



i

NOVA

REVISTA SERVILUSA | N.º 35 | ANO 14 | SEMESTRAL | JULHO DE 2021



A ENERGIA VERDE QUE MOVE A SERVILUSA

As boas práticas ambientais estão no ADN da Servilusa. Depois de passarmos em revista o compromisso de sustentabilidade ambiental assumido pela empresa desde sempre e que, em 2006, obteve a primeira certificação pela ISO 14001; e as boas práticas que já contagiaram as comunidades onde a Servilusa está presente e que até já tiveram impacto no sistema de normalização nacional referente ao setor; garantimos que esta edição da *i-nova* irá germinar em sua casa. Afinal, há sempre espaço para melhorar e inovar.

MUNDO SERVILUSA

Empresa vai construir crematório
em Aveiro

DE PORTAS ABERTAS

Nova loja inaugurada
em Espinho

PONTOS DE VISTA

Entrevista a Paula Nunes da Silva,
presidente da Quercus



iNOVA



Consigo
A PLANTAR O FUTURO
para os melhores para plantar

servilusa
AGÊNCIAS FUNERARIAS

A ENERGIA VERDE QUE MOVE A SERVILUSA

As boas práticas ambientais estão no ADN da Servilusa. Depois de passar-se em revista o compromisso de sustentabilidade ambiental assumido pela empresa desde sempre e que, em 2008, obteve a primeira certificação pela ISO 14001, e as boas práticas que já constituem a consolidação da Servilusa esta presente e que até já tiveram um impacto no sistema de normalização nacional referente ao setor. Garantido por esta edição da Inova irá gerir-se em sua casa. Afinal, há sempre espaço para melhorar e inovar.

MUNDO SERVILUSA
Engenharia, Voz, Coragem e Compromisso
em Acção

DE PORTAS ABERTAS
Para uma viagem rápida
em Espinho

PORTOS T
Entretenimento e Pa
jardins

PLANTE ESTA I-NOVA!

Esta edição da *i-nova* é especial! Tem na capa papel com sementes. Plante-o e veja crescer flores coloridas, que simbolizam o compromisso da Servilusa em semear um futuro mais sustentável. Consigo a plantar o futuro!

O papel de sementes é biodegradável, produzido de modo artesanal e inclui sementes de diversas flores (gipsófila, áster, centaurea cyanus, gilia e endro), que florescem todo o ano.



1.ª etapa: preparar o vaso ou a terra

Encha o seu vaso 2/3 com terra para vasos ou prepare a terra no jardim num local com sol.



2.ª etapa: plantar o papel

Rasgue o papel e cubra-o com uma fina camada de terra de cerca de 5 mm.



3.ª etapa: regar durante a germinação

Depois de plantar o papel, regue-o bem e mantenha o solo húmido até haver sinais de crescimento. Mantenha o papel sempre húmido nos primeiros 10 dias. Quando as plantas mais resistentes começarem a aparecer, regue-as conforme necessário.



4.ª Etapa: admire as flores!

Nota: Aconselha-se plantar o papel nos primeiros dois anos. Após esse período, a taxa de germinação das sementes pode diminuir.



16

EM FOCO

06 Novidades do setor

MUNDO SERVILUSA

07 Novos apoios e investimentos

LINHA DA FRENTE

08 Boas práticas ambientais para semear um futuro mais sustentável

ATTITUDE SOCIAL

16 Dia da Árvore assinalado em todo o país

18 ReFood: A fome combate-se com o desperdício alimentar

19 Todos os momentos são bons para celebrar a vida

DE PORTAS ABERTAS

20 Espinho tem novas instalações e atividades

NA PELE DE

22 Sandra Ferreira, co-coordenadora comercial da Grande Lisboa

ESPAÇO APPSF

23 Novos dados para um setor em adaptação

PONTOS DE VISTA

24 Paula Nunes da Silva, presidente da Quercus

ZOOM OUT

26 Não tire férias das práticas sustentáveis



19



20

CORREIO DO LEITOR

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

MANUEL GONÇALVES
 Cliente Servilusa

No passado mês de maio a minha família recorreu aos serviços da Servilusa por sugestão de amigos. Não sabíamos como agir nesta situação de dor. Ao recorrer aos serviços da empresa constatámos logo a discrição e a tranquilidade com que fomos tratados. Gostaríamos de agradecer toda a ajuda e disponibilidade para com a nossa família. Uns dias depois do funeral recebemos um telefonema da

vossa parte, sendo que a senhora referiu algo como sendo “do apoio/chamadas de conforto”, programa criado pela Servilusa para apoiar as famílias. Foi muito significativo para a família sentir que através das vossas palavras estávamos a ser acompanhados. Numa altura de pandemia é importante todo o apoio.

Mais uma vez muito obrigado

CONSTRUIR UM FUTURO MELHOR FAZ PARTE DO ADN DA SERVILUSA

A responsabilidade ambiental faz parte da política de gestão e posicionamento da Servilusa. Assumimos desde o início da marca, no âmbito da nossa política de responsabilidade social, um compromisso ambiental, que passa por mitigar o impacto da nossa atividade no ambiente; do mesmo modo que assumimos igualmente neste contexto um compromisso social, que se centra numa gestão de recursos humanos que promova o desenvolvimento das pessoas no meio laboral e familiar.

Levamos a gestão ambiental muito a sério e não só criámos e aplicámos medidas, como quisemos certificar a nossa atuação neste campo. A nossa política de gestão ambiental está certificada pela ISO 14001 desde 2006. Mas fomos mais longe e conseguimos envolver as comunidades onde estamos presentes neste nosso compromisso. Isto só é possível porque todos os 320 colaboradores da empresa estão empenhados no respeito pelo meio ambiente e comprometidos com práticas sustentáveis. Ativamente propõem, divulgam, participam e, assim, constroem um futuro melhor.

Toda a comunidade da Servilusa envolveu-se voluntariamente e aderiu às nossas práticas ambientais, como a separação dos resíduos e o seu encaminhamento para valorização, bem como ações dentro da comunidade, como sejam a limpeza de praias ou a reflorestação. Rapidamente o nosso grupo de voluntários,



que é a maioria da empresa, não só aderiu, como “contagiu” as

Paulo Moniz Carreira
Diretor geral de negócio

comunidades locais, que passaram a envolver-se cada vez mais nas ações regulares da empresa.

E temos ainda exemplos de como as nossas ações promoveram alterações estruturais no setor. Em 2006, através da APPSF, da qual somos sócios fundadores, fizemos uma parceria com o Instituto Português da Qualidade para dar um passo pioneiro em Portugal, que se materializou na utilização de urnas ecológicas. Constituídas por materiais biodegradáveis, procurámos uma solução que passou a permitir simultaneamente uma boa ocupação dos solos e a natural decomposição, mas que também trouxe mais opções de escolha para a cremação, já que verificámos que, por vezes, as famílias recuavam na opção pela cremação devido à falta de variedade de urnas.

O conceito da gestão ambiental, por vezes, pode ser entendido como mais cara. Mas a partir do momento em que há mais procura e oferta, o mercado ajusta-se. Assim, não podemos encarar estas políticas como um custo, mas como um investimento. Até porque não aderir às políticas ambientais também terá o seu custo mais cedo ou mais tarde. Na nossa opinião, todas as empresas saudáveis e geradoras de emprego, como é a Servilusa, têm a obrigação ética de promover as boas práticas sociais e ambientais.

No caso da Servilusa, apesar de tudo o que já fizemos, que, podemos afirmar, foi bastante, consideramos que ainda há muito para fazer e que ainda é possível adotar políticas, por exemplo, no âmbito do consumo energético e da reciclagem – onde estamos muito focados –, mas também na recuperação de energia, como a proveniente do calor nos crematórios. Estamos igualmente empenhados em tornar a nossa frota mais verde, estando já em utilização a primeira viatura elétrica.

Em tempo de férias, é importante que também a nossa energia seja renovada, sempre com a ideia em mente de que ao protegermo-nos estamos a proteger os outros. |

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

BEATRIZ PEREIRA

Finalista do Curso Profissional de Técnico de Vendas e Marketing, da Escola de Comércio de Lisboa

O meu nome é Beatriz, sou aluna finalista do 3.º ano do Curso Profissional de Técnico de Vendas e Marketing, da Escola de Comércio de Lisboa. Atualmente encontro-me a realizar a minha última formação em contexto de trabalho na Servilusa. A escolha pelo ramo funerário deve-se à curiosidade pelas vendas num setor tão sensível, ao crescimento pessoal e principalmente à superação de limites.

Tive a honra de acompanhar vários profissionais, tipos de serviços e de clientes. Acompanhei assistentes na realização de remoções, depósitos e funerais;

técnicos nas contratações; processos de cinzas lançadas ao mar; e serviços mediáticos. Desta experiência levo o profissionalismo, o rigor, o bom trabalho de equipa, a adaptação ao cliente e principalmente um enorme crescimento pessoal.

Um enorme agradecimento à Servilusa pelo fantástico acolhimento dos alunos da Escola de Comércio de Lisboa há mais de 10 anos. Um enorme agradecimento pela aprendizagem proporcionada por todos os profissionais da empresa (coordenadores, técnicos, assistentes, administrativas de loja e operacionais).

