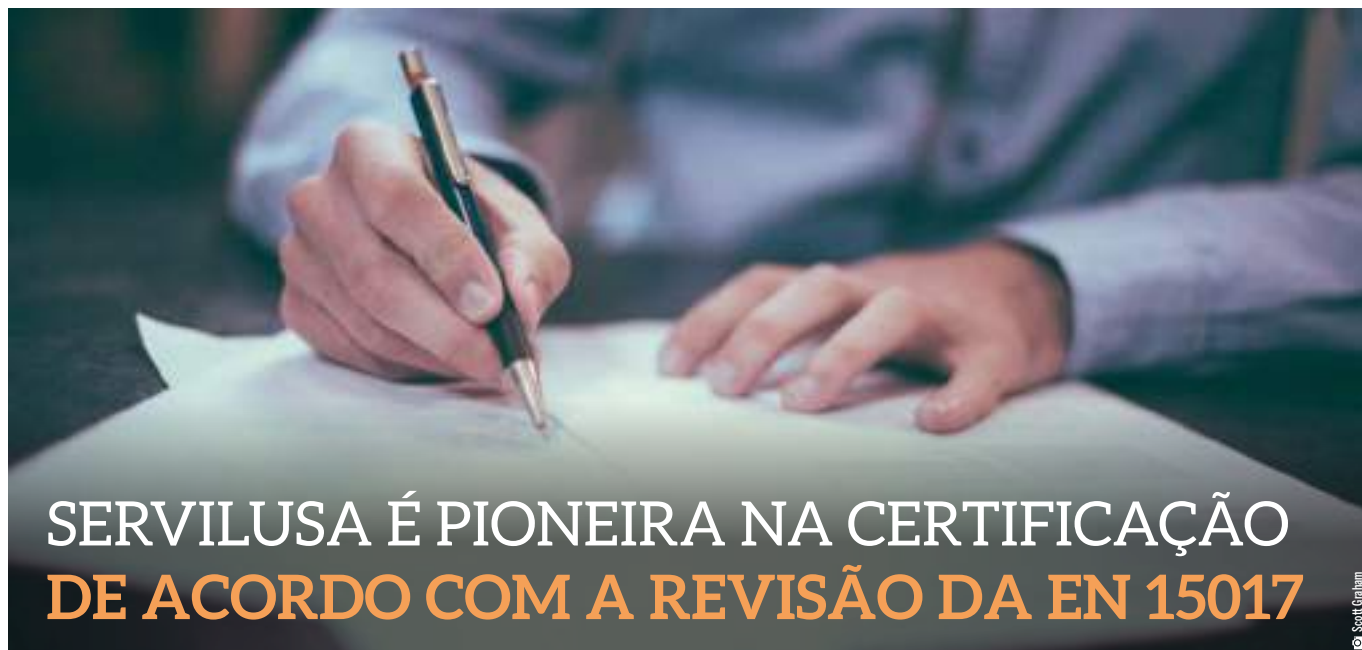
fibra dedicada para que fosse possível garantir o acesso em boas condições a todos os clientes, através do site da Servilusa e da televisão por cabo. No terreno, a operar as câmaras e a fazer a realização e edição em direto esteve a empresa Digital Azul”, indica, por seu turno, Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa.

Decididas as questões técnicas de transmissão, foi preciso pensar no alinhamento da cerimónia. Neste campo, “a Servilusa decidiu que a missa seria presidida pelo Cónego José Manuel dos Santos Ferreira, que contou com a participação dos sacerdotes José Pinheiro e João José. O momento musical foi alargado, tendo sido executado por um ensemble de cordas e vozes”, acrescenta o diretor comercial e marketing.

Durante a cerimónia foi possível apreciar dois tipos de maestros: o que dirigiu o ensemble e o que coordenou a transmissão para que à casa dos clientes chegasse o melhor de cada momento. “Acabámos por ter uma assistência significativa, já que além de estar disponível para todos, sem necessidade de deslocação, a Servilusa disponibilizou, no seu site, logo após a cerimónia, a gravação da mesma”, concluiu Carlos Martins. Assim se concretizou mais uma inovação da Servilusa, que transformou esta homenagem anual em universal e repetível, já que basta aceder ao site da empresa para ver ou rever este momento repleto de homenagem e tradição. |

Veja ou reveja
aquí esta
cerimónia





© Scott Graham

SERVILUSA É PIONEIRA NA CERTIFICAÇÃO DE ACORDO COM A REVISÃO DA EN 15017

Grande impulsionadora da revisão da norma europeia EN 15017 – Serviços Funerários, a Servilusa quis ser pioneira na sua implementação e respetiva certificação. A concretização desta vontade aconteceu em novembro.

T: Vanessa Bilro

Novembro e dezembro ficaram marcados na Servilusa como os meses das renovações de certificações. “Foram renovadas em novembro as certificações pela NP EN ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos; pela NP EN ISO 14001:2015 - Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização; renovadas com transição para novos referenciais a EN 15017:2019 – Serviços Funerários – Requisitos; NP 4469:2019 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social - Requisitos e Linhas de Orientação para a sua Utilização; e NP 4427:2018 - Sistema de Gestão de Recursos Humanos – Requisitos; e, em dezembro, foi renovada a Certificação de Boas Práticas na Gestão de Riscos Biológicos – Covid Clean”, enumera a responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa, Cláudia Moita.

Num ano de trabalho atípico, no qual a distância se impôs para a segurança de todos, foi necessário estar presente de outras formas para conseguir reestruturar alguns processos e transitar para o novo referencial da norma 15017, como “a formação em grande dimensão para operacionais e comerciais, a revisão de perfil de funções, criar espaços específicos para os resíduos contaminados, dar a conhecer a ética pela qual os colaboradores afetos aos crematórios se devem guiar, criar método de identificação das urnas, etc.”, explica Cláudia Moita. E acrescenta: “Ao nível dos novos referenciais de Responsabilidade Social e Recursos Humanos, foram elaborados alguns procedimentos novos e demos seguimento aos processos já implementados, que na realidade já estavam de acordo com esses requisitos.”

NA VANGUARDA EUROPEIA DO SETOR FUNERÁRIO

De todas estas certificações, sobressai o trabalho desenvolvido no âmbito da revisão da norma europeia EN 15017 – Serviços Funerários, já que a empresa tem sido, através da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário, uma das principais impulsionadoras. “A Servilusa, sendo uma empresa que se revê e que se reconhece no âmbito das boas práticas empresariais e do serviço funerário, não quis esperar pela transposição desta nova revisão

para o sistema normativo português, que devido ao contexto de pandemia foi adiado, tendo decidido, tal como em 2015, certificar-se pela versão inglesa”, indica Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

Esta revisão, adianta o diretor geral de negócio da empresa, “vem trazer muitas novidades no âmbito da transparência e da credibilidade, da formação, mas também dos materiais utilizados, dos transportes e do ambiente e responsabilidade social”, destaca Paulo Carreira. Estas são, na opinião deste responsável, “questões essenciais, há muito debatidas e defendidas pela Servilusa, que vão permitir elevar a qualidade do serviço prestado às famílias”. ■

REVISÃO EN 15017 – SERVIÇOS FUNERÁRIOS – O QUE MUDA?

