

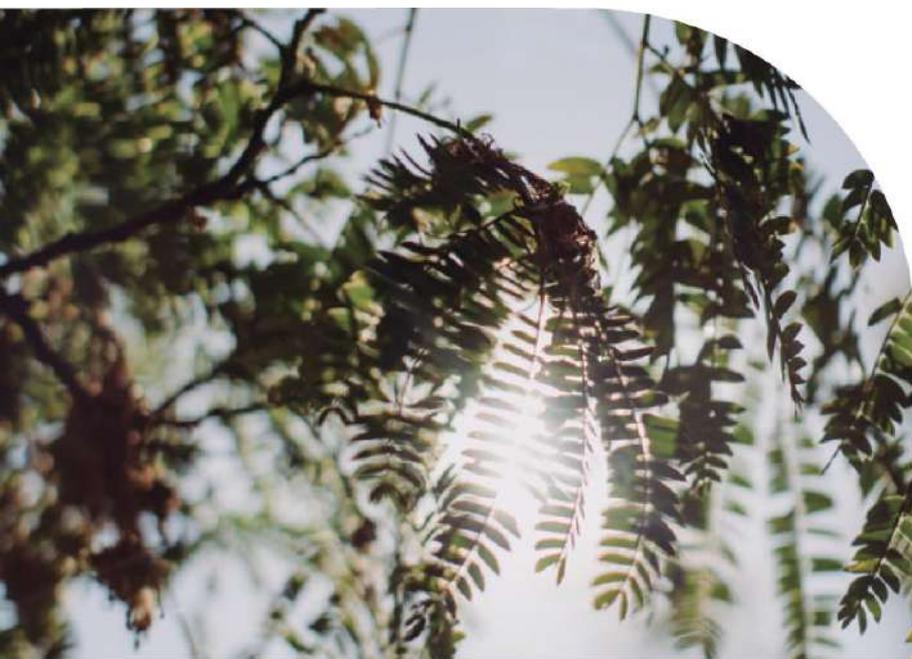


# ESTAMOS CONTIGO

Relatório de  
Sustentabilidade  
2022

<b>01 SERVILUSA</b> .....	<b>4</b>
1. O que fazemos? .....	5
2. Como cuidamos das famílias .....	8
3. Gestão de Risco e Materialidade.....	10
4. Nosso acionista.....	11
<b>02 COMPROMETIDOS COM A SOCIEDADE</b> .....	<b>12</b>
2. Compromisso Social .....	13
3. Certificações e Reconhecimentos .....	14
<b>03 COMPROMETIDOS COM AS FAMÍLIAS QUE NOS ESCOLHEM</b> .....	<b>16</b>
1. Opinião .....	16
2. Provedoria do Cliente e Reclamações .....	17
3. Medidas para e Segurança dos consumidores .....	19
<b>04 COMPROMETIDOS COM A NOSSA EQUIPA</b> .....	<b>20</b>
1. Questões social .....	21
2. Direitos humanos .....	32
3. Contra a corrupção e suborno.....	33
4. Subcontratação e fornecedores .....	35
<b>05 COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE</b> .....	<b>37</b>
1. Introdução .....	38
2. Linhas de atuação .....	40
3. Indicadores .....	45
<b>06 INDICADORES</b> .....	<b>49</b>
1. Detalhe de magnitudes .....	49
2. Informação fiscal.....	50
3. Tabela de conteúdos da Lei.....	51





## Sobre este relatório

Este relatório reúne a informação não financeira do exercício de 2022 e foi elaborado de acordo com os requisitos estabelecidos na lei.

Na sua elaboração consideramos diretrizes sobre apresentação de informes não financeiros da Comissão Europeia (2017/C 215/01), derivada da Diretiva 2014/95/UE, tomamos também em consideração o estabelecido nos standards do Global Reporting Initiative (GRI).

Neste contexto, através deste relatório de sustentabilidade, na Servilusa temos como objetivo informar sobre questões ambientais, sociais e relativas a pessoas, nomeadamente direitos humanos relevantes para na execução da atividade e do negócio.

Para elaborar este relatório e selecionar os seus conteúdos, tivemos em conta os resultados do ano 2021 atualizado com os valores de 2022.

# Introdução

Durante 2022, a Servilusa colaborou com mais de 6.601 famílias na despedida do seu ente querido.

Somos a empresa líder na organização de serviços funerários e na gestão de crematórios, centros funerários e cemitérios.

A nossa visão integral do processo de perda das famílias abrange o antes, o momento e o depois.

Porem o que mais nos destaca é a nossa vocação em acompanhar as famílias em momentos difíceis como a perda de um ente querido. Por isso a nossa equipa conta com mais de 331 profissionais, que conjugam a formação e a vocação com um único enfoque ajudar as famílias que confiam na nossa empresa.

Para avaliarmos o nosso desempenho e se estamos a corresponder às expectativas das famílias, aplicamos questionários de satisfação e temos sistemas internos de provedoria do cliente e temos em conta a opinião dos nossos clientes para melhorarmos o serviço de forma continuada.

# 01 SERVILUSA



6.601

famílias atendidas



Presentes em

11 distritos



331

Colaboradores



# 1. O que fazemos?

O propósito da Servilusa é cuidar de todas pessoas em cada momento do processo de final de vida e contribuir para a mudança de mentalidades em torno da morte.

## Missão

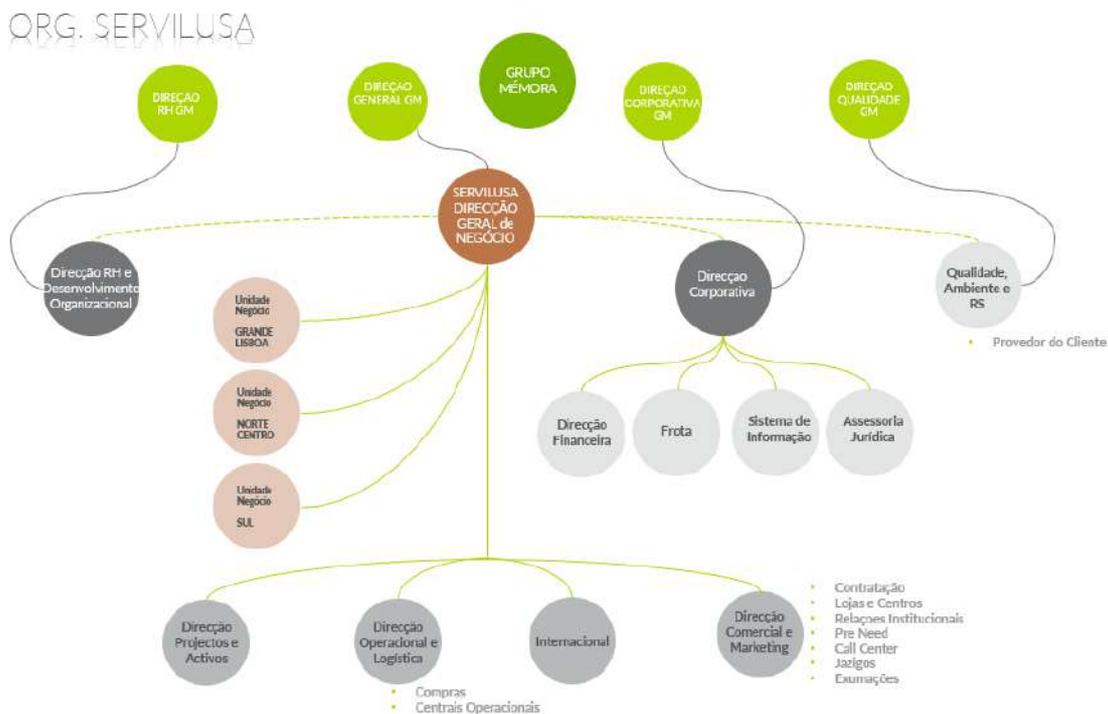
Realização de cerimónias fúnebres dignas e humanas que proporcionem aos nossos clientes, familiares e amigos conforto num momento difícil e de dor.

## Visão

Sermos a referência europeia na realização de cerimónias fúnebres.

## Valores

- Humanismo
- Dignidade
- Responsabilidade
- Solidariedade
- Inovação
- Profissionalismo



## Política de Gestão do Grupo

A política de gestão do grupo Servilusa rege-se pelos seguintes dez princípios:

1. Assegurar o cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos relevantes para as atividades que desempenha.
2. Garantir a segurança da informação e a proteção dos dados pessoais, salvaguardando os direitos e deveres definidos pela legislação em vigor.
3. Respeitar integralmente a Declaração Universal dos Direitos Humanos e o cumprimento das Convenções Internacionais.
4. Assegurar a satisfação dos clientes, através do cumprimento dos requisitos do produto e do serviço.
5. Respeitar os princípios da Responsabilidade Social envolvendo as partes interessadas no seu sistema de gestão integrado.
6. Gerir a organização através de um sistema de gestão integrado criando mais-valia para o acionista.
7. Adotar uma abordagem à gestão de Recursos Humanos que permita atrair, manter e desenvolver as pessoas no grupo Servilusa, cumprindo a legislação laboral em vigor.
8. Pautar as relações que mantém com os fornecedores por uma lógica de parceria, considerando-os parte integrante do sistema de gestão integrado, mantendo uma avaliação e qualificação dos produtos e serviços prestados.
9. Adotar uma abordagem de prevenção dos impactes económicos, ambientais e sociais, bem como dos riscos e incidentes, em todas as atividades, produtos e serviços.
10. Desempenhar as várias atividades de acordo com o seu sistema de gestão integrado, avaliar sistematicamente os resultados da sua implementação e melhorar de forma contínua e sustentada.



## 2. Como cuidamos das famílias

A Servilusa tem como objetivo oferecer um serviço funerário integral, pondo as famílias no centro de todas as decisões. Baseia o seu modelo de negócio numa série de pilares estratégicos.