Lei da Liberdade Religiosa faz 20 anos



A 22 de junho assinalou-se o dia em que foi publicada a Lei da Liberdade Religiosa. A *Rádio Renascença* publicou um artigo com testemunhos dos líderes das cinco religiões com mais praticantes em Portugal: católica, evangélica, muçulmana, judia e hindu. Nesse artigo, o Padre Peter Stilwell, responsável pelo diálogo inter-religioso do Patriarcado de Lisboa, resume a importância desta lei: “A liberdade religiosa é como que o desenvolvimento em termos comunitários da liberdade de consciência. São duas liberdades extremamente importantes para que haja capacidade de uma sociedade funcionar de forma plural, mas ao mesmo tempo respeitando os valores dos outros e procurando consensos, porque a sociedade não funciona sem consensos.”

Já Suryakala Chhaganlal, da Comunidade Hindu Portuguesa, destaca que foi esta lei que permitiu algo muito importante para a religião que defende: o cumprimento dos seus rituais funerários. “A nossa religião ordena que os nossos mortos sejam cremados e que depois as cinzas sejam lançadas ao rio, para irem para o mar. Tivemos sérias dificuldades desde que chegámos a Portugal, nos anos 70, porque não tínhamos onde cremar. Foi preciso explicar o ritual e levou algum tempo até o crematório do Alto de São João ficar disponível. Agora já há vários cemitérios que têm estatuto de cremação e, portanto, é muito mais fácil. No entanto, só há dois meses conseguimos obter autorização para oficialmente deitar as cinzas ao rio.”

Arqueólogos escavam o Cerro do Ouro em Monchique

Está a decorrer no Algarve, no Cerro do Ouro, com cooperação e interesse internacional, uma campanha arqueológica naquela que é a maior mamoa alguma vez encontrada na Serra de Monchique. Trata-se de um túmulo megalítico, que deverá ter sido construído há cerca de 6000 anos, no alto daquele cerro de onde se avista metade da costa algarvia, como se explica num artigo publicado na edição online do jornal regional *Sul Informação*.



As escavações estão a cargo de António Faustino Carvalho, professor da Universidade do Algarve, e de Fábio Capela, o arqueólogo municipal de Monchique, e pretendem dar a conhecer os mistérios deste monumento que é 2000 anos mais antigo que as pirâmides do Egito ou 1500 anos mais antigo que os túmulos de Alcalar, situados no sopé da serra, já no vizinho concelho de Portimão. Recorde-se que a Serra de Monchique é uma referência internacional no que diz respeito ao megalitismo europeu, sendo que, em toda a serra haverá mais de 30 necrópoles com mamoa.

Exposições do setor voltam a realizar-se



Depois de adiamentos e cancelamentos por força da pandemia de COVID-19, as principais exposições mundiais do setor funerário voltam a mostrar o que de melhor se faz nesta área. Uma das maiores e mais conceituada é a Tanexpo, que decorreu nos primeiros dias deste mês, em Bolonha, Itália. Com mais de 250 expositores de 17 países, num espaço de 23 000 m², esta feira internacional recebeu a visita de profissionais de 57 países, com um programa paralelo, como habitual, de conferências que levam a debate os temas prementes do setor. Fotografias disponíveis aqui: www.tanexpo.com/en/photo-gallery-tanexpo-2021.

Também Valência, em Espanha, vai voltar a realizar a Funermostra – Feira Internacional de Produtos e Serviços Funerários, depois de a edição de 2020 ter ficado adiada devido à pandemia. A próxima edição está, assim, marcada para os dias 20 a 22 de outubro, tendo como tema central a evolução do setor no contexto de pandemia. Mais informações aqui: funermostra.feriavalencia.com.

Antes do ano terminar acontece uma das mais importantes feiras internacionais do setor, a Expo Funéraire, em Paris, que tem data marcada para 17 a 19 de novembro. Informações e programa em www.salon-funeraire.com/

INSÓLITO

Mulher publica lista de “convidados” para o seu funeral num jornal

A espanhola Maria Paz Fuentes Fernández, que faleceu a 2 de junho, na Galiza, Espanha, decidiu publicar o seu último desejo no jornal: uma lista de quem podia ir ao seu funeral. E aproveitou para “deixar recados”, como refere o jornal online *Notícias ao Minuto*. “Seguindo os meus princípios e a minha forma particular de dizer as coisas, afirmo: ‘Como há muito tempo que a minha família não é de sangue, imponho como minha última vontade que só possa comparecer no meu funeral, na igreja e no cemitério, as pessoas que menciono abaixo’”, pode ler-se no artigo reproduzido pelo referido *site* noticioso. Depois, segue-se a lista de quem pode assistir às cerimónias. Aos restantes, Maria Paz Fuentes Fernández deixa como mensagem: “Ao resto das pessoas que nunca se preocuparam durante a minha vida, desejo que se mantenham tão longe como estiveram.”



CREMATÓRIO DE AVEIRO SERÁ DE CONSTRUÇÃO E GESTÃO SERVILUSA

Um forno crematório; duas salas de velamento, com possibilidade de extensão para três, Jardim da Memória; sala da última despedida; cafetaria. São estas as características principais do novo Centro Funerário e Crematório que a Servilusa vai construir, numa área total de 500 m², e gerir em Aveiro, dotando a região de uma infraestrutura com a mesma qualidade e tecnologia de ponta das outras já construídas e geridas pela empresa em todo o país.

A adjudicação foi realizada pelo Município de Aveiro no final de maio e as obras estão previstas iniciar ainda este verão, com um prazo de empreitada estimado de 10 meses. “Esta é uma infraestrutura muito necessária no distrito, no qual a Servilusa tem duas lojas e a experiência de que a comunidade sentia

falta desta opção, sem necessidade de se deslocar ao Porto ou à Figueira da Foz, como acontece agora”, justifica Paulo Rodrigues, gestor de Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa.

Estrategicamente para a empresa, esta necessidade do distrito de Aveiro, “é importantíssima, permitindo responder melhor a um mercado que procura bastante a cremação”, afirma este responsável. Além da infraestrutura, “este investimento da Servilusa, na ordem dos 1,138 milhões de euros, terá ainda impacto na criação de postos de trabalho, já que vão ser recrutados novos colaboradores na região, de forma a responder ao acréscimo de trabalho previsto”, acrescenta. O Centro Funerário e Crematório de Aveiro irá inaugurar no verão de 2022.

CERTIFICAÇÃO COVID CLEAN RENOVADA

Em julho de 2020, a Servilusa quis certificar as suas boas práticas no âmbito da gestão de risco biológico, uma vez que, por força da pandemia, foi preciso adaptar protocolos e afinar procedimentos. A certificação COVID Clean obtida, na altura, foi agora reavaliada, no âmbito da renovação periódica semestral.

Depois da auditoria, que decorreu nos dias 24 e 25 de junho, o resultado não deixou margem para dúvidas, como nota Cláudia Moita, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social: “Verificaram-se elevados níveis de controlo do risco biológico e de melhoria no desempenho face ao universo de locais abrangidos; uma adaptação constante de espaços com vista a melhorar, também, o combate ao risco de propagação biológica (sede/refeitórios/balneários); capacidade de inovação com projetos como as chamadas de conforto ou a transmissão via zoom das cerimónias fúnebres. Destaca-se também um enorme investimento em equipamentos

de proteção individual e outros, como as máquinas de higienização por ozono, que também são colocadas ao serviço da comunidade para apoiar as instituições.”

Esta é uma renovação que ve m, assim, comprovar as boas práticas de higiene e segurança adotadas no dia a dia da Servilusa, que, neste momento, são uma realidade incontornável.



APOIAR O DESPORTO E A COMUNIDADE

No âmbito da sua política de apoio à atividade desportiva, a Servilusa encetou um novo patrocínio, desta vez à equipa de Sub-21 do Grupo Desportivo e Recreativo de Rio de Mouro. “Trata-se de um novo apoio a um clube local, à semelhança dos que temos vindo a realizar noutras comunidades, com o objetivo de possibilitar a sobrevivência destas estruturas, tão importantes para as populações”, justifica Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa.

Muitos destes apoios não são apenas pontuais, à semelhança do que acontece noutros contextos da prática da responsabilidade social da empresa, já que as relações institucionais permanecem, fortalecem-se e fazem as comunidades crescer. “Por exemplo, este ano a parceria que temos com o futsal do Sport Lisboa e Benfica faz sete anos e, para assinalar a efeméride, a Servilusa realizou um vídeo promocional, alusivo a esta colaboração, que foi transmitido nos últimos três jogos da temporada de 2020/2021, na Benfica TV.

TODOS LIGADOS – MAIS EFETIVIDADE

No âmbito da modernização dos seus processos internos, a Servilusa entrou em 2021 com o *software* RP SAP em pleno funcionamento. “O principal objetivo é ganhar sinergias e eficiência, havendo também maior transparência, porque toda a informação está disponível para o acionista. Internamente há vantagens no que diz respeito ao controlo e comunicação, uma vez que o RP SAP vem agregar diversas ferramentas que anteriormente estavam a ser utilizadas para um mesmo fim”, explica João Brás, diretor corporativo da Servilusa. No entanto, a mudança continua, “estando prevista, no quarto trimestre, uma segunda fase, que inclui a digitalização de documentos e ciclo de aprovação, sem haver a necessidade de impressão”, conclui este responsável.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

UMA EMPRESA VERDE DESDE A RAIZ ATÉ À AÇÃO NA COMUNIDADE

Desde o simples ato de não imprimir um documento até à inovação em prol de serviços funerários ecológicos, a Servilusa está empenhada em ser um agente defensor do planeta. Uma responsabilidade que culmina num ato de vida: o de plantar uma árvore por cada funeral.