Transparência: com esta revisão é sublinhada a importância da transparência comercial que deve ser garantida tanto às famílias como a todos os stakeholders;

Formação: há, nesta revisão, uma orientação mais abrangente ao nível da legislação, luto, práticas comerciais e deontológicas;

Respeito pelas famílias e pelo falecido: promove-se, através desta revisão, um maior respeito pelas famílias e pelos falecidos, nomeadamente no que diz respeito às condições de transporte, remoção da urna e contratação do plano funeral em vida;

Responsabilidade social e ambiente: nesta revisão definem-se questões como os materiais a utilizar nas urnas e o tratamento de resíduos resultantes da atividade funerária.



REPENSAR O AMBIENTE LABORAL

© @compreflora

Um dos grandes desafios impostos pela pandemia de COVID-19 foi a reorganização laboral, não só no que diz respeito à segurança, mas principalmente no que toca às relações humanas. Quando uma empresa, como é o caso da Servilusa, tem a formação como um dos principais pilares, o desafio é ainda maior.

T: Vanessa Bilro

Em pouco mais de 15 dias a Servilusa reorganizou a sua estrutura para dar resposta à pandemia de COVID-19. “Além das questões de segurança, que se materializaram em protocolos, equipamentos de proteção individual e coletiva e atualização constante de procedimentos, implementados em tempo de incertezas e de rápidas mudanças; foi preciso motivar uma equipa com receios, inseguranças e ansiedades, com muitos elementos em teletrabalho”, explica Andreia Paz, diretora de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional.

Nas palavras desta responsável, “foi preciso motivar, mas também fazer com que os colaboradores se sentissem seguros e confiantes no desempenhar das suas funções”. E, neste campo, além das medidas já apresentadas na edição n.º 33 da *i-nova*, “a plataforma *online* ‘Bem-estar 360º’ foi um investimento importante”. Nesta plataforma, continua Andreia Paz, “os colaboradores encontram artigos que promovem a manutenção de hábitos de vida saudável, nomeadamente temas específicos para lidar com as questões geradas pela pandemia, como a gestão da ansiedade, a alimentação saudável, exercícios físicos no teletrabalho, entre outros”.

Foi também através desta plataforma e de outros veículos de comunicação – sinalética, e-mails, etc. – que a empresa sensibilizou os colaboradores para o cumprimento das regras de segurança, transmitindo a mensagem de que ao protegerem-se estavam a proteger toda a equipa. “Devido à resposta positiva de todos e comprometimento para com o ultrapassar deste grande desafio, a Servilusa ofereceu a todos os colaboradores uma placa com uma mensagem de agradecimento. Todos estão a ser incansáveis”, sublinha a diretora de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional.

Extremamente importante foi ainda a plataforma digital Memora Campus, que permitiu manter a elevada aposta da empresa na formação. “A plataforma Memora Campus é uma mais valia, principalmente neste ano no qual as formações presenciais não se puderam realizar. Houve, por isso, por um lado, um esforço de adaptação das ações de formação já existentes ao formato digital e, por outro lado, a necessidade de criar novas formações para serem ministradas através da plataforma sobre os temas relacionados com a COVID-19”, explica Andreia Paz.

A diretora de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional salienta que “o *feedback* dos colaboradores tem sido bastante positivo relativamente à forma como a Servilusa se reinventou para fazer frente a esta nova realidade, elogiando bastante o esforço da empresa no sentido de garantir a segurança dos seus colaboradores”. Até ao final de novembro a empresa realizou o número recorde de 17 mil horas de formação, sendo que este modelo digital é encarado por Andreia Paz como uma “oportunidade que pode ficar para o futuro, já que muitos procedimentos se tornaram mais ágeis”.

SERVILUSA REFORÇA PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

■ A presença da Servilusa está atualmente reforçada no espaço *online*, já que, depois da reestruturação do *site* realizada no ano passado, a empresa aderiu este ano às redes sociais Twitter e LinkedIn. “Esta foi uma aposta importante para a empresa, já que permite dar visibilidade à marca e aos seus valores, partilhando a sua atividade e contribuindo para a criação de uma imagem positiva entre os utilizadores das redes sociais. Particularmente o Twitter permite divulgar as inúmeras ações no âmbito da cultura, formação, etc., em regime diário, podendo as pessoas acompanhar a nossa atividade de forma regular. Tem-se revelado uma experiência muito interessante”, avalia o diretor comercial e marketing, Carlos Martins. E acrescenta: “O LinkedIn, por seu turno, permite divulgar as nossas ações principais com profissionais do setor ou de outras áreas com interesse na nossa atividade.” Sigam a Servilusa em twitter.com/Servilusa e www.linkedin.com/company/servilusa.



UM FUNERAL, UMA ÁRVORE, UMA VIDA

Plantar uma árvore por cada funeral é o compromisso da Servilusa para reduzir a pegada ecológica. Desde abril, a empresa já plantou mais de 3500 árvores através desta iniciativa que permite também homenagear entes queridos.

T : Vanessa Bilro

A Servilusa associou-se à Organização Não Governamental (ONG) Tree-Nation, líder internacional no reflorestamento, como parte da sua estratégia para mitigação da pegada ecológica associada à sua atividade. “Esta é uma iniciativa de extrema importância para a Servilusa, já que, além de ter um impacto positivo na redução da pegada de carbono, permite associar uma vida a uma perda, permitindo às famílias homenagear os seus entes queridos, dando o seu nome à árvore plantada, cujo crescimento podem acompanhar no *site* da ONG e, se desejarem, plantarem outras árvores”, contextualiza Paulo Moniz Carreira, diretor geral de negócio da Servilusa.

Esta iniciativa, adianta, por seu turno Cláudia Moita, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social, “vem ao encontro do compromisso da Servilusa para com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, que aborda várias

dimensões do desenvolvimento sustentável (social, económico, ambiental), nomeadamente o n.º 13 destinado à ação climática; o n.º 15 - Proteger a Vida Terrestre; o n.º 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis; e o n.º 1 - Erradicar a pobreza”.

Nesta primeira fase o impacto da iniciativa é mundial, uma vez que se optou por plantar em países como o Quênia, Madagáscar, o Nepal ou a Tanzânia, contribuindo para a reflorestação do planeta, para o desenvolvimento de culturas locais e para a criação de emprego e proteção de espécies. “O objetivo é atuar também em Portugal”, adianta, por sua vez, Paulo Carreira, que destaca que “até ao final de novembro de 2020 já foram plantadas 3500 árvores, o que significa uma compensação de mais de 145 toneladas de dióxido de carbono”.

O diretor geral de negócio da Servilusa sublinha ainda o lado solidário dos clientes da empresa que, “frequentemente, acabam por contribuir individualmente para plantar outras árvores”. “O *site* é bastante interativo e permite saber, através de um mapa, onde foi plantada a árvore e que benefício está a trazer ao planeta, sendo possível acompanhar o seu crescimento. Isto faz com que as pessoas tenham vontade de contribuir com mais árvores, além da plantada pela Servilusa”, conclui. ■

Conheça melhor este projeto em tree-nation.com ou servilusa.udianas.net/Home/Servilusa





É A DAR QUE SE RECEBE

A iniciativa Cabazes Solidários da Servilusa, este ano foi estendida a outros pontos do país. Até 15 de dezembro, quem contribuiu com bens alimentares para os mais necessitados, habilitou-se a receber um cabaz de Natal.