Os nossos pilares estratégicos são:

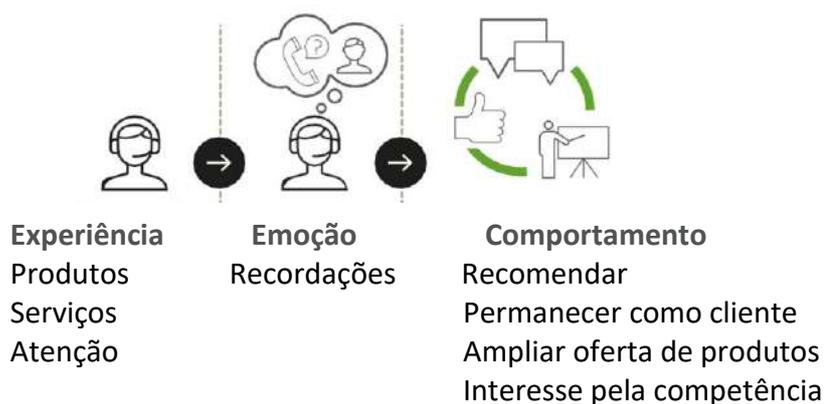
- Pessoas ao serviço de pessoas;
- Processo final de vida;
- Oferta de serviços;
- Infraestruturas;
- Marca;
- Eficiência



Como continuação desenvolvemos os fundamentos da nossa estratégia.

### 1. As famílias

Desde 2005 que fazemos inquéritos de satisfação para conhecer a perceção das famílias sobre os serviços recebidos, em 2015 adotamos uma metodologia de valorização denominada de NPS (Net Promoter Score), uma técnica de avaliação e medição reconhecida internacionalmente que nos permite o índice de recomendação dos nossos serviços.



No ano de 2022 realizou-se 2.398 inquéritos de satisfação, acreditamos na sua credibilidade como métrica para garantir o nosso compromisso para com as famílias que nos elegem. Os resultados integram-se em processos de revisão de procedimentos, ações de melhoria, formação das equipas e objetivos individuais dos colaboradores.

### 2. Nossa equipa

A nossa cultura baseia-se em “pessoas que cuidam de pessoas”, um conceito chave para ter uma equipa orientada para oferecer o melhor serviço todos os dias. As 331 pessoas que forma a nossa empresa são peças chave na prestação de serviço.

Nos nossos processos de seleção, procuramos profissionais com a máxima capacidade de empatia



com as famílias, para poder identificar as suas necessidades e oferecer os serviços que melhor preenchem os requisitos.

## 5 Eixos estratégicos

5 eixos estratégicos:

1 Processo Final de Vida

2. Oferta de serviços



### 1. Processo final de vida

Apostamos no enriquecimento de profissionais que trabalham em instituições, para garantir que as famílias têm a melhor assistência nesta fase. Desenvolvemos ciclos de formação, conferências, colóquios, workshops, na área do “Apoio ao Luto-Cuidar em fim de vida”, “Trabalho em equipa”, “Gestão de Stress”, “Gestão de Conflitos”, “Demências e Terapias da Arte”, “Importância da estimulação cognitiva”.

### 2. Oferta de serviços

Temos um catálogo inovador de produtos e serviços que permitem às famílias a satisfação de todas as necessidades que surgem com a perda de um ente-querido, sem a necessidade de ter de contratar diferentes serviços com diferentes entidades.

A Servilusa está atenta ao que ocorre ao seu redor, adaptando os serviços às diversas culturas e etnias, procuramos inovar e oferecer serviços relevantes para qualquer culto ou cultura.

### 3. Infraestrutura

A Servilusa dispõe de uma rede de crematórios e centros funerários, que possibilitam velórios e cerimónias de despedida confortáveis, preocupamo-nos em ter as melhores instalações e mais sofisticadas, para que as famílias possam passar por estes momentos da melhor forma possível.

### 4. Marca

A nossa marca, Servilusa, em conjugação com algumas marcas locais históricas, algumas delas com mais de cem anos, transmitem os nossos valores e a garantia às famílias de que estamos nas melhores mãos garantimos um serviço funerário com máxima qualidade e confiança.

### 5. Eficiência

O nosso tamanho e implantação em Portugal permite ter recursos que são partilhados por todas as unidades de negócio, que desta forma operam com base nos recursos e know-how dos serviços corporativos centralizados. Este planeamento faz com que tenhamos uma maior eficiência, do que a maioria das empresas do sector.

Pessoas ao serviço de Pessoas

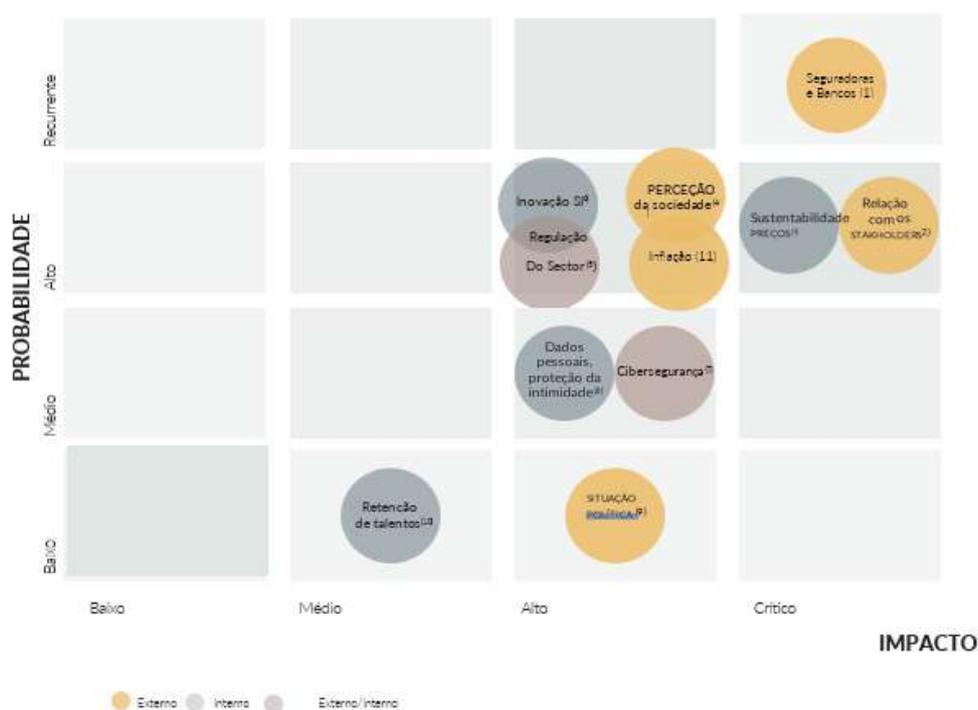
Todas as pessoas da nossa equipa têm uma grande vacação de apoio às famílias na gestão do difícil processo de perda de um ente querido.

### 3. Gestão de Risco e Materialidade

Na Servilusa contamos com uma Comissão de Auditoria e Risco, que supervisiona a elaboração e atualização do mapa de riscos.

Este mapa contempla todos os possíveis impactos internos e externos de todas as áreas relevantes para a Servilusa e os seus stakeholders, a atualização deste mapa é feita pelo departamento de auditoria interna assegurando a assim a sua independência, este plano é controlado duas vezes ao ano.

A avaliação é feita com base em valores de impacto, probabilidade e grau de controle. Transferimos os resultados do mapa de risco para a matriz apresentada abaixo, que servirá de referência para podermos desenvolver, posteriormente, um relatório de acompanhamento.



1. Aumento da concorrência proveniente do crescimento vertical das seguradoras e do aumento da oferta no mercado único de prémios.
2. Necessidade de gerir a perceção das relações existentes com os diversos stakeholders.
3. Necessidade de alinhar os produtos e serviços com as necessidades de expectativas dos clientes, intensificando as ações de perceção do valor dos serviços para o cliente.
4. Necessidade de gerir a perceção geral dos serviços funerários dado a repercussão social que têm.
5. Necessidade de prevenção e adequação imediata às alterações legislativas.
6. Necessidade acelerar a adaptação aos serviços digitais.

7. Risco de ataque dos dispositivos informáticos por terceiros que comprometem a confidencialidade e a integridade dos dados.
8. Regulação mais adequada no que diz respeito à proteção de dados e maior consciência da proteção da intimidade.
9. Necessidade de prevenção e adequação das alterações legislativas específicas e da possibilidade de novos players no mercado.
10. Necessidade de atrair e reter melhores profissionais mediante planos e políticas, de formar equipas para que tenham um maior nível de empatia com as famílias dentro do profissionalismo que a situação exige.
11. Necessidade de assinar novos e/ou encontrar novas formas de fornecimento de energia e matéria-prima para mitigar o impacto da inflação nos custos da empresa.

## 4. Nosso acionista

Desde 2017, o Ontario Teachers' Pension Plan (OTPP) é acionista da Servilusa e do Grupo Mémora. Eles administram um plano de pensão de benefício definido e pagam pensões vitalícias aos membros aposentados e seus beneficiários. Além das pensões de reforma, o OTPP também cobre a morte ou invalidez dos seus membros.



O OTPP é o plano de pensões do Canadá para professores ativos e aposentados, com 271,7 bilhões de dólares canadenses em ativos líquidos. Eles pagam pensões e investem ativos em nome de 331.000 pessoas.

Desde a sua criação em 1990, eles construíram uma reputação internacional de inovação e liderança em gestão de investimentos e excelentes serviços aos membros.

Todos os investimentos da OTPP são socialmente responsáveis. Eles empregam mais de 1.300 profissionais na sua sede em Toronto, Canadá, e nos seus escritórios de investimento em Londres e Cingapura.

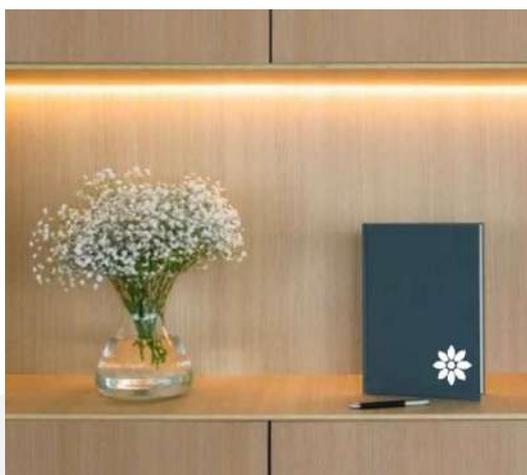
### A história do Plano de Pensão dos Professores de Ontário

Os funcionários da OTPP foram pioneiros em muitas das práticas de investimento e padrões de serviço agora comuns no mundo das pensões. Estes são conhecidos pelo seu forte retorno sobre o investimento e excelentes serviços aos seus membros.