T: Rute Gonçalves

■ A proteção do ambiente está no centro da agenda mundial, mas também em tudo o que fazemos. Também no caso da Servilusa, “insere-se numa política geral de gestão e posicionamento da empresa”, enquadra Paulo Carreira, diretor geral de negócio. Se “as empresas são um conjunto de pessoas”, têm a responsabilidade de defender o meio em que vivem e, por conseguinte, a comunidade com que partilham interesses e valores.

O que pode fazer um coletivo como a Servilusa no plano ambiental? Como qualquer outra empresa, muito. Desde uma gestão de recursos humanos que promova o desenvolvimento das



peças até à redução dos impactos ambientais da sua atividade. E esta é uma postura que não se encerra entre as paredes da organização. “É muito interessante observar as dinâmicas e a forma contagiante como as nossas políticas se disseminam nas comunidades. A Servilusa é uma empresa saudável e com uma obrigação ética e social para desenvolver ações no âmbito da responsabilidade social, na qual se inclui o ambiente”, afirma Paulo Carreira.

Não é raro ver a empresa em campanhas de recolha de lixo nas praias ou envolvida em ações de reciclagem de plástico, por exemplo. Também na relação com os fornecedores e com os

clientes, a Servilusa tem privilegiado, ao longo dos anos, opções de orientação ecológica, porque quer ver o planeta saudável durante mais tempo.

Na base deste posicionamento estão três verbos: reduzir, reciclar e mitigar. São pilares em contínuo aperfeiçoamento desde que a Servilusa existe. “Encaramos a gestão ambiental desde o início da marca. Para nós esteve sempre claro, não só pelo mercado, mas pelo posicionamento da empresa, que deveríamos ter esta postura. E as 320 pessoas que compõem empresa estão empenhadas no respeito pelo meio ambiente e pelas políticas sustentáveis”, explica o mesmo responsável. ▶



Embora as preocupações da organização datem de muito antes, é o ano de 2006 que marca o arranque formal desta política. A Servilusa obtém a certificação ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental (centrada na gestão eficaz dos recursos e das atividades do negócio, tendo em conta o impacto ambiental, e na mitigação de ações nocivas para o ambiente). E através da Associação Portuguesa de Profissionais do Setor Funerário (APPSF), da qual a Servilusa é sócia-fundadora, dá, na mesma altura, um passo pioneiro em parceria com o Instituto Português de Qualidade (IPQ): começa a utilizar as chamadas urnas ecológicas (utilizadas tanto em inumação como na cremação), constituídas por materiais biodegradáveis, que permitem uma ocupação mais amiga dos solos e, ao mesmo tempo, a decomposição natural dos

OS TRÊS PILARES DA RESPONSABILIDADE DA SERVILUSA

Proteção dos
colaboradores,
famílias, clientes,
sociedade e
parceiros.

Promoção da
continuidade
do negócio,
assegurando
os níveis de
qualidade e
segurança
necessários

Implementação
de projetos rumo
a uma maior
sustentabilidade
ambiental.



corpos. Foi um passo marcante no setor, mas também nas esferas social e ambiental. E foi uma decisão vista como um investimento seguro no futuro, como explica Paulo Carreira: “As primeiras urnas ecológicas resultaram de um investimento necessário em parceria com a fábrica nacional Joriscastro, nossa parceira, sem constituir um maior custo ao cliente final. Não podemos encarar estas políticas como um custo, mas como um investimento.” Não aderir às políticas ambientais é que se trata de um custo – e de uma perda – para as organizações e para a sociedade.

UMA EMPRESA DE AMBIENTALISTAS

A ecologia passou, assim, muito naturalmente, a fazer parte do discurso e da prática da Servilusa, desde os maiores atos aos pormenores diários próprios de uma economia circular. “Tudo isto alavancou uma mudança interessante. A comunidade

da Servilusa envolveu-se voluntariamente e aderiu às nossas práticas ambientais, como a separação dos resíduos e o seu encaminhamento para valorização, bem como ações comunitárias, como limpeza de praias ou reflorestação. Rapidamente, o nosso grupo de voluntários, que é a maioria da empresa, ‘contagiu’ as comunidades locais, que passaram a envolver-se cada vez mais nas ações regulares da empresa”, resume o diretor geral de negócio. O pensamento passou a ser este: “É bom reciclar dentro da organização, mas se levamos outras pessoas, na comunidade, a reciclar também, estamos a fazer ainda melhor.”

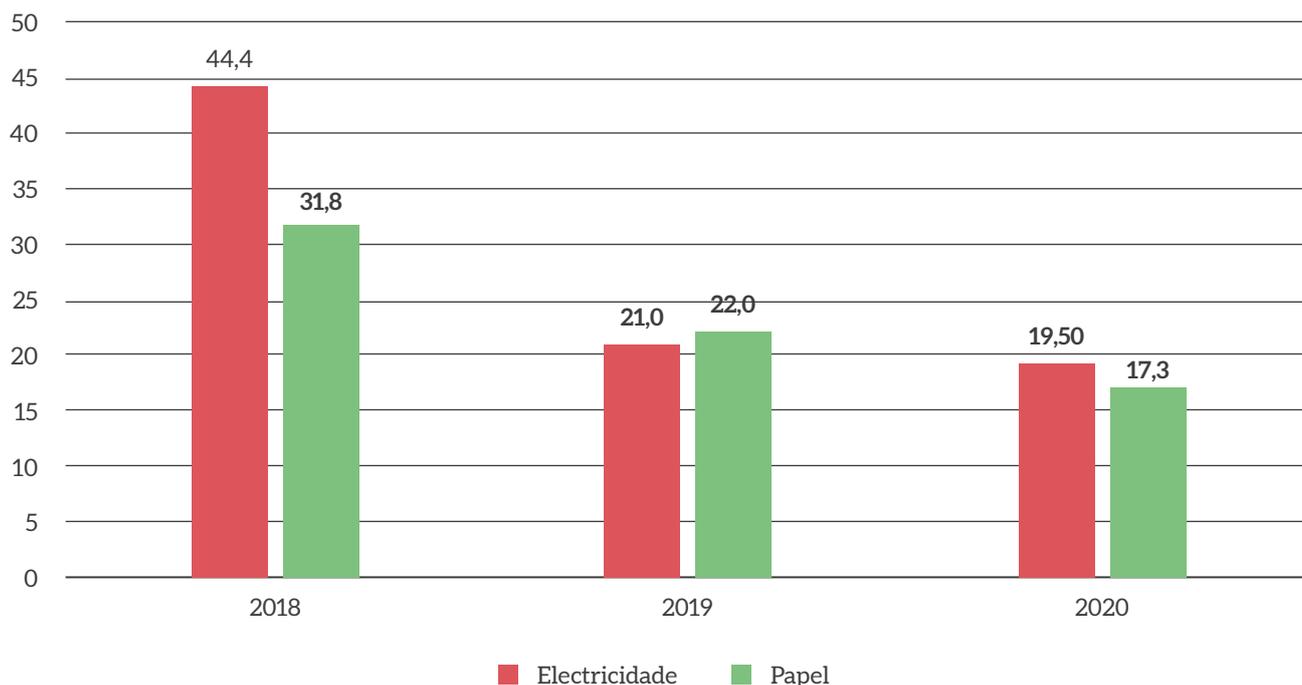
Os passos do futuro não existiriam sem a análise exaustiva do presente. Como explica Cláudia Moita, responsável pelo Departamento de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social, todos os pequenos atos dentro da Servilusa são monitorizados e todos os seus impactes no ambiente são avaliados. Desde o consumo de água ao de papel (ver gráfico “Redução do consumo dos recursos naturais”), tudo pode ser otimizado. “Vemos quais são os pontos mais críticos e para os quais podemos adotar medidas mais agressivas”, explica a responsável. No que diz respeito ao consumo interno de papel, por exemplo, a redução nos últimos dois anos foi de 40%.

Também no encaminhamento correto de resíduos como máscaras e luvas, deu-se um “aperfeiçoamento gigantesco”. De acordo com o Relatório de Sustentabilidade de 2020 da empresa, a grande maioria dos resíduos produzidos é enviada para reciclagem e valorização, ao mesmo tempo que se assiste à redução da pegada ecológica da empresa. Em alguns casos, como no papel, cartão, plástico (cada vez em menor quantidade da empresa) ou metais, é possível, inclusive, valorizar esses mesmos materiais, através da implementação de ações de responsabilidade social. Transformar o “lixo” em kits escolares, em fundos para a criação de um parque infantil ou para a construção de uma instalação sanitária numa instituição como a Casa de Sant’ana, no concelho de Sintra, que apoia mães e crianças carenciadas, são apenas alguns exemplos. “Nunca ficamos só por uma ação, porque a nossa atitude não nos permite ficar indiferentes. Criamos sempre



REDUÇÃO DO CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS

Entre 2018 e 2020, a Servilusa conseguiu reduzir para menos de metade o consumo de eletricidade e para quase metade o de papel.



Valores em Kw/n.º de serviços (eletricidade) e folhas/n.º serviço (papel).

boas relações com essas instituições e vamos sempre apoiando”, aprofunda Cláudia Moita. É também aqui que a responsabilidade ambiental se estende à sociedade.

“Também os nossos fornecedores são monitorizados. Temos um protocolo de compromisso que aborda várias questões, desde uma atitude consciente na proteção do meio ambiente, práticas sustentáveis e que não sejam abusivas, o cumprimento da legislação em vigor, a implementação de medidas não-agressoras... E esse compromisso é assinado entre as partes”, detalha a responsável, lembrando o processo de criação de urnas certificadas liderado pela Servilusa.