T: Vanessa Bilro

As lojas do Cacém, Cova da Piedade e Moscavide, na Grande Lisboa; da Maia, Arcozelo, Valbom e Santa Catarina, no Grande Porto; e as de Faro, Estoi, Olhão e São Brás de Alportel, no Algarve, levaram a cabo uma ação de recolha de bens alimentares que serão entregues, respetivamente, à Cruz Vermelha de Sintra, à Liga Nacional Contra a Fome e à Cruz Vermelha de Olhão. Até 15 de dezembro, quem quis apoiar esta iniciativa entregou um bem alimentar numa destas lojas e, em troca, recebeu uma senha, ficando habilitado ao sorteio de um cabaz de Natal, que por sua vez poderá igualmente doá-lo a uma instituição à escolha.

“Esta iniciativa tem por base a ideia de que a solidariedade compensa, já que na ação de ajudar o próximo encontramos a fraternidade e união que esta quadra sugere, este gesto é compensado pela Servilusa com o sorteio de um cabaz de Natal com uma variedade de produtos que permite ter uma ceia recheada”, explica Cláudia Moita, do departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa. E acrescenta: “No ano passado realizámos a iniciativa na Grande Lisboa e foi muito bem acolhida, pelo que este ano decidimos replicar a ação no Grande Porto e no Algarve.”

A Norte foram os relações institucionais (RI) da empresa, Paula Santos e Domingos Patrício, que organizaram a iniciativa. “A equipa mobilizou-se para a divulgar junto da comunidade, para que pudessem ser entregues em quatro lojas – Maia, Arcozelo, Valbom e Santa Catarina – produtos alimentares como enlatados, massas, arroz, açúcar, óleo, azeite, polpa de tomate, sal, entre outros bens não perecíveis”, indica Paula Santos.

Quem contribuiu recebeu em troca uma senha por bem entregue, tendo sido sorteados cinco cabazes – três em Lisboa, quatro no Norte e um no Algarve – com produtos típicos da ceia de Natal. “Os vencedores foram apurados através do sorteio da Lotaria Popular”, esclarece a RI da zona Norte. É caso para dizer que com esta iniciativa da Servilusa “é a dar que se recebe”. |



COLABORADORES COM CABAZES REFORÇADOS

Atendendo à situação de pandemia, este ano a Servilusa não poderá realizar os tradicionais jantares de Natal. Assim, a empresa decidiu reforçar os cabazes de Natal dos colaboradores. “Este ano, por questões de segurança decorrentes da fase pandémica que todos vivemos, os habituais jantares de Natal deram lugar a cabazes mais reforçados, para serem desfrutados no seio das famílias Servilusa”, sublinha Cláudia Moita.



AGASALHAR OS MAIS DESFAVORECIDOS DE ESPINHO

■ Entre as várias ações de solidariedade social propostas e desenvolvidas pelos colaboradores da Servilusa na zona Norte do país e coordenadas pelas relações institucionais Paula Santos e Domingos Patrício, destaca-se a que teve por objetivo “agasalhar” os mais desfavorecidos de Espinho. “No dia 14 de novembro realizamos a entrega de várias mantas e agasalhos à Cruz Vermelha de Espinho, com o objetivo de ajudar a população mais carenciada. Estes tempos difíceis não nos roubam o desejo de viver esta partilha do que é realmente importante”, sublinha Paula Santos, relações institucionais da Servilusa na zona Norte. | T: Vanessa Bilro



ABRIR A “PORTA SOLIDÁRIA”

■ Também no Porto, a equipa de colaboradores da Servilusa juntou-se ao Centro Social da Paróquia de Nossa Senhora da Conceição e ao projeto “Porta Solidária”, através do qual são servidas diariamente 500 refeições. “No dia 8 de novembro foram os colaboradores da empresa os responsáveis apoiar o serviço do refeitório/cantina, organizar as mesas, acolher e encaminhar os beneficiários aos lugares, colaborar no serviço de cozinha, preparar as sandes e tabuleiros, lavar a loiça, arrumar e higienizar este espaço”, descreve as relações institucionais da Servilusa na zona Norte. Paula Santos garante que, no final, “foi a equipa que saiu de coração cheio destas ações que permitiram responder às necessidades básicas daquela comunidade”. | T: Vanessa Bilro



SOLIDARIEDADE DO NORTE DE PORTUGAL À GUINÉ

A Servilusa continua a reforçar a sua presença solidária no Norte do país, com atividades que passam pela distribuição de refeições nas ruas do Porto, de agasalhos para instituições em Espinho ou de recolha de material escolar para enviar para a Guiné-Bissau.

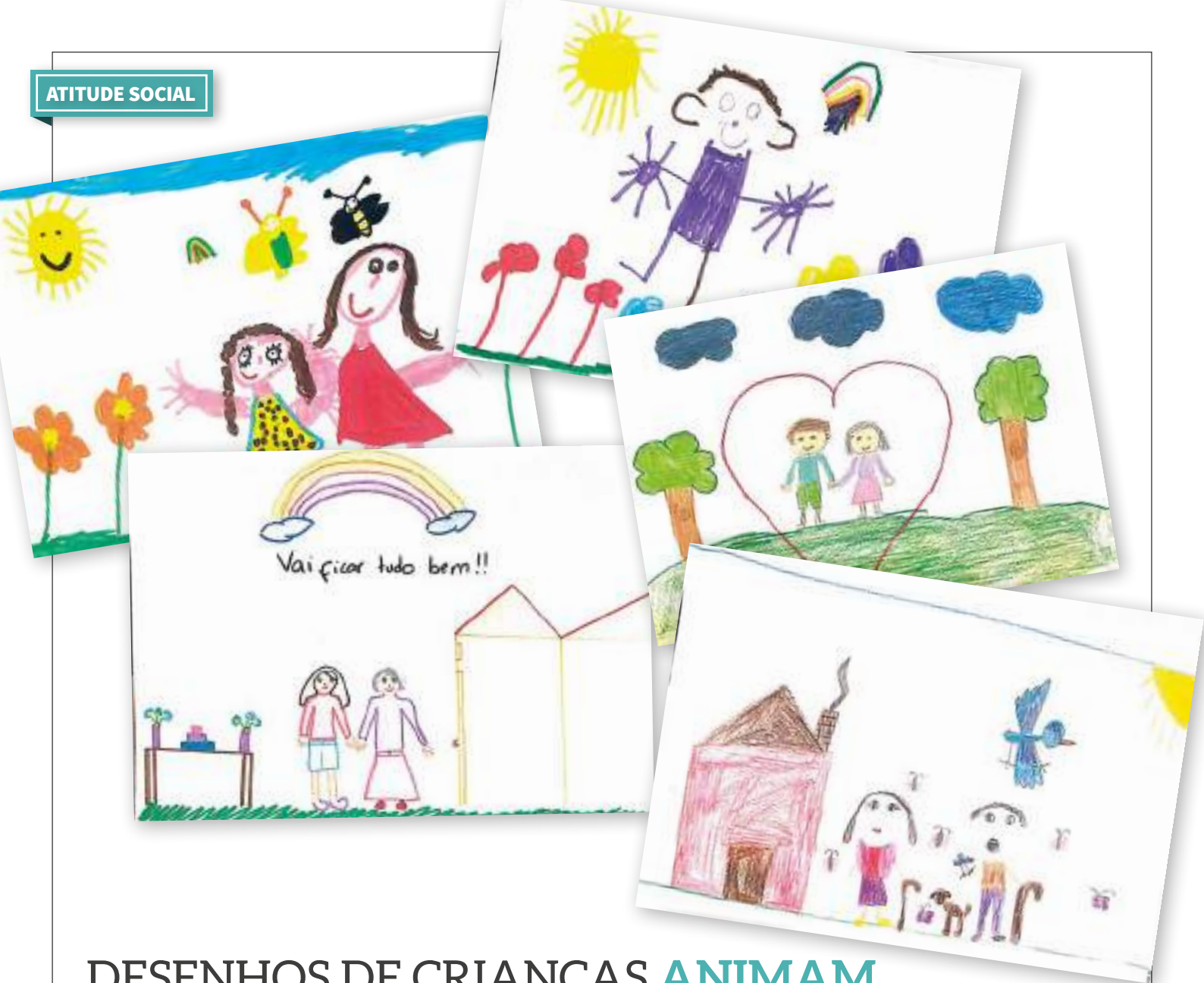
MATERIAL ESCOLAR PARA AS CRIANÇAS DA GUINÉ