Os valores do Ontario Teachers' Pension Plan são:

- Inclusivo
- Orientado para o desempenho
- Curioso
- Ágil
- Corajoso

# 02 COMPROMETIDOS COM A SOCIEDADE



28 serviços a famílias sem recursos



237 cursos de formação  
mais de 3051 alunos  
4 (sobre 5) de nota média dada pelos alunos  
que recebem as nossas formações

## 1. A Responsabilidade Social, atua em quatro grandes eixos:



### Sensibilização

Divulgar, sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre diversas problemáticas, ambientais, o luto, o envelhecimento...



### Formação

Formar profissionais para um atendimento mais adequado aos clientes e suas famílias



### Investigação e Inovação

Impulsionar a investigação e a inovação social.



### Ação Social

Proporcionar cerimónias dignas a todas as pessoas, independentemente do seu estrato social, realizámos em 2022, 31 serviços a famílias sem recursos.



## 2. Compromisso Social

### Famílias sem Recursos

Dados 2022: 28 serviços

Ajudamos as famílias sem recursos para que possam realizar um serviço funerário digno e humanizado, através de protocolos com algumas entidades do tecido social, desta forma colmatamos necessidades reais e não excluimos os nossos serviços a nenhuma família, dispomos também de serviços fúnebre social, cujo valor encontra-se abaixo do estabelecido por decreto, tivemos um decréscimo de serviços sociais pois o protocolo com a SCML terminou.



### Apoio à Investigação

Participamos anualmente em diversos estudos, recebemos vários estágios e temos diversos protocolos com o intuito de ajudar à investigação e inovação.

Detemos um protocolo de transporte e cremação de corpos de cidadãos que tenham doado o corpo ao Ensino e à Ciência para o Instituto de Anatomia da



faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, este acordo estabelecido no âmbito do nosso programa de Responsabilidade Social, pressupõe todo o serviço de organização e serviço de Agência, Auto-fúnebre e Pessoal Qualificado, este protocolo em 2022 realizou 23 serviços.

### Cerimónias de homenagem coletivas

Desde a sua existência há mais de 20 anos, que a Servilusa realiza missas anuais em homenagem aos entrequeridos das famílias que nos confiaram os serviços fúnebres. Este é um Projeto que permite às famílias encontrar a paz necessária para homenagear os seus entrequeridos.

**Total de missas em 2022: 43 cerimónias**

**Total de pessoas em 2022: 7462 pessoas**

Total de missas em 2021: 30 cerimónias

Total de pessoas em 2021: 9000 pessoas

## Saúde e Bem-Estar

A Servilusa realiza anualmente em parceria com parceiros, rastreios de carácter preventivo junto da comunidade, realizamos campanhas de colheita de sangue para apoio ao Instituto Português do Sangue.

## Educação, Cultura e Desporto

A **Educação** é um direito fundamental que ajuda não só no desenvolvimento de um país, mas também no desenvolvimento individual e demonstra um grande impacto em todas as áreas da nossa vida, neste âmbito a Servilusa promove anualmente estágios profissionais, participa em estudos académicos e patrocina várias ações de formação aos seus stakeholders, bem como o prémio atribuído ao Melhor Plano de Vendas do Curso Profissional de Técnico de Vendas e Marketing promovido pela Escola do Comércio.

No âmbito do **Desporto** a Servilusa continuou a apoiar financeiramente o desporto local, nomeadamente, Damaia Futsal Clube-Futsal, Clube Oriental de Lisboa, Associação de Ciclismo do Seixal, Centro Cultura e Desporto de Olivais Sul, Associação Nacional de Seniores de Golfe Portugal, Racing Power Football Club – Feminino, O Elvas Clube Alentejano de Desporto, Clube Desportivo de Belas, sabemos a importância que os apoios financeiros dos parceiros locais têm na dinâmica dos clubes pequenos, acreditamos que a sua subsistência é vital, criando oportunidades para os jovens e constituindo-se como pilar no seu crescimento e formação.

A **Cultura** é um pilar fundamental na construção de uma sociedade, através da cultura proporciona-se uma maior formação pessoal, moral e intelectual dos indivíduos, sendo crucial no desenvolvimento da capacidade de se relacionar com o próximo e por isso criar sociedades mais desenvolvidas intelectualmente, a Servilusa apoia a cultura nas suas diversas formas, segue-se alguns exemplos de apoios no ano 2022: filme “A Fada do Lar”, longa-metragem de João Maia produzida pela MGN Filmes, filme Fogo Fátuo, do realizador João Pedro Rodrigues, patrocínio à Orquestra Sinfónica Juvenil na realização da 21.ª Gala de Ópera da Universidade de Lisboa, que se realizou a 3 de dezembro, na Aula Magna, em Lisboa

## 3. Certificações e Reconhecimentos

### NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

Na Servilusa existe a consciência do impacto das nossas ações e dos nossos colaboradores na sociedade, por isso adotámos desde 2008 um sistema de certificação da responsabilidade social, baseado no referencial normativo NP 4469 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, com 84 locais certificados em 2021 contra 72 locais de 2020.



Prémio "Empresa Solidária" atribuído em 2021

O prémio “Empresa Solidária” é uma distinção municipal, criada pelo município da Amadora, e que visa premiar as empresas com sede ou intervenção no município, que se tenham destacado pelo seu trabalho de responsabilidade social junto da comunidade, partilhando e divulgando boas práticas desenvolvidas no Município, sensibilizando, envolvendo e mobilizando as empresas para participação sistemática e concertada em projetos e ações de responsabilidade social que envolvam a comunidade, a Servilusa ganhou o 1º Prémio.



# 03 COMPROMETIDOS COM AS FAMÍLIAS QUE NOS ESCOLHEM

9,63 (sobre 10) de nota média



## 1. Opinião

A opinião dos nossos clientes é um motor que nos ajuda a melhorar o nosso atendimento e nível de prestação de serviço. Por isso desde 2005 realizamos inquéritos para ter uma perceção dos serviços que realizamos.

Desde 2015 que implantámos a valorização de NPS (Net Promoter Score), um standart internacional usado para reagrupar os comentários dos clientes e conhecer o nível de fidelização à marca Servilusa.

Mediante um breve questionário telefónico realizado 3 semanas após o funeral, avaliamos a opinião das famílias sobre o serviço prestado.



Este sistema veio favorecer uma mudança cultural na empresa através da conexão direta com as famílias às quais prestamos serviços, escutando as suas opiniões. Graças a estas opiniões desenvolvemos e desenhamos planos de trabalho e ações que nos permitem conscientizar os nossos colaboradores para melhor atendermos as necessidades das famílias.

Segundo a valorização dos nossos clientes, numa escala de 0 a 10, classificam-nos como promotores (9-10), passivos (7-8) ou detratores (0-6). Dos promotores, ficamos a conhecer o que mais os agradou, onde fomos mais fortes, dos passivos ficamos a saber no que podemos melhorar e dos detratores ficamos a saber no que falhámos.

## Resultados de 2022

Em 2022 realizou-se 2398 inquéritos, de onde:

1.682 entrevistados destacaram como ponto forte atenção dada ao cliente, o profissionalismo e a cordialidade.

A confiança demonstrada pelos nossos clientes, revela-se num aumento da valorização dada pelos clientes aos nossos serviços e à inovação efetuada nos últimos anos.



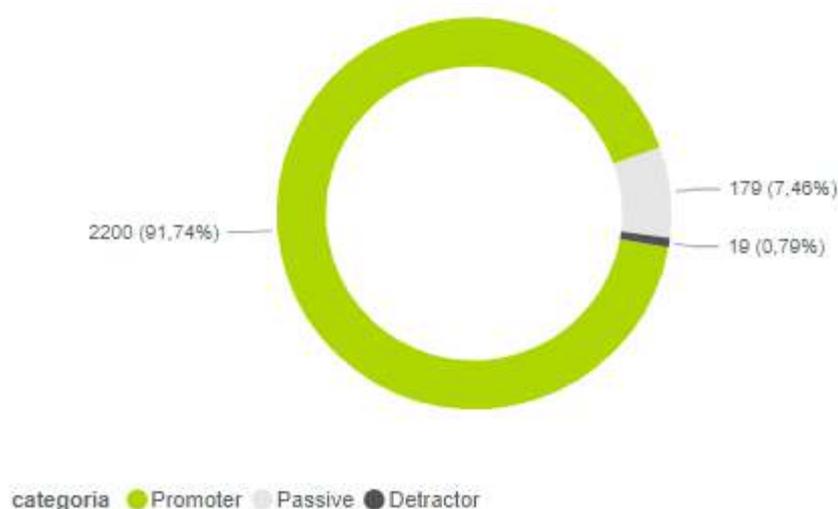
Em 2022 realizamos 2398 entrevistas às famílias e através das suas opiniões podemos constatar que:

9,63 sobre 10 é a nota média obtida NPS Resultados de 2022

99,37 % estão satisfeitos com o serviço recebido

0,79 % valorizaram o serviço com menos de 6 pontos

Percentagem de clientes que recomendariam os nossos serviços



## 2. Provedoria do Cliente e Reclamações

A Servilusa é certificada pela norma ISO 9001 Gestão da Qualidade e pela EN15017 Serviços Funerários, temos por isso um procedimento para o tratamento das reclamações

dos clientes. Anualmente é verificado o cumprimento dos requisitos da norma e deste procedimento em específico através do sistema de auditoria interna e de auditorias externas feitas pela EIC, que é uma entidade externa acreditada pelo IPAC.