ENERGIA, MOBILIDADE E DIGITALIZAÇÃO

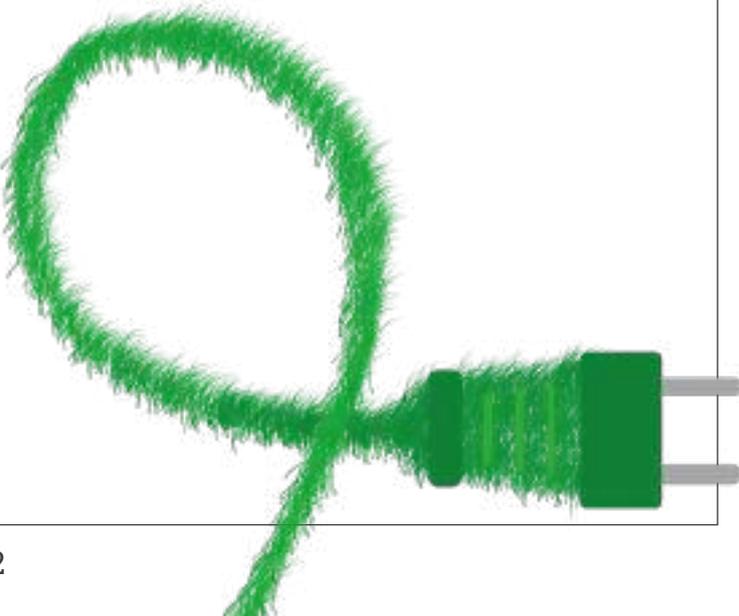
Embora esta responsabilidade cresça há mais de 15 anos na Servilusa, ainda “há muito por fazer”, admite Paulo Carreira, exemplificando: “Apesar de tudo o que já fizemos, que posso dizer que foi bastante, podemos ainda adotar políticas no âmbito do consumo energético e na reciclagem – que é onde estamos muito focados –, e também na recuperação de energia, nomeadamente no reaproveitamento do calor nos crematórios.”

Outro campo a aprofundar é o da mobilidade. A empresa tornou-se, em 2019, a primeira do setor nacional a ter um veículo funerário elétrico, mas este foi apenas um “primeiro passo para uma frota mais verde”. O objetivo é que, a médio prazo, a empresa consiga mover-se de forma mais sustentável para realizar serviços no território nacional.

Ao mesmo tempo, a digitalização tem sido outra forma que a Servilusa encontrou para diminuir a sua pegada ecológica. Livrando-se do papel, está atualmente a testar os modelos de um livro de condolências e de um recordatório digitais como peças inovadoras no serviço funerário. Através de um quiosque digital no local do velório ou à distância, via smartphone, os entes queridos poderão, assim, partilhar mensagens e fotografias sem

ter de recorrer ao papel e com um maior grau de acessibilidade a todos.

O livro de condolências digital foi mais uma ferramenta que a Servilusa encontrou para poder proporcionar uma opção ecológica a quem a procura. Neste momento, aliás, a empresa é capaz de oferecer um funeral 100% verde, desde os materiais utilizados passando pela utilização de uma viatura elétrica e de vestuário biodegradável para o falecido. Embora em aprofundamento, esta é uma preocupação que existe desde sempre. “Quando entrámos no mercado, tivemos logo atenção ao tipo de materiais que utilizávamos. Privilegiamos madeiras mais ou menos nobres para as urnas dependendo do seu destino, mas sempre de madeira maciça evitando aglomerados ou outros altamente nocivos, vernizes aquosos, tecidos de algodão em vez de sintéticos... Todas estas escolhas permitem que a matéria se decomponha mais facilmente”, explica Cláudia Moita.





PRIMEIRO VEÍCULO FUNERÁRIO ELÉTRICO É DA SERVILUSA

■ A iniciativa de prestar um serviço funerário com recurso a um veículo elétrico tornou a Servilusa, mais uma vez, pioneira em Portugal. Com uma primeira viatura a circular na Grande Lisboa desde dezembro de 2019, o objetivo é renovar progressivamente a frota de mais de 200 veículos com opções mais amigas do ambiente.

Desde a aquisição do Mercedes eVito até estar pronto a

circular, foram precisos cerca de sete meses para tornar o veículo adaptado e homologado para o serviço funerário. Com uma autonomia de 200 quilómetros, o veículo adapta-se à realidade da Grande Lisboa, no entanto, pensando já em deslocações de maior amplitude, a Servilusa está à procura de outras opções que tornem a mobilidade sustentável possível num âmbito mais alargado.

Talvez num futuro não assim tão longínquo, todas as cerimónias fúnebres passem a ter o “impacte zero” como uma meta central e já nem seja possível ver o mundo de outra forma. O objetivo da Servilusa é fazer com que esse dia chegue mais depressa.

MITIGAR MAS TAMBÉM FAZER CRESCER

Mitigar o impacte ambiental é central na prática de responsabilidade da empresa, mas nem só de subtrações vive o planeta. A pensar nisso, surgiu a iniciativa InArboriam, em que cada funeral é acompanhado da plantação de uma árvore. Em parceria com a organização não-governamental (ONG), Tree-Nation (ler “A nossa missão é reflorestar o mundo”, a Servilusa já conta mais de 7593 árvores plantadas através deste programa, representando uma compensação de 325 963 kg de CO₂, ajudando assim a reflorestar o planeta.

Ao mesmo tempo, há um caráter humano muito forte associado à iniciativa, porque “perde-se uma vida, mas ganha-se outra”, como resume Cláudia Moita. O crescimento da planta pode ser acompanhado pela família do falecido através da página da ONG e se houver vontade de plantar mais árvores, não existem portas fechadas. “O site permite saber, através de um mapa, onde foi



Livro de Condolências Digital

3 perguntas a...

Philippe van Mechelen, administrador da Tree-Nation



**“A NOSSA MISSÃO
É REFLORESTAR
O MUNDO”**

■ Criada em 2006, a organização não-governamental Tree-Nation está focada em reflorestar o planeta recorrendo às vantagens do digital. Através da sua plataforma online, é possível plantar uma árvore sem sair de casa e essa é uma das raízes do seu sucesso, como explica Philippe van Mechelen à *i-nova*.

1 COMO TÊM EVOLUÍDO OS PROJETOS DA TREE-NATION?

De um projeto no Níger, em 2006, evoluiu-se para um programa de apoio a equipas locais para plantar árvores em todo o mundo. Desde então, temos vindo a inovar. Inventámos a árvore virtual, depois a floresta online e muitas outras ferramentas de software que promovem uma solução tecnológica única com o objetivo de quebrar a distância entre projetos remotos e os seus patrocinadores nos países desenvolvidos. A nossa missão é reflorestar o mundo, sendo

plantada a árvore e que benefício está a trazer ao planeta. Isto faz com que as pessoas tenham vontade de contribuir com mais árvores, além da plantada pela Servilusa”, afirma Paulo Carreira.

Para Philippe van Mechelen, administrador da Tree-Nation, a iniciativa da Servilusa é “um muito bom exemplo de como integrar o compromisso ambiental de uma empresa no seu negócio”. Ao

que já foi provado que plantar árvores é uma das soluções mais eficazes para combater o aquecimento global.

2 QUANTOS PROJETOS TÊM A MÃO DA TREE-NATION?

Já participámos em mais de 90 projetos de reflorestação nos seis continentes, envolvendo 270 mil cidadãos e mais de 6200 empresas. O impacto global é de mais de nove milhões de árvores plantadas, com a redução da emissão de mais de 1,2 milhões de toneladas de dióxido de carbono. Além disso, esta é uma iniciativa com efeitos colaterais, como o combate da pobreza e a preservação da biodiversidade.

3 ESTÃO PREVISTOS PROJETOS PARA PORTUGAL?

É claro que sim. Já foram submetidos 90 projetos de reflorestação na nossa plataforma e estamos à procura de locais em Portugal para serem integrados na Tree-Nation.

mesmo tempo, “plantar uma árvore é uma ótima forma de prestar uma homenagem aos que nos deixaram”, “traz conforto e ajuda ao luto” dos entes queridos. A soma das várias árvores plantadas resultou já numa floresta (servilusa.udianas.net), onde estão as memórias das pessoas que partiram deixando nos seus lugares novos seres vivos. ■



SERVILUSA JUNTA-SE À REFOOD DE FARO PARA COMBATER DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Transportar refeições, ir buscar produtos aos hipermercados, guardar e embalar os alimentos foram algumas das tarefas que a equipa Servilusa realizou durante uma tarde, em Faro.

T & F: Ana Sofia Varela

Com o coração cheio e muita boa vontade, a chegada dos seis colaboradores da Servilusa ao núcleo de Faro da Refood, ficou marcada pela receção calorosa de quem trabalha naquele espaço na Rua Almirante António Ramalho Ortigão. Com rapidez ficaram a conhecer os cantos à casa e como agilizar os cabazes que vão chegar às mais de 400 pessoas que dependem desta entidade para se alimentar todos os dias. Antes da pandemia eram 114, mas o número tem vindo a aumentar ao longo das semanas. Os voluntários são mais de 300.

Assim, para não perder tempo, enquanto uma parte da equipa foi aos restaurantes parceiros para salvar as refeições confeccionadas não vendidas, outra foi aos hipermercados aderentes resgatar diversos produtos sobrantes. A restante equipa da Servilusa ajudou a separar produtos, embalar, guardar, contabilizar e a preparar os muitos sacos que, poucas horas mais tarde, os beneficiários identificados iriam buscar. As muitas mãos, que na tarde de 26 de maio foram trabalhar, deram uma ajuda preciosa.