■ A solidariedade da Servilusa não conhece fronteiras e foi a partir da Comunidade Paroquial de Espinho, que os colaboradores da zona Norte enviaram material escolar para as crianças da Guiné. Como explica Paula Santos, “à semelhança de anos anteriores, a equipa de relações institucionais da Servilusa na zona Norte aceitou o desafio da Paróquia de Espinho e associou-se ao projeto “Casa Fiz do Mundo-Guiné”, na recolha de material escolar, contribuindo para melhores condições de estudo de centenas de crianças. A junta de freguesia de Esgueira-Aveiro envolveu-se nesta jornada, demonstrando que apesar do mundo estar a passar por momentos sem precedentes, muito ainda há para fazer.”



UM POUCO DE TUDO PARA QUEM DE MUITO PRECISA

■ Outra das iniciativas que mobilizou os colaboradores da Servilusa a Norte foi a recolha de roupa, agasalhos, atalhados, brinquedos para a população carenciada da paróquia do Nosso Senhor do Bonfim, no Porto. “Soubemos, através do senhor padre Nuno Antunes, que a paróquia estava a responder a emergências sociais e quisemos contribuir no apoio àquelas famílias. Com o auxílio do colega Alexandre Alves, que detém um forte papel solidário junto da paróquia e das famílias da localidade, foi com olhar de agradecimento que o Sr. Padre recebeu os cerca de 10 sacos de donativos que irão permitir que muitas pessoas tenham agasalhos neste Inverno e outros ‘tesouros’”, descreve Paula Santos.



DESENHOS DE CRIANÇAS ANIMAM SENIORES DO SOTAVENTO ALGARVIO

T: Vanessa Bilro

Ninguém duvida que “as crianças são o melhor do mundo” e nada como elas para animarem a nossa vida. Numa altura em que avós e netos estão mais distantes, Sandra Guerreiro, relações institucionais da Servilusa, encontrou uma forma de os aproximar, através de diplomas entregues a 800 seniores de 17 instituições do Sotavento algarvio, que foram realizados a partir de desenhos e mensagens elaborados por crianças da creche Casa Santa Isabel e do ATL Turma da Margarida, ambos em Faro.

“Esta foi uma iniciativa da Servilusa muito bem recebida por ambos os lados. Os responsáveis pela creche e pelo ATL, bem como as crianças, aceitaram imediatamente o desafio e colocaram mãos à obra”, nota a relações institucionais. Depois foi preciso transformar os desenhos e mensagens num total de 800 diplomas, que foram entregues dentro de cestinhos, enrolados com fitas, aos seniores, a 26 de outubro, Dia dos Avós.

Hoje, os diplomas com os desenhos e mensagens das crianças estão a decorar os quartos e as paredes das instituições, arrancando sorrisos a quem olha para eles todos os dias e recorda os seus netos. “Ficaram todos muito contentes”, conclui Sandra Guerreiro. ■





DISTANTES, MAS PRÓXIMOS

T: Vanessa Bilro

Este é o lema da campanha desenvolvida pela Servilusa, junto de instituições inseridas nas comunidades onde está presente, que tem como objetivo mostrar que a empresa continua disponível para prestar o apoio de sempre, embora agora à distância e respeitando as medidas de segurança. “Através desta ação, estamos a disponibilizar o nosso equipamento de higienização por ozono a todas as instituições que pretendam usufruir do mesmo. Este permite higienizar profundamente os espaços, eliminando em 99% vírus, bactérias e fungos, prevenindo a contaminação, enquanto elimina odores, reduz a permanência de cheiros desagradáveis e elimina substâncias alergénicas”, explica Pedro Costa, relações institucionais da Servilusa na Grande Lisboa.

Este equipamento, de utilização simples e sem químicos, é bastante eficaz, mas muito dispendioso, sendo que a maior parte das instituições não tem possibilidade de o adquirir. “Como a Servilusa já o utilizava

para higienização dos seus espaços – e considerando que tem sempre algum dos equipamentos disponíveis – decidiu partilhá-lo, de forma gratuita, contribuindo para uma maior proteção da comunidade”, explicou o relações institucionais da empresa. Até ao momento, já foram realizadas quase meia centena de higienizações em instituições por todo o país.

A Casa do Restelo, em Lisboa, foi uma das instituições a experimentar este tipo de higienização que, na perspetiva do seu diretor, Bruno Martinho, “é uma excelente forma de complementar as medidas já adotadas para conter a propagação do vírus responsável pela COVID-19, com vantagens também ao nível da eliminação de odores”. Como explica este responsável, “esta era uma tecnologia que queríamos experimentar, mas por ser bastante dispendiosa, não queríamos arriscar o investimento sem antes testar se seria adequada à nossa realidade”.

A oferta da Servilusa acabou por, mais uma vez, “ir ao encontro das nossas necessidades, permitindo-nos comprovar a eficácia da higienização por ozono, que é realizada de forma simples e segura, contribuindo para que colaboradores, utentes e famílias sintam ainda mais confiança no dia-a-dia nesta instituição”, reforça Bruno Martinho. E acrescenta: “Este tipo de ações como a que temos com a Servilusa é muito importante, na medida em que muitas vezes apresenta ideias e soluções que não conhecíamos ou que não nos ocorreram ainda.”

NO ALENTEJO TROCARAM-SE TAMPINHAS POR BRINQUEDOS

Diz a sabedoria popular que “o Natal é das crianças”. Com esta ideia em mente, as lojas Servilusa dos concelhos de Elvas e de Campo Maior uniram a comunidade em torno da recolha de tampinhas para trocar por brinquedos. “Divulgámos, através das nossas lojas da zona de Elvas e Campo Maior, junto da comunidade, esta nossa iniciativa que pretendia juntar o maior número possível de tampinhas, para serem trocadas por brinquedos. A resposta foi muito positiva e a população mobilizou-se juntamente com os colaboradores da empresa na recolha”, explica Marisa Achemann, coordenadora comercial do Alentejo.

A valorização das tampinhas permitiu à Servilusa comprar brinquedos que tornaram o Natal das 14 crianças do Centro de Acolhimento dos Cucos mais feliz. “Fizemos a entrega dos brinquedos na instituição, que chegaram às crianças no Natal. O *feedback* que tivemos foi muito positivo, pelo que ficamos contentes por poder contribuir para um Natal mais alegre para estas crianças”, conclui a coordenadora comercial.