O serviço que a Servilusa presta ao cliente, deve ser revestido de um atendimento especial tendo em conta a especificidade do momento, por isso também as reclamações são tratadas de maneira específica. A rapidez de resposta ao cliente é uma peça chave na confiança depositada na empresa, por isso a gestão das reclamações e das sugestões são fundamentais na atenção ao cliente.

Os clientes têm à sua disposição vários meios para apresentarem reclamações e sugestões:



### Reclamações vindas pelo Call Center

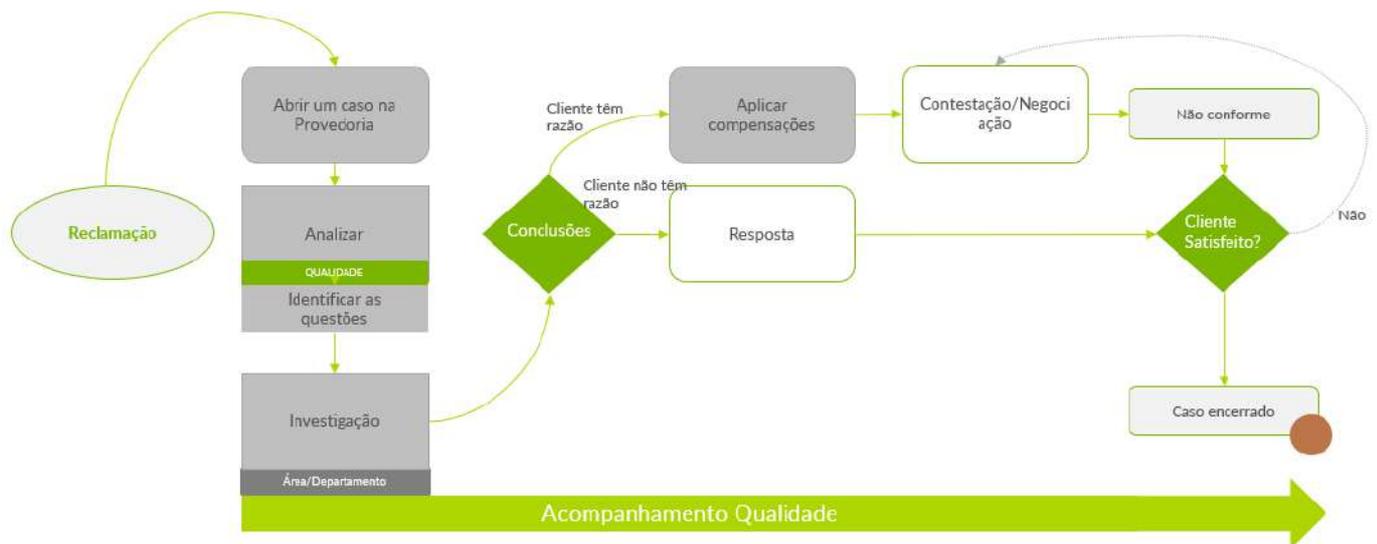
As reclamações com esta origem, são recebidas por operadores com formação específica em atenção ao cliente, estes encarregam-se de fazer o primeiro atendimento formal ao cliente, ouvir ativamente a sua reclamação e proceder ao registo no sistema, seguidamente encaminha para a provedoria do cliente, que classifica e faz a gestão da reclamação e respetiva investigação.

### Reclamações na loja

São recebidas e registadas diretamente na loja, no livro oficial ou no modelo interno de reclamação, seguidamente é comunicado ao provedor do cliente que dá seguimento à análise e resolução.

### Insatisfações provenientes de inquéritos

Este é outro meio por onde podem chegar manifestações de insatisfação de clientes, ou seja, através dos “detratores”, estes são geridos diretamente pelo departamento de qualidade em conjunto com o provedor, fazendo uma investigação interna e tomando medidas corretivas e preventivas, quando necessário.



## KPI's reclamações

- N.º total de reclamações: **28** em cerca de 6.601 serviços (0.42 %) (2021: 0,48%)
- Conseguindo um notável tempo médio de conclusão do processo (receção, investigação e resposta) de 6 dias.

## 3. Medidas para e Segurança dos consumidores

Todos os nossos serviços têm medidas de segurança que protegem as famílias que beneficiam dos nossos serviços e instalações.

### Segurança de dados RGPD

Toda a informação transmitida pelo cliente trata-se de forma segura, tanto no que respeita ao seu armazenamento, como no que respeita às comunicações inerentes ao serviço funerário. Em todos os serviços obtemos uma autorização e consentimento para o tratamento dos dados, toda a informação é tratada, confidencialmente, o cliente pode exercer a qualquer momento os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento, oposição, pedido de portabilidade, enviando um email para [dados@servilusa.pt](mailto:dados@servilusa.pt), ou através de impresso próprio numa das nossas lojas, ou mesmo através do nosso Call-center.

# 04 COMPROMETIDOS COM A NOSSA EQUIPA



82 % de contratos sem termo

161 mulheres



170 homens



3 colaboradores com incapacidade

## 1. Questões social

A pessoas que fazem parte da Servilusa são a parte mais importante de todo o nosso serviço e temos como prioridade os seguintes princípios:

- Respeito pela pessoa e toda a sua integridade
- Direito de pertença a associações (liberdade sindical e de negociação coletiva).
- Todas as pessoas, independentemente da idade, sexo e raça ou religião, gozam das mesmas condições de emprego de forma equitativa e satisfatórias.
- Nenhuma pessoa da organização, ou das partes interessadas poderá ter condutas baseadas em atos intimidatórios, humilhantes ou ofensivos para com outras pessoas

Na Servilusa a diversidade não é um tema, sobre os diversos aspetos da empresa, temos indicadores específicos de recrutamento e de progressão, que nos permitem não incorrer em situações de exclusão social, seja por sexo, idade, raça ou religião.

Sobre este tema procuramos ser visto no mercado de trabalho como uma boa empresa para se trabalhar, temos um risco diagnosticado por nós, que é a retenção de talentos e que produz uma perda de know-how pelas saídas. Como ação mitigadora deste risco, temos uma análise anual das pessoas de elevado potencial e procuramos criar uma oferta de valor diferenciada, que se constitua como fator motivacional, num entanto e porque as perdas também existem preparamos as suas possíveis saídas, através da partilha de conhecimento, preparando a sua sucessão.

Outro dos riscos encontrados é apostar na formação com o objetivo de sermos os melhores do sector. Trabalhamos para ter colaboradores com as qualificações necessárias, procurando ter maior eficácia e eficiência.

Número total e distribuição por colaboradores segundo sexo, idade, categoria profissional, país, tipo de contrato e de carga horária.

Número total e distribuição de colaboradores		2022	2021
Sexo	Homens	170	173
	Mulheres	161	151
Idade	Média	44 anos	44 anos
Categoria profissional	Direção	8	8
	Coordenadores e Responsáveis	33	26
	Técnico	38	47
	Comercial	55	54
	Administrativo	83	76
	Pessoal de Serviços	120	112
País	Servilusa SA	304	323
	Outras empresas+SA	331	
Tipo de contrato	Sem termo	271	246
	Com termo	60	78
Tipo de jornada	A tempo parcial	2	3
	A tempo completo	329	320

Os diferentes títulos representam as seguintes funções:

- Direção: diretor geral de negócios, diretor corporativo, diretor comercial, diretor operacional, diretor de ativos, diretor de recursos humanos e gestores de unidades de negócio.
- Responsáveis/coordenadores: responsáveis de áreas corporativas, coordenadores comerciais, lojas e operacionais.
- Técnico: especialistas com responsabilidades específicas, por exemplo, técnicos de faturação, contabilidade, tanatopractores, informáticos, etc.
- Comercial: técnicos comerciais, que realizam a contratação de serviços e acompanham o serviço até ao fim.
- Administrativos: trabalham principalmente nas áreas corporativas de departamentos como Compras, administração, financeiro, lojas...
- Operacionais: responsáveis por levar a cabo todas as tarefas necessárias para realizar o serviço de acordo com as necessidades da família.

Dados anuais de contratos sem termo, de contratos com termo e de contratos a tempo parcial por sexo, idade e categoria profissional.

Tipos de contrato e jornadas por sexo, idade e categoria profissional		Tipo de contrato				Tipo de jornada			
		Sem termo		Com termo		A tempo parcial		A tempo completo	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Sexo	Homens	131	138	39	32	2	2	168	170
	Mulher	115	125	39	34	0	0	154	159
Idade	Menores de 30 anos	6	11	18	13	0	0	24	24
	Entre 30 e 39 anos	50	61	23	26	1	1	73	87
	Entre 40 e 49 anos	103	107	23	18	1	0	126	125
	Entre 50 e 59 anos	57	89	13	13	1	1	70	102
	Maior de 60 anos	23	62	1	7	0	0	24	69
Categoria profissional	Direção	8	8	0	0	0	0	8	8
	Responsáveis e Coordenação	25	26	1	7	0	0	26	33
	Técnico	34	28	13	10	0	0	47	38
	Comercial	50	49	4	6	0	0	54	55
	Administrativo	47	61	29	22	0	0	76	83
	Pessoal de serviços	82	95	30	25	3	2	109	120

## Medidas para promover a igualdade

A integração da igualdade de oportunidades entre mulheres e homens significa, na prática, uma melhor gestão da empresa, que privilegia as competências das pessoas,

independentemente do género, na Servilusa, trabalhamos pela equidade na força de trabalho.

A Servilusa impulsionou a introdução das mulheres no sector funerário que até então era maioritariamente masculinizado.

## Remuneração e disparidade salarial por género

A Servilusa é o resultado de uma estratégia de incorporação no Grupo de diversas funerárias ao longo dos últimos anos. Cada empresa incorporada no Grupo tinha os seus próprios níveis salariais e políticas de remuneração. Embora desde 2013 tenhamos aplicado políticas homogêneas para todo o Grupo, a situação atual ainda reflete heterogeneidade.