Entre os colaboradores das agências de São Brás de Alportel, Quarteira, Olhão, Faro, Silves, duas relações institucionais, Cláudia Guerreiro e Sandra Guerreiro, e a gestora da Unidade de Negócio Sul, Vanda Castro, todos fizeram um pouco de tudo, numa experiência que o grupo proporciona no âmbito da responsabilidade social. “A Servilusa apoia o voluntariado de Sandra Guerreiro, uma vez por semana, ‘cedendo-a’ à Refood durante o horário laboral. Hoje trouxemos uma equipa mais alargada para que tome contacto com a instituição”, contou à *i-nova* Vanda Castro.

“Não sabemos quem vamos ajudar, mas todos sabemos que estamos a ajudar alguém. Promovemos estas ações porque o nosso objetivo é auxiliar alguém a ficar melhor, algo que toma maior importância nos tempos complicados que se vivem”, resumiu a responsável que também realizou diversas tarefas na Refood naquela tarde. E esta é uma prática comum na empresa do setor funerário, que disponibiliza colaboradores em todo o país para ajudar quem mais precisa. “Estamos a participar de corpo e alma e todas as empresas deveriam ter este foco. Não vale a pena dizer que temos uma certificação em responsabilidade social se depois na



prática não se fizer nada. Queremos que haja um resultado positivo, estar envolvidos na sociedade e a ajudar a comunidade”, afirmou ainda.

Este é mesmo um exemplo que deveria ser seguido por todas as empresas, sublinha Carlos Reis, vice-coordenador do núcleo. “Gostávamos que muitas fizessem o mesmo, até porque vai ao encontro de um dos nossos três pilares, que são o combate ao desperdício alimentar, a eliminação da fome e o envolvimento da comunidade neste esforço”, acrescenta.

O conceito é simples e fácil de entender. A Refood recolhe as refeições confeccionadas nos restaurantes que não foram vendidas e, por isso são excedentes, e depois entrega-as a quem mais precisa. A pandemia obrigou à necessidade de aceitar também os produtos de supermercado, pois durante o confinamento a maioria dos restaurantes limitou as refeições ao take away, registando acentuadas quebras, ou encerrou portas. Continuam a ter confeccionados, mas preparam cabazes com outros produtos. Só a nível de pão são resgatados neste núcleo entre 200 a 250 quilos diários.

“Somos uma ponte. Não inventamos nada de novo. Simplesmente estamos a aproveitar o que já existe e a entregar aos que mais precisam”, refere Carlos Reis. É por esta simplicidade, transparência e familiaridade que Sandra Guerreiro diz estar satisfeita por ser voluntária na Refood, sempre com a camisola da Servilusa vestida.

Paula Matias, coordenadora do núcleo fareense, refere que a instituição não tem apoios. “Antes realizávamos eventos para pagar água e luz. A verdade é que não queremos dinheiro. Se nós precisamos de um frigorífico, nós queremos um frigorífico e isto faz a diferença e é por isso que temos grande apoio da comunidade. Aqui ninguém ganha um ordenado”, assegura.

A Refood de Faro trabalha todos os dias, tem uma carrinha na rua das 10h00 às 23h30 e vive da boa vontade dos 308 voluntários, que, na verdade, até acabam por ser poucos. Ainda mais numa altura em que há muita pobreza, sobretudo a envergonhada, e que atinge muitas pessoas que até aqui se integravam na classe média, uma realidade que se poderá agravar nos próximos meses. ■

SERVILUSA OFERECEU PLANTAS NO DIA DA ÁRVORE

Um pouco por todas as lojas da Grande Lisboa, em seis lojas do Algarve, em Coimbra, e em quatro escolas do concelho de Gondomar, a Servilusa ofereceu plantas e plantou árvores. A iniciativa, que já havia sido realizada em anos anteriores na

Grande Lisboa, e que pretende assinalar o Dia da Árvore, estendeu-se este ano à maior parte do território nacional, num compromisso para com o ambiente, que a empresa pretende continuar a honrar e a fazer crescer.

ALGARVIOS APLAUDEM INICIATIVA

Quem passou pelas lojas da Servilusa em Faro, Portimão, Albufeira, Silves, São Brás de Alportel e Olhão na segunda-feira, 22 de março, foi agraciado com uma muda de medronheiro, pimenteiro, tomateiro, pinheiro ou outras espécies idênticas num incentivo à proteção do ambiente.

“Noutros anos, a Servilusa participa em ações de plantação de árvores no Algarve. No entanto, com a pandemia provocada pela COVID-19 e a necessidade de distanciamento social, não conseguimos realizar uma ação presencial dessa dimensão. Então resolvemos assinalar este dia com a oferta simbólica de uma pequena planta”, explicaram à *i-nova* Sandra Guerreiro e Cláudia Guerreiro, relações institucionais da Servilusa. Uma ação que tem como base o princípio de responsabilidade social do grupo e que foi vista com bons olhos pela população.

Em Portimão, Fátima Moirinho elogiou a medida da Servilusa, justificando que é muito importante “despertar as pessoas para a necessidade de plantação de árvores de forma a minimizar os impactos da ação humana na natureza”.

Também José Santos partilha a mesma opinião e confessa que não esperava encontrar uma ação deste tipo promovida por uma empresa que detém diversas agências funerárias em todo o país. “Isto é de louvar e é uma atitude que merece elogios. Acho até que muitas empresas sediadas em Portimão deveriam fazer o mesmo. Justificava-se que tivessem a atitude que a Servilusa tem”, constatou.

Por sua vez, Maria Veríssimo chamou a atenção para o descuido das pessoas e para a falta de consciência de muitos. Agradeceu a



oferta da árvore, explicando que iria plantá-la num terreno que tem no campo e que, há três verões, ardeu devido ao grande incêndio que começou em Monchique e se alastrou aos concelhos vizinhos de Silves e Portimão. “Arderam sobreiras e outras árvores no meu terreno, mas salvaram-se as casas”, recordou Maria Veríssimo. Revolta-se, porém, no que toca à falta de sensibilidade da população, que se tornou ainda mais evidente com a pandemia, sendo recorrente ver no chão “máscaras e luvas usadas”.

Foi ainda durante a manhã que Alfredo Lima se cruzou com Cláudia Guerreiro à porta da agência de Portimão e que recebeu uma pequena planta para colocar na sua casa. “A iniciativa, de facto, é boa. É algo simples, mas é bom, porque nós temos de ter e também de dar bons exemplos. Tudo o que contribua para motivar o civismo das pessoas é ótimo”, refere. **IT & F:** Ana Sofia Varela



É um gesto simples, mas é também um alerta para uma situação que afeta todos a nível global. A propósito do Dia da Árvore, que se assinala a 21 de março, a Servilusa ofereceu plantas em Lisboa, em Coimbra, no Algarve e no Norte do país.



SENSIBILIZAR OS ESTUDANTES DE GONDOMAR

■ A Servilusa associou-se à União de Freguesias de Gondomar (São Cosme), Valbom e Jovim e, representada por Domingos Patrício, responsável pelas relações institucionais na zona Norte, promoveu uma ação de sensibilização junto dos estudantes do Ensino Básico. “Esta ação mostra que somos diferenciadores relativamente aos demais. Temos uma responsabilidade e não basta parecê-lo, é preciso sê-lo. Damos, efetivamente, uma resposta no terreno e a pensar no futuro, a pensar nas nossas crianças, nas preocupações que todos temos”, aludiu Domingos Patrício, ele que em todos os estabelecimentos de ensino onde decorreu a iniciativa participou ativamente na plantação de árvores, num gesto simbólico elogiado pela comunidade docente das quatro escolas: EB1 de Souto, EB1 de Pinheiro d’Além, EB1 de Outeiro e EB1 de Atães.

“Já não é a primeira vez que a Servilusa tem este intercâmbio com a nossa União de Freguesias, um parceiro diário para nós. Associarmos-nos a este Dia da Árvore é de realçar, dando um exemplo a muitas crianças. Queremos manter e reforçar esta ligação à Servilusa, um exemplo na responsabilidade social”, expressou António Braz, presidente da União de Freguesias de Gondomar (São Cosme), Valbom e Jovim.

Lília Silva, diretora da EB1 de Outeiro e da EB1 de Atães, mostrou-se grata pelo papel da Servilusa na consciencialização transmitida aos alunos através da plantação de árvores nas diferentes escolas. “A iniciativa privada faz parte da nossa vida e é sempre bem-vinda. No nosso agrupamento de escolas temos um bom relacionamento com as empresas e o que a Servilusa fez aqui é claramente serviço público.

É isto que nós esperamos das empresas, já que são o coração da nossa sociedade”, afirmou a responsável.

“A plantação de árvores que decorreu na nossa escola mostra duas coisas: que há uma preocupação da Servilusa com o ambiente e que isso deve fazer-se através de uma colaboração com as instituições”, acrescentou Vítor Silva, adjunto da direção da EB1 de Pinheiro, opinião corroborada por Glória Sousa, diretora da EB1 de Souto: “Incentivar o respeito pela natureza aos alunos é por demais importante. Qualquer empresa deve ter esta responsabilidade social e ambiental.” **I T:** José Lima **F:** Paulo Magalhães



COM A COMUNIDADE EM TODOS OS MOMENTOS

De Norte a Sul, a Servilusa celebrou a Páscoa, o Dia da Mãe, o Dia da Criança, mas também o Dia do Café ou o Dia Sem Dietas, provando que todos os dias são bons para mimar a comunidade que sempre a recebeu de braços abertos.