AGÊNCIA MATIAS

HÁ 20 ANOS NO CORAÇÃO DE MOSCAVIDE

Fundada em 2001 e integrada na Servilusa em 2015, a Agência Matias, em Moscavide, concelho de Loures, é um símbolo de consistência e coesão na Grande Lisboa. Na avenida mais movimentada da zona, a loja destaca-se como um lugar da comunidade.

T & F: Rute Gonçalves

Às portas da zona oriental de Lisboa, junto ao Parque das Nações, os 20 anos da Agência Matias tornam-na uma referência. Foi fundada a 4 de junho de 2001 – como não deixa margem para dúvidas a inscrição numa das paredes do espaço – por António Matias, o rosto da loja e um profundo conhecedor do setor funerário. “Foram 43 anos” de experiência nesta área, precisa o antigo proprietário, hoje reformado e regressado à sua terra natal, Lamego, mas que não perde uma oportunidade de vir a Lisboa e de visitar a agência que marcou a sua vida e que o tornou num dos homens mais conhecidos de Moscavide. “Gosto de vir cá, de ver como estão as coisas. Agora, se quiser atravessar a avenida, demoro mais de uma hora”, graceja António Matias.

A via de que fala é uma das mais movimentadas da freguesia de Moscavide e Portela e onde se situa a Agência Matias. No número 62A da Avenida de Moscavide, a grande artéria do comércio local, a loja soube construir um padrão de qualidade e modernidade no setor funerário. “Sempre tivemos um serviço de qualidade e sempre quisemos estar atualizados”, conta António Matias. Por essa razão, a transição para a forma de trabalhar da Servilusa foi bastante suave, serena, sem a exigência de grandes modificações. Nem mesmo as instalações, com uma sala principal voltada para



o exterior e uma zona de interior reservada ao tratamento de processos, garantindo maior privacidade, não foram sujeitas a obras de renovação. “Penso que é a única loja da Servilusa em que isso aconteceu. O espaço tinha tido obras há muito pouco tempo”, justifica o ex-proprietário.

Inclusive ao nível da comunicação com o cliente, a Agência Matias e a Servilusa já tinham traços em comum. António Matias aponta para o fundo da loja, onde uma rosa azul se destaca com a mensagem “nos momentos difíceis desde 4 de junho de 2001”, muito à semelhança do *slogan* da Servilusa: “Consigno nos momentos difíceis.”

Em 2015, os principais pontos de adaptação prenderam-se com a transição do papel para o digital e com a modernização de processos, através da implementação de novos programas informáticos, como explica a técnica administrativa Susana Lobito, na Agência Matias há seis anos. “No início, cheguei a trabalhar com dois programas diferentes ao mesmo tempo, porque havia processos que se tinham iniciado antes de 2015, com o programa antigo, e começavam a entrar os novos processos.” Mas é claro que, tendo em conta a nova estrutura de recursos humanos, com mais de 300 colaboradores, surgiram outras grandes diferenças. Se antes de pertencer à Servilusa a loja tinha seis funcionários e dois veículos funerários, hoje, a equipa da Servilusa está apta a tratar de todos os procedimentos, através de departamentos especializados.

Independentemente de algumas mudanças necessárias, o principal, para António Matias, era que, com a integração da loja numa nova organização, não houvesse um decréscimo de qualidade. E não houve. “Nunca faria negócio com uma empresa que não tivesse um serviço de qualidade. Estava em causa o meu nome”, sublinha António Matias. Hoje, seis anos após a transição, o antigo proprietário traça um balanço bastante positivo: “Estou muito satisfeito. A Servilusa tem um serviço de primeira e nós mantemos muito boa relação.”



UMA PORTA ABERTA PARA A COMUNIDADE

Os 20 anos de história em Moscavide tornam a Agência Matias perfeitamente inserida na comunidade local. E se António Matias era a figura da loja, Susana Lobito conseguiu integrar-se muito rapidamente, já que também ela é “uma filha do bairro”, como diz. “São mais de 40 anos em Moscavide”, detalha a técnica administrativa.

É esta familiaridade que torna a Agência Matias, na opinião de Susana Lobito, mais do que uma agência funerária. “Queremos desmistificar um pouco a ideia de que este lugar serve apenas para tratar de assuntos menos agradáveis. Estamos de porta aberta para a comunidade”, explica. Não são por isso raros os “bom dia” e “boa tarde” dos habitantes locais, nem mesmo as breves conversas de bairro ou os recados de vizinhança. A Agência Matias sempre foi caracterizada por esse espírito, e esse espírito continuará. ■



LUÍS RODRIGUES: EMBAIXADOR DOS VALORES SERVILUSA

Aos 65 anos, depois de 46 a trabalhar no setor funerário, 18 dos quais na Servilusa, Luís Rodrigues reformou-se a 1 de dezembro, precisamente dois dias antes da marcação com a *i-nova* para sabermos mais sobre o seu percurso.

T & F: Vanessa Bilro



O ambiente na sede da Servilusa, na Buraca, Amadora, era já de saudade entre os colegas de uma vida, cujos braços teimavam em esquecer que, em tempo de pandemia, os abraços e beijinhos teriam de ficar para outro dia. O ex-coordenador comercial da Grande Lisboa, Luís Rodrigues, entrou na sala de reuniões para falar com a *i-nova* e, lá fora, os colegas espreitavam e faziam apostas, adivinhando lágrimas de emoção nos olhos do companheiro de profissão.

Começámos em *flashback* pelo percurso do colaborador da empresa que ficou marcado pelos diversos locais onde levou “a bandeira Servilusa”, depois de quase três décadas na maioria nas suas agências em Mem Martins e Lourel. “Em 1999 entrei para a SCI e já integrado na Servilusa em 2003 fui para o Algarve, para Portimão onde comecei a coordenar essa área e um ano depois também fiquei a coordenar o Alentejo, com a abertura da loja em Elvas. Regressei a Lisboa, penso que em 2005. Sim, em 2005, porque ainda vi o Europeu de Futebol no Algarve. Em 2008 fui para Coimbra e estive lá até 2011, voltando depois à origem, para coordenar a margem sul, que depois foi unida na zona da Grande Lisboa”, resumiu Luís Rodrigues, recorrendo aos campeonatos de futebol como auxiliares de memória.

“É um fervoroso adepto do desporto”, arriscámos. “Gosto bastante, mas não vejo todos os jogos (só aqueles em que estão os “verdes”). Pode não parecer, mas sempre pratiquei desporto [risos]. Pratiquei atletismo até aos 15 anos, voleibol, fui federado de andebol e até cheguei a ser campeão regional por Lisboa e joguei futebol até aos 29 anos. Era guarda-redes e até aos 50 anos fui jogador, dirigente e treinador no Sporting Clube de Lourel, clube que optei após a dispensa do Sporting Clube de Portugal, onde estive alguns meses. Tive na altura um convite para ir para o Benfica, mas o coração “verde” falou mais alto e fui para o Lourel, pois era uma filial do clube do meu coração”, respondeu o ex-coordenador comercial da Grande Lisboa, recordando os tempos em que ainda estudante ganhou a alcunha de “foca”, que ficou até aos dias de hoje. E rematou: “Hoje só corro para ver o Sporting! [risos].”