Remuneração média desagregada por sexo, idade e classificação profissional:

Remuneração média		2021		2022	
		Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Idade	Menores de 30 anos	9 986,62	10 180,94	18 275,48	12 270,75
	Entre 30 e 39 anos	10 096,94	11 750,76	19 797,55	20 027,78
	Entre 40 e 49 anos	14 172,90	12 027,96	23 202,86	22 158,90
	Entre 50 e 59 anos	20 083,98	10 041,00	27 042,41	16 017,42
	Maior de 60 anos	12 671,12	10 827,04	20 859,68	14 406,40
Categoria profissional	Direção -	60 031,16	43 750,00	75 740,93	59 053,74
	Coordenação e Responsáveis	17 689,84	14 543,20	26 532,26	23 740,44
	Técnico	13 652,38	13 225,94	20 533,79	18 645,29
	Comercial	15 982,12	11 593,40	41 319,32	29 021,85
	Administrativo	11 095,00	9 894,22	12 057,34	12 100,16
	Pessoal de Serviço	9 789,36	9 968,42	18 983,87	16 196,89
	<b>Total general</b>	<b>13 795,52</b>	<b>11 508,42</b>	<b>27 667,77</b>	<b>22 149,06</b>

A diferença salarial é consequência da herança das diferentes empresas adquiridas e integradas na estrutura societária da Servilusa.

A metodologia utilizada para calcular a diferença salarial foi **selecionar a remuneração fixa bruta, existe um montante variável, que entrou na metodologia de cálculo no ano 2022**. A diferença salarial é a diferença entre o salário médio de homens e mulheres. Em outras palavras, é o que uma mulher em média ganha menos do que um homem em média ganha.

Brecha salarial (%)	Grupo 2021	Grupo 2022
Total	2287,1	5518,71

## Remuneração média dos conselhos diretivos

Esta tabela recolhe dados sobre os pagamentos de remuneração fixa e variável (incluindo todos os tipos de pagamentos) dos gestores.

Remuneração média dos quadro de direção (euros)		
	2021	2022
Portugal		
Mulheres	59.275,31	59.053,74
Homens	72.131,80	75.740,93

A Servilusa obriga-se a assegurar o cumprimento dos critérios éticos, laborais, sociais e ambientais protegidos pela Declaração dos Direitos do Homem e os promovidos pela OIT.

### Conselho de Administração e órgãos diretivos

A estrutura de governação empresarial da Servilusa está alinhada com as políticas do nosso acionista Ontario Teachers' Pension Plan (OTPP).

O Conselho de Administração da holding mãe da Servilusa tem seis administradores, três dos quais são executivos e três são independentes. Destas últimas, duas são mulheres, cumprindo assim a recomendação de 30% de mulheres no Código de Boa Governação, e uma é secretária. Esta composição assegura a independência, a transparência e o papel de supervisão do Conselho de Administração.

O Conselho criou comités para otimizar a supervisão e governação de certas áreas de particular relevância:

- O Comité de Auditoria e Risco é o órgão máximo responsável pelo acompanhamento, avaliação e controlo dos riscos do Grupo, bem como pela supervisão do trabalho de auditoria externa e auditoria interna. Esta supervisão assegura a transparência e independência das várias equipas de auditoria em relação à equipa de gestão.

O Comité é também, em última análise, responsável por assegurar que qualquer contributo através do Canal de Denúncias é devidamente acompanhado.

- O Comité de Remunerações e Nomeações estabelece as orientações para as políticas de remuneração, assegurando que as estruturas de remuneração estejam alinhadas com os objetivos estratégicos do Grupo e a boa governação empresarial.

A estrutura de governação empresarial cumpre os critérios do direito das sociedades de capitais, e os princípios mais exigentes na Europa, ao mesmo tempo que está alinhada com

as políticas do nosso acionista OTPP. A estrutura descrita acima está localizada numa das holdings do Grupo acima do grupo de consolidação que é objeto do presente relatório. No entanto, o seu controlo e supervisão estende-se a toda a Servilusa.

O Comité Executivo do Grupo é composto por seis membros, dois dos quais são mulheres.

Número de despedimentos:

Houve um total de 10 despedimentos em 2022. A repartição por sexo, idade e categoria profissional é apresentada abaixo:

	2021	2022
<b>Homens</b>	24	26
<b>Mulher</b>	25	17
Menores de 30 anos	7	11
Entre 30 e 39 anos	14	12
Entre 40 e 49 anos	15	9
Entre 50 e 59 anos	7	9
Maior de 60 anos	6	2
Direção	1	0
Coordenador e Responsáveis	0	1
Técnicos	11	3
Comercial	5	4
Administrativo	16	15
Pessoal de Serviços	16	20

## Integração Social

Na Servilusa realizamos uma gestão ativa da inclusão e da diversidade, e para isso desenvolvemos as seguintes ações:

- Respeito e análise dos perfis de diversidade.
- Respeito, análise e acompanhamento das necessidades e expectativas de cada um deles.

Tentamos encorajar a incorporação de perfis que estão sub-representados na organização ou com uma participação reduzida no mercado de trabalho.

O Grupo procura cumprir a Lei Geral do Trabalho em matéria de inclusão de trabalhadores com deficiência ou incapacidade, ao longo do ano 2022 tivemos 3 colaboradores com incapacidade declarada. A Servilusa incentiva e ajuda os colaboradores com incapacidades a tratar do processo para obtenção do certificado, bem como os apoios a que têm direito, no momento existem alguns processos destes a decorrer, temos previstas parcerias com Associações que trabalham com estas problemáticas, apresentando-nos como uma resposta ao nível da empregabilidade para pessoas com incapacidade.

## Ações de responsabilidade social para o pessoal da empresa

Na Servilusa, acreditamos que a responsabilidade social deve ajudar ao desenvolvimento económico sustentável através da colaboração com os colaboradores, as suas famílias e a

sociedade, para melhorar a qualidade de vida de todos. Por conseguinte, em 2022, tivemos como ações de responsabilidade social internas, os seguintes projetos:

- Cartão de Saúde
- Cabaz de Natal para todos os funcionários e famílias
- Presentes de Natal para os filhos dos Funcionários
- Lembrança de Nascimento – apoio à natalidade
- Benefício de ausência até 3 dias/ano por filhos menores de idade, sem perda de rendimento
- Acesso a um plano de serviços funerários, com valores diferenciados.
- Apoio aos colaboradores e famílias afetados pela pandemia, com bens alimentares ou com dias sem perda de remuneração de acordo com as situações
- Acesso a um plano de serviços funerários, com valores diferenciados.

## Organização do tempo de trabalho e conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

Na Servilusa definimos mecanismos de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional que respondem às necessidades e expectativas das pessoas que constituem a empresa. Os mais utilizados são:

- Horário de trabalho flexível
- Redução do horário de trabalho
- Teletrabalho
- Benefícios derivados da remuneração flexível

Em geral, todas estas medidas são utilizadas tanto por homens como por mulheres que trabalham para as empresas do Grupo e, na medida do possível, tentamos satisfazer todos os pedidos relacionados com horários de trabalho flexíveis e outras opções para conciliar o trabalho com a vida pessoal.

## Saúde e segurança dos empregados

Temos um serviço externo na área da Vigilância Sanitária, que monitoriza os níveis de risco dos trabalhadores e sugere políticas para mitigar os acidentes de trabalho.

Desenvolvemos procedimentos e modelos de trabalho centrados na preservação da máxima segurança e conforto dos nossos colaboradores no seu trabalho diário.

A Servilusa tem também um programa de formação contínua sobre hábitos e modos de trabalho que minimiza os riscos para a saúde dos seus colaboradores.

Além disso, avaliamos todas as áreas e postos de trabalho para detetar os elementos que possam constituir um risco para a saúde dos trabalhadores. Na área da vigilância sanitária, é efetuado um check-up médico inicial a todos os trabalhadores, e estes são convocados para check-ups anuais voluntários.

## Acidentes

Como organização, devemos garantir a saúde e o bem-estar de todas as pessoas que nela trabalham ou em seu nome, pelo que levamos a cabo as seguintes ações numa base contínua:

- (a) Diagnóstico dos riscos profissionais para as instalações e os diferentes postos de trabalho, incluindo os riscos psicossociais.
- b) Implementação das melhorias necessárias para garantir um local de trabalho seguro e saudável através de um plano de ação anual com objetivos específicos.
- c) Formação de todos os empregados e pessoas que trabalham em nome da organização em ergonomia, saúde, segurança e higiene no trabalho, e hábitos de vida saudáveis aplicáveis em cada caso.
- d) Prestar informações sobre a segurança das instalações às pessoas que nelas exercem qualquer atividade.

Os acidentes de trabalho e as doenças causam danos e perdas. Por um lado, existe o custo humano em termos dos danos sofridos pelas pessoas diretamente afetadas. Por outro lado, existe o custo económico, constituído por todas as despesas e perdas materiais causadas pelo acidente. A estes custos podemos também acrescentar os custos salariais e os subsídios por incapacidade temporária: muitos dos acordos coletivos do Grupo especificam que, em caso de acidente, o Grupo pagará o subsídio para que os trabalhadores afetados recebam 100% do seu salário.

2021:

	Mulheres	Homens	Total
<b>Índice frequência</b>	<b>4,43</b>	<b>13,30</b>	<b>17,74</b>
<b>Índice gravidade</b>	<b>0,12</b>	<b>0,30</b>	<b>0,42</b>

Nº dias perdidos	Total Acidentes com baixa	Mulheres	Homens
258	12	3	9

2022

	Mulheres	Homens	Total
<b>Índice frequência</b>	<b>8,05</b>	<b>12,87</b>	<b>20,92</b>
<b>Índice gravidade</b>	<b>0,17</b>	<b>0,20</b>	<b>0,37</b>

Nº dias perdidos	Total Acidentes com baixa	Mulheres	Homens
220	11	5	8

Em 2021, um total de 96.456 horas foram perdidas em absentismo devido a acidentes ou doenças. Em 2022, foram perdidas 39.064 horas.

### Taxa de absentismo

2020 – 7,97% a taxa de absentismo era apenas calculada para a Servilusa SA

2021 -10,13% a partir de 2021 o cálculo da taxa de absentismo passou a englobar todas as empresas do grupo.