T: Vanessa Bilro



■ Páscoa é sinónimo de amêndoas e foi isso mesmo que as lojas de Coimbra, do Alentejo e do Algarve entregaram a instituições locais. No Alentejo, a oferta foi realizada aos utentes do Centro de Dia de São Miguel; no Algarve, aos Bombeiros Voluntários e à Santa Casa da Misericórdia de Albufeira.



■ Já diz o ditado popular que “quem tem uma mãe, tem tudo”. E as mães que passaram pela loja Borges e Cova da Piedade na semana do Dia da Mãe têm suculentas que a Servilusa ofereceu em vasos. Para as melhores mães do mundo!



■ **No Dia da Criança**, que se assinala a 1 de junho, em Almada e no Porto, a Servilusa entregou aventais nas escolas para serem pintados pelos alunos. Os que pintaram os aventais receberam uma lembrança e os aventais recordaram os mais velhos do que é ser criança.



■ **Bica, cimbalino ou simplesmente café.** A 14 de abril celebra-se o dia mundial desta bebida tão presente na rotina dos portugueses, que foi assinalado pela Servilusa com a oferta de chávenas nas lojas Placo-Gaia e de Setúbal, bem como de marcadores com receitas confeccionadas com este ingrediente.



■ **No dia 6 de maio celebra-se a aceitação do corpo tal como ele é.** Neste que é o Dia Sem Dieta, a Norte do país, quem passou pelas lojas da Servilusa saiu mais doce, com a oferta de uma Boa de Berlim. Sem culpas. ■

FUNERÁRIA NOSSA SENHORA D'AJUDA

COMUNIDADE DE ESPINHO UNIDA NA INAUGURAÇÃO DAS NOVAS INSTALAÇÕES



Em maio, a Servilusa inaugurou as novas instalações da Funerária Nossa Senhora D'Ajuda, em Espinho, num momento de partilha com a comunidade representada pelo incontornável Sr. Sancebas, que continua a dar vida ao espaço. Os presidentes da Câmara Municipal e da Junta de Freguesia de Espinho, respetivamente, Joaquim Moreira e Vasco Rodrigues, fizeram questão de marcar presença nesta inauguração abençoada pelo pároco local, o padre Artur Pinto.

T: José Lima F: Paulo Magalhães

A Servilusa chegou a Espinho em outubro de 2018 com a aquisição da Funerária Nossa Senhora D'Ajuda, uma das mais antigas e prestigiadas da cidade, situada junto à Igreja Matriz. Passados quase três anos decidiu mudar para um espaço mais digno e com outro tipo de ofertas para os seus clientes. A nova loja da funerária Nossa Senhora D'Ajuda foi inaugurada no passado dia 11 de maio com toda a pompa e circunstância que o momento exigia.

Paulo Rodrigues, gestor da Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa, destacou a importância desta parceria e também do novo espaço. “Não tínhamos um espaço físico à altura das exigências e necessidades da agência e das famílias que nos procuram. Quando surgiu esta hipótese decidimos agarrá-la e as forças vivas locais responderam com a sua presença na inauguração”, anotou.

Já Paulo Moniz Carreira, diretor-geral de negócio da Servilusa, falou de uma política de proximidade e também num plano de expansão da empresa para outras regiões do país. “Temos definido um plano de expansão para as áreas que identificamos como estratégicas para a empresa. Queremos expandir a empresa nas regiões do Porto, Lisboa e Algarve”, revelou, adiantando ainda que a Servilusa vai abrir mais dois crematórios, um em Aveiro e outro em Guimarães. “Temos em mente outros investimentos e as perspetivas de crescimento são muito positivas. A Servilusa enquanto empresa responsável e cumpridora dos seus objetivos vai continuar a investir e a crescer, contribuindo para o crescimento e desenvolvimento do nosso país”, apontou.

Por sua vez, Carlos Martins, diretor comercial e de marketing, desvendou o segredo da decoração da nova loja. “Enquadrámos



PÁROCO BENZEU AS NOVAS INSTALAÇÕES

“HUMANIZAR ESTES MOMENTOS”

O pároco de Espinho, Artur Pinto, também esteve presente na inauguração da nova loja da funerária Nossa Senhora d’Ajuda. “Todos nos apercebemos, nesta fase pandémica, o quanto é especial ter um trabalho humano e especializado para acompanhar as famílias nestas horas tão difíceis, nas quais os funerais se tornaram num ato mais solitário. Por isso, ter alguém que para além do seu profissionalismo tenha também um humanismo bem marcado para transformar um momento difícil num momento humano é muito bom”, disse, na altura, o pároco, que se juntou à família Servilusa para benzer as novas instalações.



a imagem da Servilusa, mantendo as características próprias da marca”, explicou Carlos Martins, acrescentando que foi preciso ter em consideração “alguns aspetos importantes”. “O placard exterior, por exemplo, é exclusivo da Funerária Nossa Senhora d’Ajuda, embora com uma referência à parceria com a Servilusa. A cor base é o azul, que deriva um pouco daquilo que era a marca original da agência. É uma loja criada de raiz, mas com pontos comuns com a marca Servilusa, como por exemplo as cores interiores. Já o exterior é particular da Nossa Senhora D’Ajuda, porque é uma marca própria de Espinho”, disse.

UMA NOVA CASA DE PORTAS ABERTAS PARA A COMUNIDADE

As novas instalações da Funerária Nossa Senhora D’Ajuda vão permitir à Servilusa abrir as portas à comunidade para atividades formativas e de caráter social, à semelhança do que acontece nas restantes lojas da empresa pelo país. “A loja de Espinho nunca permitiu, devido à sua estrutura e à pandemia, receber a comunidade para iniciativas, como workshops ou formações, como acontece noutras lojas das Servilusa”, explica Paula Santos, relações institucionais da empresa na zona Norte.

Com a inauguração das novas instalações, “a equipa da Servilusa



SR. SANCEBAS: UM CASO SÉRIO DE DEDICAÇÃO A ESPINHO

Manuel António Gomes da Silva, conhecido por Sr. Sancebas na comunidade espinhense, nasceu a 29 de março de 1931 no lugar do Rio Largo, em Espinho. Poeta, ator, dramaturgo, orfeonista, desportista e, principalmente, membro ativo e dedicado à comunidade de Espinho, foi convidado há 34 anos para fazer parte da Funerária Nossa Senhora D’Ajuda, que hoje pertence, tal como o Sr. Sancebas, à família Servilusa.

Quando aceitou “dar a cara” pela agência, já reformado da sua profissão de vendedor, Sancebas não imaginava que a sua dedicação à comunidade e, particularmente, a confortá-la nos momentos mais difíceis da vida das famílias – a perda e o luto – seria algo que o acompanharia durante mais de três décadas. O Largo Manuel Sancebas foi inaugurado este mês, no âmbito do programa das comemorações do 48.º aniversário da elevação de Espinho a cidade.

O presidente da Câmara, Joaquim Moreira, fez questão de elogiar Manuel Sancebas, “ilustre morador do Rio Largo, que alertou o executivo para o facto de esse terreno pertencer ao Município. Por isso, tomámos posse dele e fizemos esta intervenção.”

Hoje, do alto dos seus 90 anos, Sancebas não tem dúvidas de que entrar para a família Servilusa foi o melhor para a Funerária Nossa Senhora D’Ajuda e, claro, para a comunidade a que tanto se dedica.

da Funerária Nossa Senhora D’Ajuda está já a planear um conjunto de atividades para que a comunidade possa usufruir do novo espaço, mas também está motivada para continuar a apoiar a atividade da Cruz Vermelha e da paróquia em prol dos mais desfavorecidos”, adianta a relações institucionais da Servilusa. E adianta: “Vamos também iniciar, à semelhança do que acontece noutros pontos do país, a oferta aos nossos parceiros da higienização por ozono das suas instalações; e, claro, os momentos formativos terão continuidade.”

AUTARCAS PRESENTES NA INAUGURAÇÃO

“PARCERIA VANTAJOSA PARA TODOS”

Joaquim José Pinto Moreira, presidente da Câmara Municipal de Espinho, fez questão de estar presente na inauguração das novas instalações. O autarca espinhense destacou a importância do trabalho feito pela Servilusa, através da funerária Nossa Senhora d’Ajuda, falando numa “parceria vantajosa para todos”. “A passagem para o outro mundo é sempre dolorosa e requer um acompanhamento

muito próximo por parte das empresas, como é o caso desta, que tem umas instalações modernas e numa parceria que trará vantagens para todos”, realçou o autarca de Espinho, que esteve acompanhado pelo presidente da junta de freguesia local, Vasco Rodrigues. Este último, por sua vez, destacou o facto de o novo dar “mais dignidade e privacidade às pessoas”.

SANDRA FERREIRA: “O CAMINHO PARA O SUCESSO”

T & F: Vanessa Bilro

A frase pode ler-se no quadro que serve de pano de fundo à coordenação comercial da Grande Lisboa, desafio abraçado por Sandra Ferreira, em outubro. No braço, pousado agora num teclado que não tem descanso à segunda-feira de manhã, a pulseira denuncia-lhe a fé e os caminhos de Santiago percorridos, por isso, inevitavelmente, é por aí que começamos a conversa, a 21 de junho, em pleno solstício de Verão.

A co-coordenadora comercial da Grande Lisboa começou a percorrer o seu caminho no setor funerário há 27 anos, na agência Melo Cacém, meses antes de esta ser adquirida pela SCI, mais tarde, Servilusa. Da loja para os escritórios, foi num ápice que se viu à frente de grandes operações, seja em protocolos de Estado ou, talvez a mais marcante, a que fez cumprir o serviço funerário de Eusébio da Silva Ferreira.