Depois da volta ao mundo do desporto, voltamos ao percurso

na Servilusa. “No Algarve, o principal desafio era a organização, já que o setor era maioritariamente de cariz familiar e não existiam procedimentos muito sedimentados, sendo que a Servilusa era vista pelas outras agências como ‘o inimigo’. Mas com o apoio de colegas lá se foi conseguindo ultrapassar esta fase. Já no Alentejo, além destas características que eram comuns com o Algarve, deparámo-nos com uma comunidade que queria realizar tudo muito rápido. Coimbra foi diferente”, recordou. “Teve outro encanto?”, perguntámos. “Sim. [sorri] Quando adquirimos a primeira agência em Coimbra tivemos a oportunidade de criar o espírito Servilusa de raiz, com um mínimo de obstáculos, oferecendo um nível superior de serviço”, sublinhou. Mais disse, “No entanto, quero reafirmar o carinho que sinto por todos os colegas de todas as áreas que relembro com saudade”.

De regresso a Lisboa, o ex-coordenador comercial da Servilusa salientou que integrar a empresa foi a oportunidade de colocar em prática “sonhos que tinha quando trabalhava na atividade, como dar mais conforto às famílias, e que não sabia como fazer, conseguindo, com a aquisição pela SCI, mais tarde, Servilusa, concretizar muitas das ideias que tinha e implementar outras que há quatro décadas não pensava que fossem possíveis”.

Sempre pautado pelos valores do humanismo, da honestidade e da solidariedade, do seu percurso pela empresa, Luís Rodrigues destacou “todos os colegas (pois todos o somos), que mesmo em momentos mais difíceis, construímos amizades, porque, afinal, esta é a nossa segunda família”. Com a tal lágrima que todos esperavam a espreitar, o ex-coordenador comercial da Servilusa disse: “Espero ser recordado como uma pessoa bem-disposta e que sintam que tenho um enorme respeito pessoal e profissional por todos. São pessoas que me dizem muito. Espero que lhes tenha ensinado alguma coisa útil para o futuro.”

Sobre o futuro, Luís Rodrigues confessou que ainda não fez planos, mas, quando a pandemia passar, espera poder despedir-se dos colegas sem restrições, participando num dos momentos da vida da empresa que mais gosta e que este ano não se pode realizar: o jantar de Natal. Fica prometido! ■



COVID-19 CONTINUA A DESAFIAR SETOR FUNERÁRIO NACIONAL E INTERNACIONAL

© Conceito Vilaverde

A pandemia provocada pelo SARS-COV-2, vírus responsável pela COVID-19, continua na ordem do dia, com desafios a todos os níveis no setor funerário nacional e internacional. Desde logo, porque os principais organismos representantes do setor – como é o caso da European Federation of Funeral Services (EFFS) – continuam a ter de adaptar o formato das suas reuniões para o debate das questões mais prementes à distância. Foi assim que a EFFS reuniu em maio, em setembro e em novembro. “Estamos neste momento a encontrar um plano B para a Assembleia-Geral, agendada para o próximo ano, em Oslo, na Noruega, no caso de a situação de pandemia ainda impedir uma reunião presencial”, adianta Paulo Moniz Carreira, membro do *board* da EFFS e presidente da Associação Portuguesa do Setor Funerário (APPSF).

Apesar das limitações, “o debate ao nível europeu tem sido periódico e profícuo”, garante Paulo Carreira, estando o organismo concentrado em realizar “o ponto de situação dos diferentes projetos, nomeadamente o seguimento da implementação da revisão da norma europeia NE 15017 – serviços funerários, nos vários países; e o livre trânsito para falecidos no espaço europeu”. Incontornável tem sido também atualizar a informação disponibilizada no *site* da EFFS sobre as regras aplicáveis ao setor funerário, em vigor em cada país.

APPSF ALERTA AUTORIDADES PARA BOAS PRÁTICAS NO SETOR EM CONTEXTO DE COVID-19

Por cá, a APPSF tem centrado a sua atividade no contributo para as boas práticas, particularmente em matéria de segurança dos colaboradores do setor funerário, no que diz respeito à COVID-19.

“Temos apresentado propostas às autoridades de saúde do nosso país, no sentido de garantir as condições de segurança dos profissionais do setor funerário, particularmente as condições de acondicionamento dos falecidos e a necessidade de promover melhores práticas quanto ao reconhecimento de falecidos em unidades hospitalares”, resume o presidente da APPSF, Paulo Carreira.

Tendo em conta que muitos hospitais não permitem o reconhecimento por parte da família de falecidos não-COVID-19, a APPSF tem alertado para, pelo menos, duas consequências graves desta prática, sublinha Paulo Carreira: “Em primeiro lugar, esta prática gera um efeito logístico grave, pois dificulta todo o processo de rastreio, com consequências graves de falha de identificação. O segundo aspeto reside na impossibilidade de as famílias verem a pessoa falecida, o que torna mais difícil o processo de luto. Se pensarmos nos casos de pessoas hospitalizadas e acamadas durante um longo período, sem possibilidade de visita pelos familiares, a situação torna-se mais grave. Não podemos ficar indiferentes a esta realidade que tem como consequência – para profissionais e famílias – um luto mais complicado, podendo mesmo originar processos de luto patológico.”

Além destas questões, a APPSF também tem tido uma voz ativa junto das autoridades, no sentido de lembrar que os profissionais do setor funerário são uma parte imprescindível da cadeia sanitária. Assim, defende Paulo Carreira, “estes profissionais devem ser considerados prioritários no processo de vacinação contra a COVID-19 que, esperamos, terá início brevemente.” **IT**: Vanessa Bilro

“DEUS DAR-NOS-Á CHÃO FIRME PARA ATRAVESSAR ESTA CRISE”

É na fé, no acreditar em Deus, que o padre Artur Pinto, da Paróquia de Nossa Senhora da Ajuda, em Espinho, considera que devemos encontrar força para seguir em frente, principalmente em contextos difíceis como o trazido por esta pandemia. Em entrevista à *i-nova*, este pároco falou ainda sobre a atividade solidária que desenvolve com o apoio de particulares e empresas, como a Servilusa.

T: Vanessa Bilro

Qual a importância da fé no contexto que atravessamos?

Todas as pessoas, mesmo as que se dizem não crentes, têm a necessidade de ter uma rocha firme para avançar. Por isso, é próprio do Homem ter fé, porque quer avançar. Depois a transcendência vai até onde firma os seus passos. Se for em Deus, este tempo que atravessamos não é mais fácil, não é mais difícil, mas se calhar é feito com outra serenidade, com outra confiança, porque acreditamos que Deus dar-nos-á chão firme para atravessar esta crise.

Claro que pode haver mais solidão. Há pessoas que não conseguiram despedir-se dos seus entes queridos. Mas ter fé dá-lhes esperança, não de se despedir, mas de se voltarem a encontrar.

Que desafio trouxe a pandemia no exercício da sua missão?

Fez-se tudo, mas de outra forma. Não deixámos de ser quem somos, nem de procurar a comunhão ou de viver em Deus, mas foi preciso contornar a distância física com a utilização de meios como a Internet e o telefone. Na prática, aumentámos os minutos e os dados disponíveis junto do fornecedor e alargámos os espaços de comunicação, havendo um esforço de adaptação a novas dinâmicas. Se olharmos apenas para a dimensão humana, este contexto propicia a solidão, o afastamento, a pressão e isso exige de todos nós uma resposta.

Resposta essa que, no contexto da sua paróquia não é só espiritual, mas, muitas vezes, social. De que forma é que esta pandemia desafiou a paróquia no que diz respeito ao apoio social que presta à comunidade?