2022 – 7,83 % de taxa de absentismo referente a todas as empresas do grupo.

### Taxa de frequência

Indica o número de acidentes com perda de tempo que ocorrem na empresa por milhão de horas trabalhadas na empresa.

MI = Número de baixas x 1.000.000 / Número de horas trabalhadas.

O número de acidentes não tem em conta as recaídas nos acidentes internos.

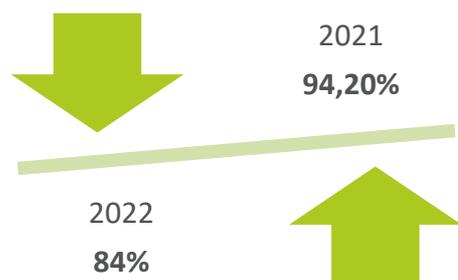
### Índice gravidade

Indica o número de dias perdidos por 1.000 horas trabalhadas.

MI = Número de dias perdidos / Número de horas trabalhadas x 1.000

Os dias correspondentes à incapacidade permanente não são contados.

### Índice de satisfação interno



Nos últimos anos a Servilusa têm mantido a satisfação interna dos colaboradores sempre acima dos 80%, posicionando-se num nível de excelência de satisfação como empresa para se trabalhar.

O bem-estar dos colaboradores é importante para a Servilusa, procuramos garantir condições de segurança, garantimos que todos os trabalhadores têm acesso a exames médicos, que são realizados de acordo com os riscos inerentes à atividade de cada trabalhador na empresa, criamos condições dignas de trabalho e garantimos que todos os direitos dos trabalhadores são assegurados.

### Canais de comunicação

A fim de assegurar uma boa coordenação e organização dos trabalhadores, estabelecemos vários canais diretos de comunicação.

- Endereço de correio eletrónico
- Intranet corporativa
- Reuniões
- Apresentações ao pessoal
- Questionários periódicos
- Caixa de sugestões

Além disso, todos os empregados têm acesso direto aos RH e seus superiores hierárquicos para solicitar informações ou qualquer alteração na sua situação de trabalho. Em paralelo, temos uma rede social interna para melhorar a comunicação, os processos e o trabalho de equipa. Encorajamos os colaboradores a fazer sugestões, resolver dúvidas e explicar experiências de uma forma mais simples.

## Formação e desenvolvimento da equipa profissional

A formação e outras ações de sensibilização são os meios para manter e melhorar a competência do pessoal da empresa para o desempenho satisfatório das suas responsabilidades.

Para o efeito, avaliamos regularmente as necessidades de formação das nossas equipas, e estabelecemos programas para que os funcionários atualizem e desenvolvam as suas competências e conhecimentos, de acordo com os objetivos gerais da organização.

Promover o crescimento profissional e pessoal da nossa equipa é uma das nossas prioridades. E por essa razão, criámos o MémoraCampus, uma plataforma de formação presencial e online que aloja todo o conhecimento da empresa.

Os principais ativos do MémoraCampus são:

- **Programa de boas-vindas:** tanto online como pessoalmente, Welco-mé é um programa que todos os novos empregados devem completar e que fornece informações sobre a nossa empresa, o nosso sector, o nosso negócio e os nossos códigos internos. Também inclui reuniões com as pessoas responsáveis pelo seu programa de bordo.

- **Programa de formação:** um programa de formação contínua para competências orientadas para o cliente e formação comportamental. Visa criar uma cultura orientada para o cliente nos nossos funcionários.

- **Avaliação de Desempenho (PE):** uma vez por ano, realizamos uma avaliação do desempenho da nossa equipa que, através de avaliações e autoavaliações, nos ajuda a identificar o talento que temos na organização, a fim de desenvolver planos de desenvolvimento personalizados.

- 

- **Apresentação do falecido:** melhorar a qualidade deste serviço chave na nossa estratégia de diferenciação e personalização dos serviços que prestamos, com o objetivo de oferecer uma experiência memorável às famílias.

- 

- Programa Base:** formação de todo o pessoal na nova ferramenta de faturação SAP.

Em 2022 continuámos a promover a formação à distância para desenvolver ainda mais as equipas.

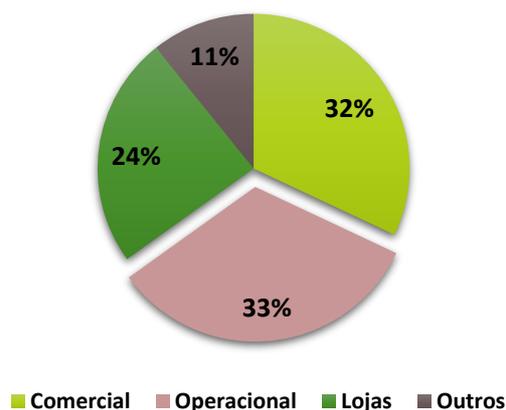
Distribuição das horas de formação por grupo:

2021

**DISTRIBUIÇÃO HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA**

Comercial	6585,15 h
Operacional	6785,00 h
Lojas	4978,90 h
Outros	2205,65 h
<b>Total formação 2021</b>	<b>20554,7 h</b>

## DISTRIBUIÇÃO HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA

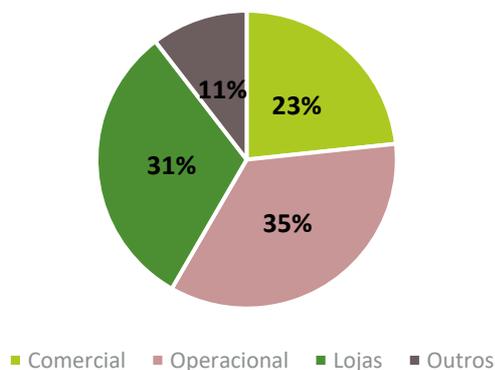


2022

### DISTRIBUIÇÃO HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA

Comercial	3376 h
Operacional	5071 h
Lojas	4531 h
Outros	1507 h
<b>Total formação 2022</b>	<b>14 485 h</b>

### DISTRIBUIÇÃO HORAS DE FORMAÇÃO POR ÁREA



## Atrair e reter talentos

Estamos empenhados na mobilidade e nas promoções internas. Portanto, sempre que há uma nova vaga de emprego, procuramos sempre candidatos para promoção interna, para que qualquer membro da nossa equipa tenha a oportunidade de avançar na sua carreira profissional dentro do Grupo. Além disso, encorajamos a participação de várias pessoas em todos os processos de seleção para assegurar a máxima objetividade e justiça.

Através da implementação de políticas e procedimentos, garantimos o respeito pelo princípio da igualdade de oportunidades no acesso ao emprego, formação, desenvolvimento profissional e remuneração para todas as pessoas que trabalham na organização. Não discriminamos com base no sexo, origem racial ou étnica, religião ou crenças, deficiência, idade, orientação sexual ou cultura, entre outros.

Consideramos essencial que os nossos colaboradores se sintam parte da nossa empresa e estejam motivados a dar o melhor de si próprios. Para este fim, os nossos processos de seleção são extremamente cuidadosos e garantem o mais alto grau de transparência e objetividade. A metodologia de seleção é baseada na competência e, para tal, utilizamos guiões de entrevista adaptados ao perfil procurado e às necessidades do cargo a preencher. Elaboramos, em colaboração com os responsáveis de cada área, as competências e a definição dos perfis.

Em relação ao sistema de recrutamento utilizado, os candidatos são obtidos através dos seguintes sistemas:

- Anúncios internos e publicação geral de vagas
- Pesquisa externa em portais de emprego online
- Redes sociais profissionais
- Acordos com entidades sociais
- Divulgação em sites de universidades

Além disso, promovemos vários acordos de colaboração com a Escola do Comércio para a área comercial, e com a escola de formação profissional Gustavo Eiffel para a área da Informática.

## Plano de Igualdade do Grupo Servilusa

Defendemos a igualdade em todas as áreas. Por conseguinte, implementámos várias medidas que facilitam a conciliação da vida pessoal, a igualdade de oportunidades e a não discriminação no local de trabalho.

O Plano de Igualdade de Servilusa é aplicável a todas as empresas e centros de trabalho que fazem parte do Grupo e, portanto, abrange todos os colaboradores que fazem parte do seu pessoal, incluindo o pessoal da Direção.

Dentro deste plano, existem medidas como o direito a 3 dias anuais por descendente sem perda de remuneração, em caso de necessidade, igualdade salarial estabelecida por função...

## Prevenção do assédio sexual e do assédio baseado no género

O nosso objetivo é conseguir um ambiente de trabalho produtivo, seguro e respeitoso para todos. Todas as mulheres e homens têm o direito ao respeito pela sua dignidade pessoal, e têm a obrigação de respeitar aqueles com quem interagem por razões relacionadas com o trabalho, internamente e/ou externamente (clientes, fornecedores, trabalhadores externos em relação à empresa, etc.), e de colaborar para que todas as pessoas sejam respeitadas no ambiente de trabalho.

Em 2018, foi lançado o Protocolo de ação em casos de assédio no trabalho, cujo objetivo é estabelecer um procedimento de ação para que, caso algum trabalhador detete ou considerar que está a ser sujeito a qualquer tipo de assédio, coação, intimidação, ameaça ou outra forma de retaliação, conduta discriminatória ou outro comportamento inaceitável, pode iniciar as ações necessárias para determinar se está ou não a ser assediado e, conseqüentemente, as medidas adequadas podem ser adotadas de acordo com cada caso. Foi também criado o Comité para a Prevenção do Assédio, que é a forma mais eficiente de assegurar o tratamento independente de situações de assédio que possam surgir, e que garante confidencialidade, investigação e medidas preventivas e sancionatórias adequadas.

Temos também o nosso próprio código de conduta, que reflete os valores do grupo empresarial e proíbe todas as declarações ou ações que criem um ambiente de trabalho discriminatório ou hostil.

## 2. Direitos humanos

No Grupo Servilusa cumprimos as disposições das convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho relacionadas com o respeito pela liberdade de associação e o direito à negociação coletiva.