Neste seu percurso Sandra Ferreira confessa que precisou de se encontrar. “Trabalhar neste setor na Servilusa tem um lado bom, que é o de poder ser proativa, propor ideias, fazer, saber que estamos a oferecer o melhor serviço e, claro, ajudar o próximo, as famílias e a comunidade”, refere. Mas “é preciso estar preparado para apoiar incondicionalmente sem sofrer a dor do outro”, constata a co-coordenadora comercial.

Foi esse o caminho que Sandra Ferreira teve de percorrer: “O primeiro serviço funerário que realizei de uma criança foi muito duro, exigiu muito de mim e fez-me duvidar. Foi preciso o apoio incondicional da empresa e dos colegas, para seguir em frente”, sublinha. O caminho da peregrinação também ajudou. “Vim de lá a acreditar mais em mim, a sentir-me com mais coragem”, reflete, com a noção de que foi preciso voltar ao ponto de partida para escolher outra direção.

“Num outro serviço fúnebre de uma criança fizemos um velório apenas para crianças, com os coleguinhas da escola, que fizeram desenhos e prestaram uma homenagem muito bonita e de uma leveza que nos ensinou muito. Foi algo inovador, que nunca havia sido feito e que, pessoalmente, nunca vou esquecer. Foram aquelas crianças que me ensinaram a olhar com ternura e sem sofrimento pessoal para este lado mais ‘pesado’ da profissão”, reconhece a co-coordenadora comercial.

ORGANIZAÇÃO SEM CAIR NA ROTINA

Um telefonema, um pedido de um colega, um e-mail, ajudaram a desviar o pensamento das questões mais triviais da vida. Sandra Ferreira respondia a todos, com simpatia, interesse, disponibilidade total. E depois voltava à conversa e tinha de responder a novo pedido, olhar para os mapas dos serviços, atender um cliente. Não perdeu o fio à meada nem por um segundo. Tal como não o fez ao longo dos anos em que tinha de realizar planos A, B, C, D e Z para antecipar e responder a todos os cenários possíveis, quando o país está de olhos postos na empresa.

Seja a liderar os exigentes protocolos de Estado, a equipa da Grande Lisboa ou até no planeamento das viagens familiares (que



lhe valeu o adjetivo de “aborrecida”) e nas expedições solidárias a Marrocos, com o grupo do colega Mário Fragata, a entrega de Sandra Ferreira é a mesma. A organização é total, mas isso não significa que a coordenadora comercial da Grande Lisboa não goste de agitar as coisas: “Semanalmente realizamos um *briefing*, no qual analisamos objetivos e assumimos compromissos, encontramos oportunidades de melhoria face à semana anterior e apresentamos sempre um desafio, para quebrar a rotina e motivar a sair da zona de conforto.”

Depois, é preciso astúcia, agilidade e disponibilidade. A amizade é um extra oferecido por Sandra Ferreira. “Divido a coordenação comercial com o meu colega Hugo [Sales], sendo que, esta semana, por exemplo, estou como coordenadora operativa, portanto, recebo as informações das marcações dos técnicos e faço a gestão dos recursos disponíveis. No caso da coordenação do cliente, trata-se de receber o contacto do cliente e obter a informação relevante, para depois encaminhar para o técnico comercial mais adequado dar seguimento”, explica Sandra Ferreira, que elege o apoio à equipa como o principal desafio no seu dia a dia: “Defendo a minha equipa sempre. Se os números não estão bem é preciso perceber porquê, saber se as pessoas estão bem, se posso ajudar, seja no que for.”

Mais uma vez aqui, Sandra Ferreira reconhece que é preciso ajudar sem sofrer pelo outro. As viagens em família sustentam o equilíbrio e a disponibilidade para ajudar. E, claro, há sempre um caminho para percorrer, em peregrinação, “não para pagar promessas, apenas para agradecer”. Afinal, a gratidão pode ser o caminho para o sucesso. ■

INTERNACIONAL

EFFS

Em setembro, nos dias 23 e 24, está prevista a Assembleia-Geral da European Federation of Funeral Services (EFFS). O formato adotado foi o híbrido, portanto, presencial e *online*, salientando-se do programa dois pontos importantes: a eleição do próximo *board* e a revisão de alguns pontos da constituição. As principais conclusões, decisões e alterações provenientes desta reunião serão divulgada no próximo número da revista *i-nova*.

FIAT/IFTA

A 23 de junho realizou-se, em formato *online*, a partir do Japão, a Assembleia-Geral da Fédération Internationale des Associations de Thanatologues (FIAT) - International Federation of Thanatologists Associations (IFTA), durante a qual foi eleito presidente Marek Cichewicz e o vice-presidente Masakazu Hamana, ficando ainda por eleger um vice-presidente em reunião futura. Na Assembleia participaram ainda a Princesa Akiko, em representação da Casa Imperial Japonesa, bem como o Ministro japonês da Economia, Relações Comerciais e Indústria e o Governador de Kanagawa.



DOIS ANOS DE PROTOCOLO ENTRE A APPSF E A OSAE

© Scott Graham

■ Há dois anos a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) desenvolveu um protocolo com a Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE), no sentido de promover o recurso a serviços profissionais e legítimos para o melhor aconselhamento jurídico às famílias nos temas relacionadas com o pós óbito. No âmbito deste protocolo, a APPSF comprometeu-se a sensibilizar os seus associados para esta questão e a partilhar a lista nacional de solicitadores disponibilizada pela OSAE.

“Este protocolo já permitiu ajudar centenas de famílias, no que diz respeito à resolução, por exemplo, das questões sucessórias, sendo que muitos agentes funerários mostraram-se recetivos às ações de informação e sensibilização desenvolvidas pela APPSF e pela OSAE, dos quais se destaca a Servilusa, que desenvolveu materiais informativos para disponibilizar aos seus clientes”, refere o presidente da APPSF, Paulo Moniz Carreira. Nestes dois anos, “foi ainda possível identificar alguns procedimentos a serem revistos, no sentido de agilizar o contacto entre os solicitadores e as famílias”, acrescenta. ■

ESTUDOS ALEMÃES CONTRIBUEM PARA ATUALIZAR CONHECIMENTOS NO ÂMBITO DA COVID-19

■ A APPSF, no contexto da sua representação internacional do setor, teve acesso a dois estudos independentes realizados, em janeiro, na Alemanha, um dos quais em Hamburgo e o outro em Frankfurt, que estudaram os efeitos da infecciosidade da COVID-19 em falecidos. “É de sublinhar que ambos os estudos realçam tudo aquilo que a APPSF tem vindo a comunicar sobre o risco que esta infeção pode ter através dos falecidos. De acordo com estas investigações, a superfície do corpo e os seus fluídos não constituem risco de infeção, pelo que não se verifica concreta evidência de que haja a transmissão do vírus a partir de alguém que tenha falecido de ou com COVID-19”, destaca o presidente da APPSF, Paulo Moniz Carreira.

Claro que “há sempre um risco de o vírus permanecer por aerossol até 17 dias, por falecimento, através da compressão das

vias respiratórias. Isto pode ser prevenido colocando uma máscara cirúrgica ou fechando as vias respiratórias do falecido, como sugere o estudo, que vai mais longe e defende que o uso de sacos para cadáver é desnecessário, durante o serviço funerário”.

Esta investigação defende ainda que a remoção do falecido deve ser sempre efetuada por profissionais formados, com os necessários equipamentos de proteção individual recomendados pelas autoridades sanitárias. “Em Portugal, e no âmbito do diálogo que a APPSF mantém com a Direção Geral da Saúde, as recomendações já apontam para o facto de ser seguro realizar a última despedida com a urna aberta, embora sem contacto com o falecido”, reforça Paulo Carreira. E conclui: “No contexto do diálogo que mantemos com a DGS enquanto especialistas na matéria, já fizemos chegar a esta entidade os dados destas novas investigações.” ■

“É IMPORTANTE QUE NA MORTE AS PESSOAS POSSAM ESCOLHER SER MAIS SUSTENTÁVEIS”

A poucos dias do final do seu mandato como presidente da associação ambientalista Quercus, Paula Nunes da Silva falou à *i-nova* sobre o papel das empresas no caminho da sustentabilidade. Para um mundo mais verde, acredita, o principal é atingir a consciência de que precisamos tanto da natureza como ela precisa de nós.

T: Rute Gonçalves

Qual é a importância de as empresas assumirem uma política de responsabilidade ambiental?

Toda a matéria-prima vem da natureza, por isso, é importante que as empresas a protejam. Por outro lado, queremos deixar um planeta para as gerações futuras. Não se pode pensar só no lucro imediato, usar um marketing agressivo e incentivar ao consumo excessivo, porque se não gerirmos os nossos recursos de uma forma sustentável, as próprias empresas durarão menos tempo.

Ser-se responsável do ponto de vista ambiental é muitas vezes visto como uma fonte de despesa extra para as empresas. Tem de ser assim?

Essa é uma visão tacanha. No mundo empresarial, há muitas relações win-win. A economia circular, que é um dos objetivos do desenvolvimento social decretados pela ONU, implica dar uma nova vida a certos materiais, e isso até pode ser vantajoso do ponto de vista económico. Mesmo que inicialmente possa haver custos acrescidos, tem de ser visto como um investimento. Além disso, a investigação está a trabalhar exatamente para que consigamos ser cada vez mais sustentáveis sem ter de gastar mais dinheiro. Os empresários que não vêm as coisas desta forma têm de mudar o chip. Na minha atividade na Quercus, no entanto, tenho contactado com muitas empresas que já perceberam que estamos numa revolução a nível político e que isso obriga todos a mudar.