Antes da pandemia apoiávamos os sem-abrigo com uma refeição na cantina social e ajudávamos uma comunidade na Guiné-Bissau. Com a pandemia, passámos de 50 pessoas e uma refeição, para 120 pessoas e três refeições, tudo acondicionado em cuvetes, para evitar contágios, o que se traduziu em mais custos. Estamos a falar de 370 refeições por dia.

A esta realidade é preciso somar o drama de muitas famílias que eram apoiadas pelos subsídios escolares e que beneficiavam das refeições nas escolas e que deixaram de ter esse apoio. A resposta do Estado demora imenso tempo e tivemos de nos reorganizar para responder também a esta necessidade.

A Servilusa e as empresas que operam neste setor precisam de estar inseridas na comunidade.

E respondemos ainda a outras situações, como a dos idosos que, durante o confinamento, que não tinham como fazer compras ou pagar os seus bens de primeira necessidade. Assim, criámos um *call center*, com voluntários, cuja função era ligar para os idosos sinalizados e aferir as suas necessidades numa lógica diária. Esta ajuda continua até hoje, até porque, muitas vezes, estas pessoas precisam apenas de falar.

Outro aspeto importante da nossa atividade social é a ajuda aos irmãos na Guiné-Bissau, que vivem em crise e que agora estão pior, claro. Então promovemos campanhas de apadrinhamento e recolha de bens essenciais, que lhes fazemos chegar periodicamente.

Um apoio importante é também o que damos às famílias que se viram repentinamente numa situação de desemprego e que ficaram completamente desamparadas até começarem a auferir de apoios do Estado. Estas famílias não estão incluídas nos números anteriormente referidos, porque são alvo de uma ajuda pontual, no entanto, é preciso encontrar recursos para ir ao encontro das necessidades emergentes destas pessoas até encontrarem respostas no Estado.

É preciso vencer aquele orgulho que nos impede de bater à porta de vizinho ou da paróquia, nem que seja para conversar.

Qual a importância do apoio da iniciativa privada para o desenvolvimento destas ações de solidariedade social?

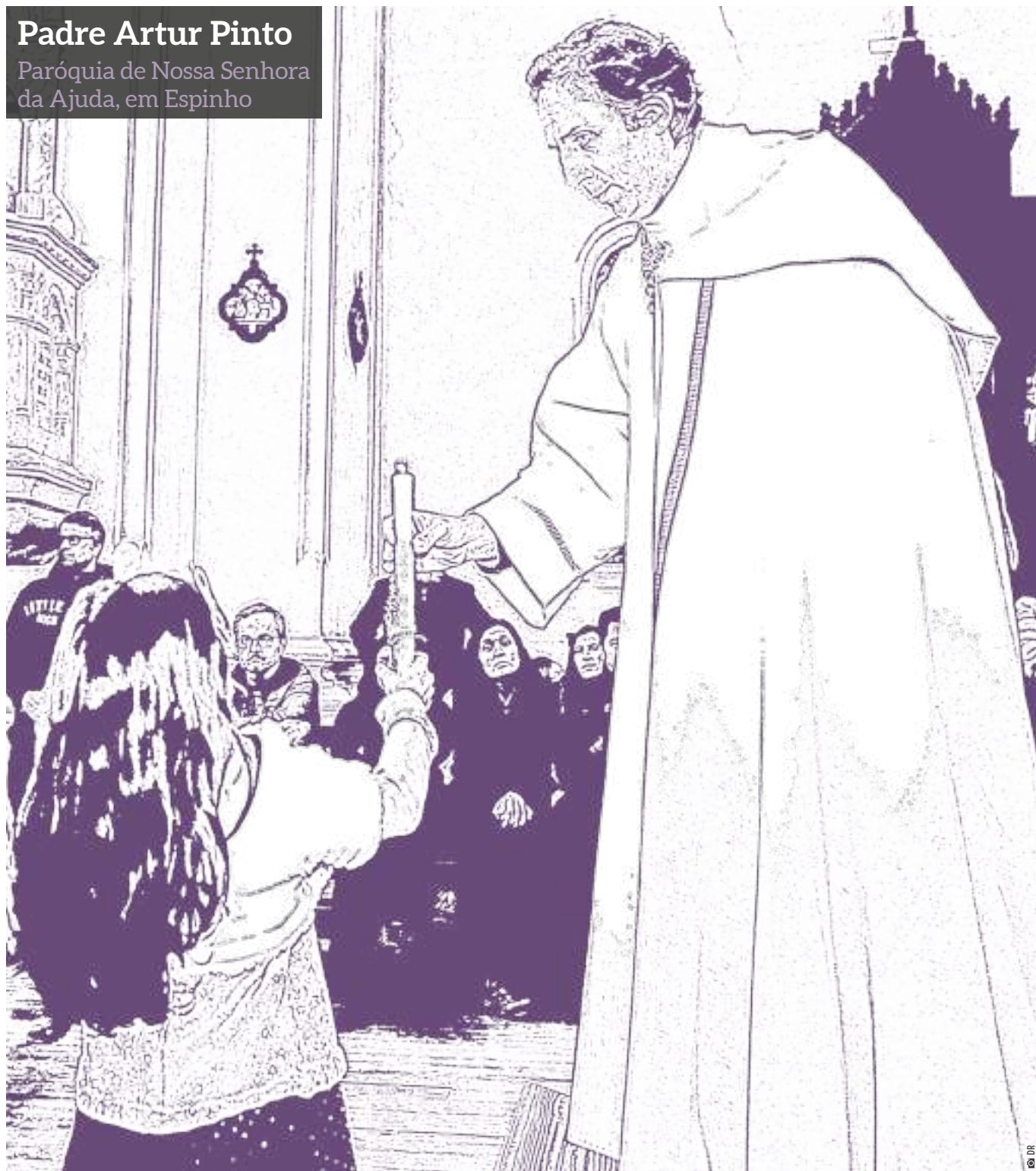
Não conseguimos viver sem o apoio das pessoas. Não temos apoio do Estado, somos uma comunidade que se organiza e que partilha. Por um lado, temos as pessoas da comunidade, que se organizam e, entre vizinhos, recolhem donativos, o que é uma coisa bonita de se ver, porque há entreaajuda. Depois temos empresas, como a Servilusa, que nos fazem chegar imensas coisas, como colchões, edredões, leite, cobertores. Sem esta mobilização da comunidade não era possível desenvolver este trabalho.

Como olha para empresas como a Servilusa que, apesar de terem uma abrangência nacional, se preocupam em conhecer as comunidades locais e em contribuir para o seu bem-estar?

A Servilusa fornece um serviço que se enquadra no fim da vida das pessoas, acompanhando as famílias nestes momentos difíceis.

Padre Artur Pinto

Paróquia de Nossa Senhora da Ajuda, em Espinho



Por isso, a Servilusa e as empresas que operam neste setor precisam de estar inseridas na comunidade. É isto que distingue uma empresa que se pauta pelo humanismo, como a Servilusa, de uma mera comercialização da dor das pessoas.

Que conselhos pode deixar aos fiéis que neste momento atravessam situações mais complicadas?

O mais difícil é vencer o nosso medo. Fomos educados, sobretudo em ambientes urbanos, para ser recatados e não incomodar o vizinho. Mas a pandemia veio dizer que não podemos vencer sozinhos. É preciso vencer aquele orgulho que nos impede de bater à porta de vizinho ou da paróquia, nem que seja para conversar.

[Tal como Maria, na Anunciação,] deveríamos experimentar dizer “sim” uns aos outros.