Como explicado na secção anterior, aprovámos e implementámos efetivamente o Código de Conduta, que se aplica a todos os funcionários da empresa, que receberam informações sobre o Código de Conduta e foram informados da sua implementação.

O Código de Conduta inclui explicitamente o compromisso de respeitar os direitos humanos e as liberdades individuais, e é estabelecido que todos os colaboradores do Grupo Servilusa devem apoiar este compromisso no desempenho das suas atividades profissionais. A igualdade de oportunidades e a não discriminação no emprego e na profissão estão também explicitamente incluídas.

Na Servilusa, promovemos a formação das pessoas da organização num ambiente de igualdade de oportunidades e de exclusão de qualquer tipo de discriminação. Exigimos das pessoas da organização um tratamento recíproco respeitoso, que favoreça um ambiente de trabalho livre de tensões pessoais, saudável e seguro, e que se abstenham de mostrar qualquer conduta agravante ou que suponha qualquer tipo de discriminação por razões étnicas, ideológicas, religiosas, de nacionalidade, língua, sexo, estado civil, idade, orientação sexual ou incapacidade física.

A Empresa tem procedimentos em vigor para a apresentação e tratamento de queixas, bem como para mitigar possíveis violações dos direitos humanos e proporcionar reparação no caso de ocorrerem. Um canal confidencial de denúncia está incluído no Código de Conduta.

Não há queixas recebidas através do canal de denúncia de abusos dos direitos humanos durante o exercício financeiro de 2022, nem em anos anteriores.

Em nenhuma circunstância será permitido no local de trabalho ou assédio sexual, abuso de autoridade, ofensa ou qualquer outra forma de agressividade, hostilidade ou intimidação. Para o efeito, no Grupo Servilusa será adotado as correspondentes medidas de prevenção, controlo e sanção deste tipo de situações.

Em 2018, foi lançado o Protocolo de ação em casos de assédio no trabalho, que estabelece as medidas necessárias para garantir um ambiente de trabalho seguro e respeitosa, em que a dignidade pessoal de todos os empregados é respeitada, e o Comité de Prevenção do Assédio foi criado para assegurar a confidencialidade, investigação e medidas preventivas e punitivas atempadas.

Recebemos 0 queixas de assédio em 2021 e 0 em 2022.

No Grupo Servilusa cumprimos a legislação que regula a eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e a abolição efetiva do trabalho infantil.

No Grupo Servilusa, as Políticas Corporativas são aprovadas pelo Conselho de Administração e seguidas periodicamente pelo Comité de Auditoria e Risco. As Políticas Corporativas incluem aspetos derivados das análises de riscos que são realizadas anualmente, e onde se inclui a identificação de qualquer efeito adverso sobre os direitos humanos que possa derivar da nossa atividade ou processos, sem que tenha sido identificado qualquer aspeto que operemos no quadro da UE e que estejam sujeitos às constituições e leis europeias. No entanto, no que respeita às relações com terceiros, incluímos uma cláusula nos nossos compromissos com fornecedores em que lhes exigimos explicitamente que cumpram os critérios éticos, laborais, sociais e ambientais protegidos pela Declaração dos Direitos Humanos e os promovidos pela OIT, com especial menção à liberdade de associação. Também exigimos explicitamente que seja evitada a contratação ilegal de crianças e a discriminação com base no sexo, religião, nacionalidade e/ou etnia.

Relativamente à acessibilidade



### 3. Contra a corrupção e suborno

No Grupo Servilusa garantimos uma boa gestão empresarial através da implementação de mecanismos de controlo interno, segregação de funções e revisões independentes. Anualmente, a Servilusa é sujeita a auditorias externas, realizadas por instituições independentes de reconhecido prestígio e que têm a capacidade de reportar diretamente ao Conselho de Administração.

No âmbito das políticas empresariais aprovadas, foi incorporada como formação obrigatória em todas as novas contratações, cujo conteúdo é o Código de Conduta, perspectiva-se também que em 2022 façam parte do programa formativo o procedimento de Anticorrupção, e canais de denúncia.

Durante o exercício financeiro de 2021, o mesmo continuou da mesma forma, reforçando o compromisso do Grupo Servilusa com a legalidade e a conformidade regulamentar, e a promoção de uma cultura empresarial baseada na ética e no profissionalismo.

O Departamento de Auditoria Interna efetua verificações independentes sobre estas políticas empresariais e outros regulamentos associados, sobre certos processos de trabalho, avaliação e monitorização contínua dos riscos, e revisão dos controlos. Os seus relatórios são comunicados ao Comité de Auditoria.

No Grupo estabelecemos e implementamos fluxos e matrizes de aprovação de despesas e receitas nos seus sistemas de gestão contabilística, que evitam entradas e ações fraudulentas que poderiam levar à corrupção, suborno ou branqueamento de dinheiro. Estes fluxos são automatizados e têm matrizes de aprovação implementadas no sistema contabilístico SAP.

Os recibos, pagamentos em dinheiro e a disponibilidade de dinheiro nos locais de trabalho são limitados, temos por isso um sistema de auditorias internas, e um controller financeiro de modo que quaisquer discrepâncias ou movimentos não conformes sejam investigados.

As tarefas de supervisão e controlo contabilístico e fiscal são devidamente atribuídas, verificadas e auditadas independentemente, de modo a evitar situações de corrupção, apropriação indevida ou branqueamento de dinheiro.

### **Código de Conduta**

Os nossos princípios éticos estão reunidos no Código de Conduta, que estabelece as diretrizes gerais às quais o comportamento de todas as pessoas que fazem parte de Servilusa no cumprimento das suas funções e nas suas relações comerciais e profissionais devem ajustar-se.

O Código de Conduta, aceite por todos os trabalhadores, é estabelecido que:

"Todas as operações das empresas do Grupo Servilusa devem ser refletidas com clareza e precisão nos arquivos e livros da empresa. Em particular, as pessoas da organização do Grupo Servilusa abster-se-ão de participar:

- a) A criação de contas não registadas nos livros.
- b) O não registo das operações realizadas ou o registo incorreto das mesmas.
- c) O registo de despesas inexistentes.
- (d) Registo das despesas nos livros de contabilidade com uma declaração incorreta do objetivo da despesa.
- (e) Utilização de documentos falsos
- f) Destruindo deliberadamente documentos contabilísticos antes do prazo estipulado por lei".

A aceitação de presentes, hospitalidade ou outros tipos de presentes é também regulamentada, e os presentes que não são permitidos pela legislação aplicável de cada país, que são contrários aos valores ou à imagem da empresa, ou que não são de valor simbólico ou economicamente irrelevante, são completamente proibidos.

O Código de Conduta inclui um canal de denúncia que garante a confidencialidade. Não existem relatórios recebidos através do canal de denúncia de casos de corrupção, suborno ou branqueamento de capitais no exercício financeiro de 2021 ou anterior.

Também fazemos parte da Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF), comprometendo-nos com os Regulamentos para a aplicação dos compromissos éticos do código de ética que os profissionais do sector funerário devem cumprir, que compilam os princípios e valores que devem reger a atividade do profissional funerário e determinam os procedimentos e passos a seguir pela APPSF para garantir o cumprimento.

A quantidade de donativos feitos pelo Grupo Servilusa foi:

21.175 mil euros durante o exercício financeiro de 2020, e ascendeu a 22.101 mil euros durante o exercício financeiro de 2021.

Os principais beneficiários destas doações, em ambos os anos, têm sido Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações ligadas ao Desporto e à área de intervenção comunitária.

## 4. Subcontratação e fornecedores

A Servilusa é obrigada a assegurar o cumprimento dos critérios éticos, laborais, sociais e ambientais protegidos na Declaração dos Direitos Humanos, bem como os promovidos pela OIT (Organização Internacional do Trabalho).

Na Servilusa desenvolvemos e implementamos critérios de seleção, acompanhamento e avaliação no processo de compras para assegurar que todos os fornecedores a quem adquirimos produtos ou subcontratamos serviços cumprem os requisitos estabelecidos no sistema de gestão integrada da qualidade, ambiente e responsabilidade social.

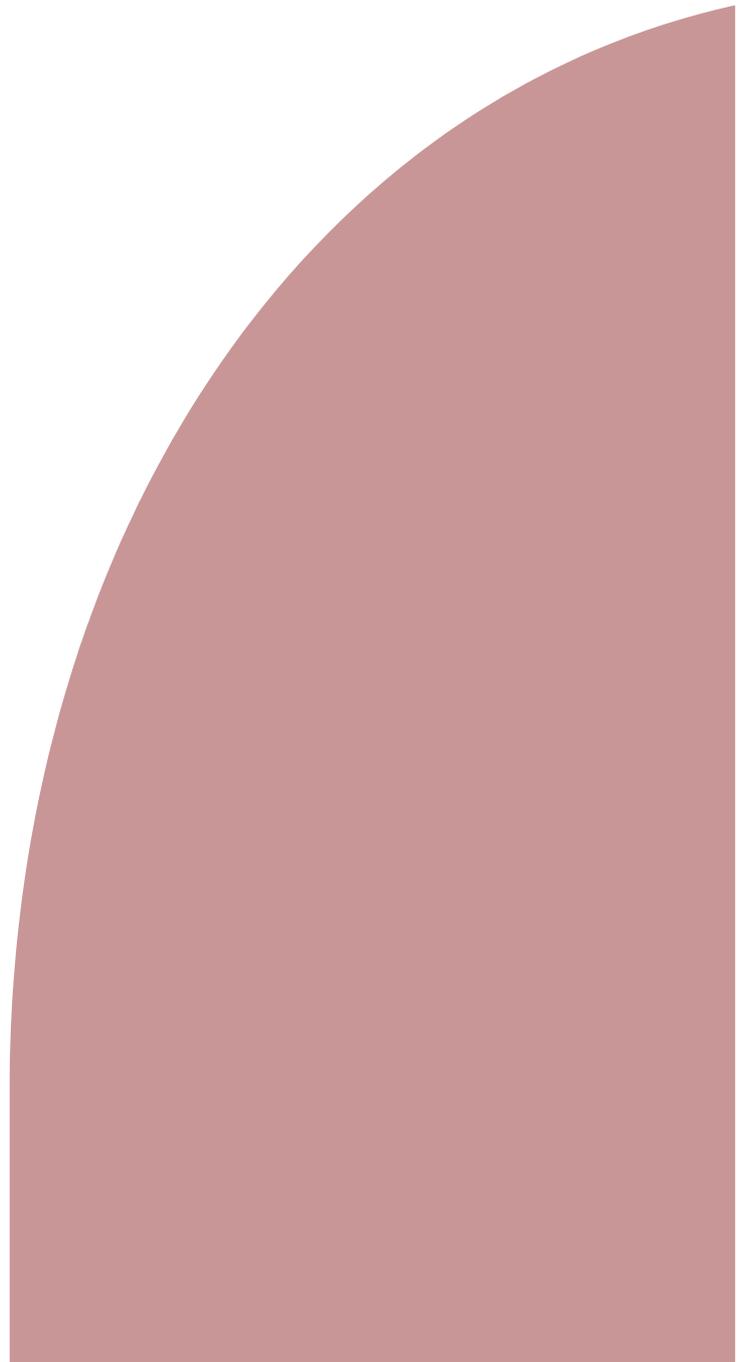
Na Servilusa estabelecemos explicitamente que, sempre que possível, são selecionados os fornecedores que cumprem os critérios ambientais.