Como posiciona Portugal, onde mais de 99% das empresas são de pequena e média dimensão, neste processo de mudança em direção ao mais sustentável?

Acho que até nos posicionamos bem, sinceramente. Os grandes impactos de poluição estão relacionados com grandes grupos económicos e com a indústria pesada. Obviamente que em muitas empresas familiares poderá não haver know-how sobre assuntos relacionados com o ambiente e aí é preciso apostar na formação. A educação ambiental é fundamental.

Fiquei muito agradada com uma série de medidas levadas a cabo pela Servilusa.

Em que áreas ainda estamos longe de uma atitude ambientalmente sustentável?

O setor primário já começa a ter muitas preocupações a esse nível, até porque a Política Agrícola Comum veio trazer muito para este caminho da sustentabilidade, embora estejamos, ao mesmo tempo, a ver crescer os olivais, amendoais e abacatais intensivos no nosso país. No setor secundário, a indústria, já é diferente. O foco de melhoria poderia ser aí. São empresas que gastam imensa energia e são constantes os crimes ambientais no que toca ao tratamento das águas. Na cultura industrial, ainda existe uma mentalidade de lucro rápido e sem perspectiva de sustentabilidade. No setor dos serviços, já se reduziu muito a pegada ecológica, felizmente, através da digitalização e, agora, com a pandemia, do teletrabalho.

Tenho contactado com muitas empresas que já perceberam que estamos numa revolução e que isso obriga todos a mudar.

De que forma a Quercus incentiva as empresas a serem mais responsáveis na proteção do ambiente?

A Quercus é uma associação de proteção da natureza já com 35 anos e com uma ação política muito importante, que, claro, tem impacto na vida das empresas. Mas não dizemos apenas o que não se pode fazer; apresentamos alternativas. A Quercus tem um pacote de atividades para que as empresas saibam como podem melhorar a sua conduta ambiental, ajuda a fazer planos de sustentabilidade, dá sugestões sobre atividades a realizar com os colaboradores e organiza campanhas de sensibilização relativas ao ambiente. Qualquer empresa pode tornar-se associada da Quercus para aprimorar a conduta de responsabilidade ambiental. Mas sabemos que tudo isto é um processo. Não podemos ser irrealistas ou idealistas e achar que vamos ser logo 100% sustentáveis, temos de ir caminhando.

O setor funerário tem um impacto direto nas questões ambientais, nomeadamente nos solos. Qual é a sua perceção sobre o que se faz nesta área?

Acho que é super positivo tentarmos que o setor seja mais ecológico. E por ser um setor que lida com uma fase muito emocional, há uma



Paula Nunes da Silva

Presidente da Quercus

série de questões culturais e pessoais que têm de ser tidas em conta. Nós somos um corpo que volta para a natureza e havendo mais opções sustentáveis por parte das empresas, como é o caso da Servilusa, acredito que há todo um nicho de mercado que se abre. É um setor que não domino, mas fiquei muito agradada com uma série de medidas levadas a cabo pela Servilusa.

O que pensa dessas medidas, desde o facto de a Servilusa proporcionar funerais 100% ecológicos até ao pioneirismo na utilização de urnas sustentáveis, que contribuiu para a mudança de legislação do setor?

São iniciativas muito importantes e devem ser reconhecidas. Retirar metais pesados das urnas, substituir os tecidos sintéticos das urnas por materiais mais ecológicos, optar por carros elétricos... Parece-me

muito bem, ainda que haja pontos que podem sempre ser melhorados. É importante que num momento como a morte as pessoas possam escolher ser mais sustentáveis.

Tem alguma sugestão de boa prática ambiental para o setor funerário?

Por que não fazer uma campanha sobre o destino das flores depois de um funeral? Uma ação de sensibilização junto de quem gere os cemitérios sobre a reutilização e a compostagem seria interessante. Depois, sobre a iniciativa de plantar uma árvore por cada funeral, acho muito importante e muito simbólica, e acho que até se poderia trabalhar com ONG portuguesas nesse sentido. Há muitas ideias que podem ser aplicadas e que fazem parte deste caminho para um mundo mais sustentável. ■

15 ATITUDES PARA MUDAR O MUNDO

Proteger o ambiente começa na mudança de comportamento, mas para isso é preciso reconhecer “maus hábitos” e identificar alternativas. Aproveite a pausa nas rotinas para dar lugar a um estilo de vida mais verde.

T: Vanessa Bilro

1 Faça uma lista (digital!)

As listas ajudam sempre a organizar os pensamentos. Por isso, liste todos os comportamentos que está disposto a mudar e respetivas alternativas verdes. Assim, será mais fácil mudar de atitude.



2 Passo a passo

O mundo não se muda de uma vez. Comece pelas pequenas mudanças e vá adicionando outras atitudes à medida que as primeiras já fazem parte da rotina.

3 Limpeza à vista!

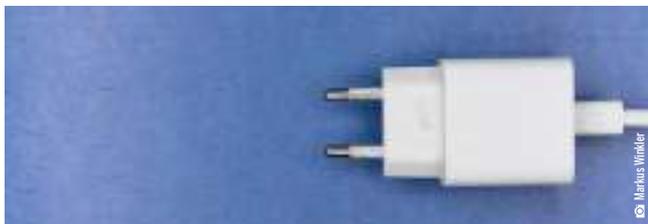
Os primeiros dias de férias podem ser aproveitados para pôr a casa em ordem. Comece pela cozinha e aproveite para descongelar a arca e/ou o congelador, se não tiver sistema “no frost”. O excesso de gelo pode reduzir a circulação de ar frio e assim gasta mais energia. Tenha também em atenção aos produtos utilizados, já que muitos são fabricados com químicos agressivos. E quando chegar a altura de limpar a fritadeira, lembre-se: óleo usado pelo ralo não! Cada litro de óleo usado que descartamos por esta via pode contaminar mil litros de água. Pode evitá-lo com um simples gesto, como armazená-lo numa garrafa e levá-lo até um oleão.

4 “Destralhe”, mas pense

Há roupa, acessórios e calçado que podem ainda servir para outras pessoas ou ser transformados noutras utilidades. Por isso, pense, antes de deitar estes itens fora, se podem ser reutilizados. Se não tem a quem doar procure instituições na sua área de residência ou entregue os artigos em lojas que aceitem e reciclem estes materiais.

5 Desligue os eletrodomésticos

Antes de sair para gozar o merecido descanso, nem que seja um fim de semana ou apenas alguns dias, desligue os aparelhos eletrónicos. Se os desligar da ficha, ao invés do habitual “stand-by” pode poupar até 40% de energia.



6 O sítio conta

Quando decide onde passar férias não equacione apenas as comodidades e a vista. Opte por alojamentos com uma forte política de responsabilidade social e ambiente. E siga-a evitando trocar as toalhas de banho todos os dias e os duches intermináveis. Também pode entrar completamente em modo eco e optar pelo campismo. Claro que sempre em total respeito pela natureza.

7 Reduzir, reciclar, reutilizar

Estas são as três palavras mágicas que deve seguir seja em casa, no trabalho ou nas férias. Com estas três ações o mundo ficará certamente mais verde. E não se esqueça: reciclar não é apenas colocar o plástico no ecoponto amarelo, o papel e o cartão no azul e o vidro no verde. As pilhas são no pilhão, o óleo no oleão e o lixo orgânico pode ser transformado em compostagem.



8 Coma no restaurante

Apesar da pandemia recomendar o recolhimento, o *take-away* faz proliferar a utilização de embalagens e recipientes. Se comer no restaurante evita-se o desperdício. E, claro, comer no restaurante não significa que não possa ser na esplanada.



9 Compras!

Compre alimentos da região, nomeadamente fruta e vegetais. Além de reduzir custos de transporte, está a ajudar ao crescimento local. E, claro, não se esqueça do saco de lona ou de outro material que não seja plástico. Os sacos de plásticos emitem gás carbónico e metano, assim como grandes poluentes e podem demorar até 400 anos a decompor-se.

10 Tenha o seu próprio recipiente

Um dos primeiros passos para evitar plásticos descartáveis é ter sempre consigo uma garrafa reutilizável para água e um recipiente térmico para bebidas quentes, como o café. Com a pandemia aumentou-se o consumo de bebidas em recipientes descartáveis. Na ausência de chávena de loiça para lhe servir o café, pode sempre pedir para que utilizem o seu recipiente.



11 Deixe o carro descansar

Sem horários a cumprir, pode deixar o carro a descansar. Alugue uma bicicleta ou desloque-se a pé. Aproveite para ficar em forma e poupar o ambiente.



12 Ar condicionado só quando for mesmo necessário

Deixe o ar condicionado desligado. Uma ventoinha de teto pode ser uma alternativa com menos de 90% de consumo de energia. Se precisar de ligar o ar condicionado, opte pela sua utilização na potência mínima.

13 Guarde as faturas, bilhetes e outros documentos no telemóvel

Opte pelo pagamento e respetiva fatura e/ou bilhete de forma digital. Assim evita o papel e a carteira “a rebentar pelas costuras” e tem tudo o que precisa no seu telemóvel.



14 Uma refeição vegetariana por semana

Elimine a carne do menu pelo menos uma vez por semana. Vai ver que não lhe vai fazer falta. Lembre-se que são necessários 9,5 mil litros de água para produzir cada meio quilo de carne, que provém de animais que pastam em áreas desmatadas, que causam a destruição de cinco metros quadrados de floresta.

15 Partilhe estas atitudes com a sua família e amigos



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