Que palavra de esperança quer deixar a todos os que vão ler esta entrevista?

Nesta altura de advento, invoco a Anunciação à Virgem Maria, que nos mostra como um “sim” pode revolucionar o mundo. Também nós deveríamos experimentar dizer mais vezes “sim” uns aos outros. ■

TODOS OS DIAS SÃO BONS PARA CONSTRUIR UM MUNDO MELHOR

O contexto que vivemos pede escolhas ainda mais conscientes. Nesta edição, reunimos sugestões para hábitos de consumo mais solidários, que mostram que todos os dias são bons para ajudar a construir um mundo melhor.

T: Vanessa Bilro

Compra solidária

Plataforma online pioneira em Portugal, que tem como objetivo sensibilizar os portugueses para explorarem outras opções na altura de fazer as suas compras. Os produtos estão divididos por categorias e todos estão associados a causas solidárias. Veja as possibilidades em comprasolidaria.pt.



Mil brinquedos, mil sorrisos

Este é o nome da campanha, que já vai na 10.^a edição, promovida pelo Departamento de Engenharia Eletrotécnica da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria. Esta instituição, após a recolha de brinquedos eletrónicos simples (com botão *on/off*), trabalha na adaptação dos mesmos, numa missão conjunta de estudantes e professores. Os brinquedos viajam depois para diferentes instituições de todo o país, que terão o cuidado de garantir que as crianças com necessidades especiais possam, também elas, aproveitar ao máximo todos os momentos da sua infância. Saiba como ajudar em milbrinquedos.ipleiria.pt.

Tia que vive na selva

Isabel, a tia-que-vive-na-selva, escreveu um livro onde, em 30 cartas, partilha 30 aventuras do dia-a-dia na Guiné-Bissau, com 30 desenhos para colorir, que foram feitos por crianças e jovens guineenses. As cartas permitem conhecer como se vive neste continente africano. Os desenhos permitem conhecer os traços do “mundo-de-lá” e diminuir as distâncias, já que são para colorir, para depois mostrar às crianças/jovens que os fizeram. Os 3,25 euros revertem para a ATACA, associação de solidariedade social com estatuto de Organização Não-Governamental para o Desenvolvimento, fundada em 2006, com o objetivo de combater a pobreza extrema de crianças africanas. Mais informações em www.ataca.org.



Lápis de cor Oikos

“Eu ajudo a mudar o mundo”, pode ler-se na caixa dos 12 lápis de cor cuja compra reverte para a Oikos – Cooperação e desenvolvimento. Por 2,50 euros, esta instituição – que centra a sua atividade na erradicação da pobreza; na preparação e prevenção de catástrofes; na segurança e soberania alimentar; no desenvolvimento rural; nas energias renováveis; e na prevenção, adaptação e mitigação das alterações climáticas – propõe que ajude a pintar um mundo mais justo e sustentável. Saiba mais em www.oikos.pt.



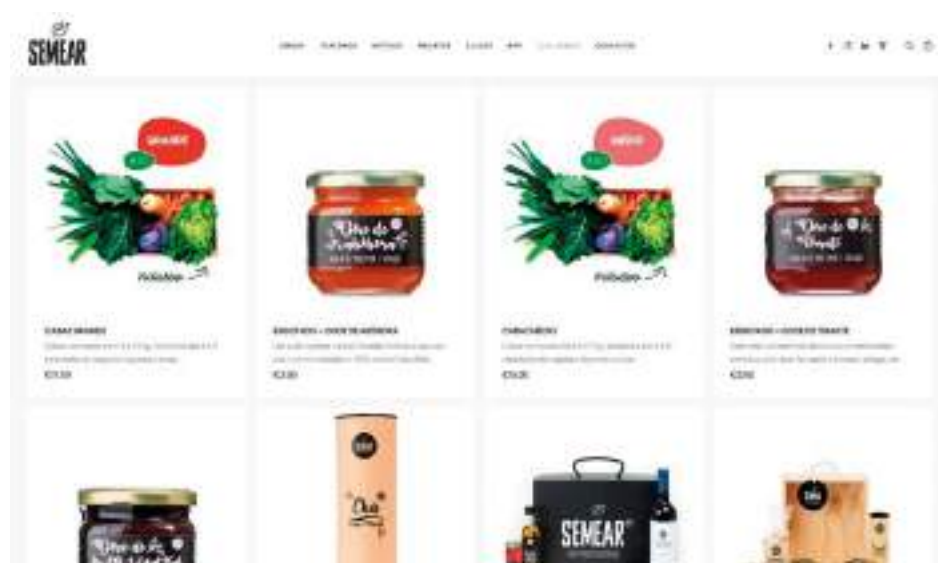


Cabazes que ajudam mães e filhos

Com preços que variam entre os 4 e os 15 euros, consoante o número de produtos, os cabazes de produtos regionais criados pela Ajuda de Mãe permitem apoiar esta instituição dedicada a grávidas e aos seus filhos, com dificuldades económicas e sociais, que auxilia também a reinserção social e profissional das mulheres puérperas. Doces, bolachas, compotas, vinhos e licores são alguns dos produtos que integram estes cabazes solidários. Veja as opções em www.ajudademae.pt.

Semear a inclusão social

A loja Semear, da Associação BIPP – Inclusão para a Deficiência, é um dos projetos desta Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem como missão proporcionar a inclusão de cidadãos com deficiência na sociedade. Todos os produtos disponíveis, além de deliciosos, são produzidos e confeccionados por uma equipa que combate o desperdício alimentar através da recuperação de produtos hortícolas e frutícolas em risco. Ao comprar, está a ajudar a garantir emprego para jovens adultos com dificuldade intelectual e do desenvolvimento. Aceda à loja *online* em semear.pt/loja.



Casacos felizes

É esta a denominação atribuída pela Insane in the Rain para as capas da chuva feitas com tecido de plástico reciclado – o RPET, que é polietileno tereftalato reciclado, o material usado nas habituais garrafas de plástico. Existem vários modelos de parkas unissexo (para adultos e crianças) e cada uma pode usar entre 17 a 23 garrafas de plástico. Mais em insaneintherain.com/shop.

O seu tempo pode ser o melhor presente

Além de hábitos de consumo sustentáveis e solidários, pode sempre contribuir com o bem mais preciso – o seu tempo. São inúmeros os projetos de voluntariado a precisar de mais “uma mãozinha”, no entanto, antes de “arregaçar as mangas” por uma causa, é importante que saiba os princípios básicos do voluntariado. Por todo o país há inúmeros projetos de recrutamento de bolsas de voluntários, a começar pelas câmaras municipais e juntas de freguesia que, por vezes, oferecem formação nesta área. Assim, comece por estas entidades e procure também na sua empresa oportunidades de voluntariado. E lembre-se: um bom voluntário é aquele que vai ao encontro das necessidades de quem está a ajudar.



ESTAVA LONGE DISSO, E AGORA?

Agora, vai poder acompanhar as cerimónias mesmo à distância. Com a tecnologia atual, já não há razão para deixar de acompanhar a família ou amigos num momento tão difícil como este. Conte com o nosso apoio para estar próximo mesmo que distante fisicamente. Informe-se. Estamos à sua disposição 24h por dia, todos os dias do ano para o apoiar.

800 204 222 ou www.servilusa.pt



Servilusa
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Sempre do seu lado

24h. > 800 204 222 ou www.servilusa.pt

in