Na Servilusa monitorizamos os fornecedores através de um sistema de avaliação contínua (estão dentro do âmbito de avaliação fornecedores relevantes para a atividade) baseado nos incidentes detetados, para proceder, se necessário, à cessação do serviço ou às ações necessárias para eliminar as causas dos incidentes. Durante o exercício de 2020, foram registadas 0 não-conformidades, e durante o exercício de 2021, foram registadas 5 não-conformidades.

Através de um compromisso de responsabilidade social empresarial nos contratos com os fornecedores, este sistema obriga-nos a assegurar o cumprimento dos critérios éticos, laborais, sociais e ambientais abrangidos pela Declaração dos Direitos do Homem, bem como os promovidos pela OIT. Da mesma forma, é assegurado que o fornecedor conhece, respeita e assume os pontos que podem preocupá-lo do Código de Conduta da Servilusa.

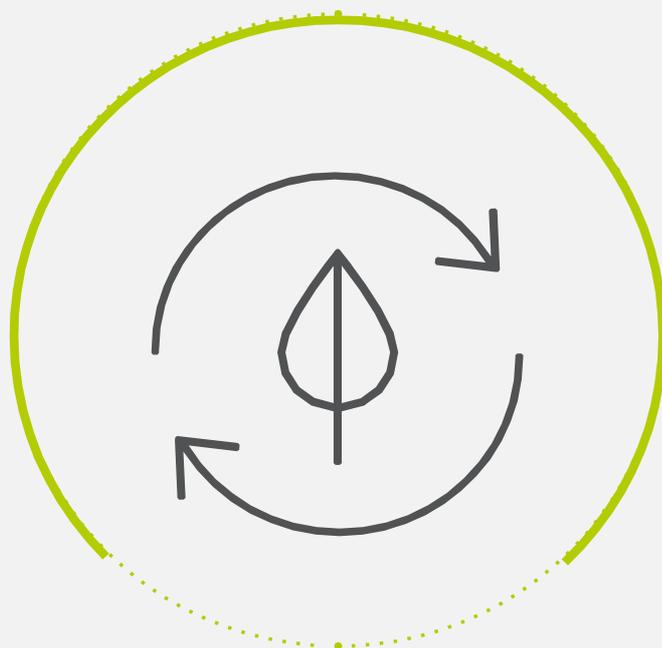
Durante o exercício financeiro de 2021, foram registados 476 fornecedores (302 em 2020), todos eles aprovados na avaliação estabelecida.

Dado que praticamente todos os nossos fornecedores estão em Espanha e/ou Portugal, consideramos que não existem impactos ambientais negativos derivados do consumo de importações externas para a UE.



# 05 COMPROMETIDOS COM O MEIO AMBIENTE

- **96** instalações certificadas ambientalmente com a NP EN ISO 14001:2015
- **100 %** das urnas utilizadas nos nossos Serviços, cumprem os requisitos ambientais de acordo com a Norma Portuguesa NP 4474-1:2008
- mais de **15.000** árvores plantadas desde 2020 (6510 em 2021)
- mais de **100 %** de emissões totais de CO<sub>2</sub> compensadas



# 1. Introdução

Na Servilusa, estamos profundamente empenhados com o meio e no ambiente. Por esse motivo, ano após ano, temos aumentado o nosso trabalho de sensibilização, contribuindo para a melhoria do ambiente com serviços, produtos e procedimentos que respeitam o ambiente e oferecem as maiores garantias.

O desenvolvimento da política de qualidade, ambiental e de responsabilidade social em matéria de energia dá prioridade à sustentabilidade e à minimização da utilização contínua dos recursos disponíveis.

Estabelecemos uma série de dicas e orientações que regulam a política de eficiência energética do Grupo devido ao impacto ambiental da nossa utilização de fontes de energia. Estas diretrizes definem os procedimentos que aplicamos e contêm objetivos e compromissos para tornar o Grupo mais eficiente: queremos evitar o desperdício ou desperdício de energia, acreditamos que esta é a melhor forma de reduzir o impacto da nossa atividade no ambiente e na economia da empresa.

Na nossa política de eficiência energética, estamos a desenvolver medidas a ter em conta no que diz respeito à eletricidade, água, clima, combustível, fornos, equipamento de escritório e tratamento de resíduos.

## Princípios da política de eficiência energética

- Melhorar continuamente o desempenho energético, orientando os esforços para a utilização eficiente dos recursos energéticos necessários para o desenvolvimento das suas atividades e serviços.
- Estabelecer e verificar periodicamente o cumprimento dos objetivos e orçamentos energéticos, e a disponibilidade dos recursos necessários.
- Assegurar a melhoria contínua e a disponibilidade de informação para verificar o desempenho energético.
- Aplicar critérios de eficiência energética na aquisição de produtos e serviços e na conceção de serviços e processos.
- Estabelecer e promover ações e medidas para formar uma cultura de eficiência energética nos trabalhadores do Grupo Servilusa, clientes, fornecedores e subempreiteiros.
- Cumprir a legislação, bem como os compromissos adquiridos voluntariamente, relacionados com a utilização eficiente, segura e responsável dos recursos energéticos.

## Efeitos sobre o Meio Ambiente

Os pontos seguintes abrangem as principais áreas que afetam o nosso consumo de energia:

- Consumo de gás em crematórios > impacto na poluição do ar.
- Consumo de combustível em crematórios > impacto sobre o consumo de recursos naturais.
- Emissões de gases de combustão em crematórios > impacto na poluição atmosférica.
- Consumo de eletricidade nas instalações > impacto no consumo de recursos.
- Consumo de combustível (gasóleo, gasolina) > impacto no consumo de recursos e nas emissões.
- Consumo de papel > impacto no consumo de recursos naturais.
- Produção de resíduos em atividades e instalações > poluição ambiental.

## Procedimentos de avaliação e certificação ambiental

Na Servilusa desenvolvemos uma série de procedimentos destinados a identificar e avaliar os aspetos ambientais, através de visitas às instalações com observações diretas destes e das práticas operativas de trabalho e da consulta da documentação dos centros.

Estes aspetos são identificados em situações normais, de emergência ou excepcionais, e os critérios de avaliação são determinados de acordo com a magnitude, seriedade e frequência.

Os aspetos ambientais estão associados com os seguintes grupos:

- Emissão de gases
- Emissão de ruídos
- Produção de resíduos
- Consumo
- Poluição luminosa

Os aspetos ambientais são revistos numa base anual, para além de serem revistos nos seguintes casos:

- Devido a alterações nas instalações, produtos ou serviços.
- Em caso de deteção de não-conformidades identificadas.
- No caso de novos requisitos legais a serem tidos em conta.

## Auditorias e certificações

96 instalações certificadas ambientalmente com a NP EN ISO 14001:2015

As certificações e em particular esta, permite à Servilusa ter um posicionamento socialmente responsável e diferenciar-se da concorrência.



Com a implementação de um sistema de gestão ambiental de acordo com a norma NP-EN ISO 14001, conseguimos sistematizar os aspetos ambientais que são gerados e promover a proteção ambiental e a prevenção da poluição de um ponto de vista de equilíbrio com os aspetos socioeconómicos.

Por outro lado, são realizadas anualmente auditorias internas de qualidade e ambientais em todos os centros operacionais do Grupo para controlar o correto cumprimento dos procedimentos e o controlo dos indicadores e aspetos ambientais.

## 2. Linhas de atuação

### Produtos amigos do ambiente

Oferecemos produtos comprometidos com o ambiente, com a eficiência no consumo de matérias-primas e energia e com a redução dos resíduos gerados.

- 1.- Eco funerais
- 2.- Urnas sustentáveis
- 3.- Roupas biodegradáveis
- 4.- Coroas de flores sustentáveis

### Redução da pegada ambiental

Implementamos medidas para assegurar que o impacto das atividades, produtos e serviços que oferecemos sobre o ambiente seja previsto.

- 1.- Prevenção da poluição e preservação dos recursos naturais.
- 2.- Inovação nos nossos processos
- 3.- Melhoria do sistema de gestão integral
- 4.- Compromisso da organização
- 5.- Compromisso com a eficiência energética
- 6.- Provisões e garantia para riscos ambientais
- 7.- Recursos para a prevenção de riscos ambientais
- 8.- Ações para combater o desperdício alimentar

### Desempenho ambiental

Esforçamo-nos por minimizar o impacto das nossas atividades sobre o ambiente.

- 1.- Resíduos
- 2.- Emissões
- 3.- Consumo e abastecimento de água
- 4.- Consumo de matérias-primas
- 5.- Medidas para a preservação da biodiversidade
- 6.- Medidas contra as alterações climáticas

### Produtos ecológicos

## 1.- Eco funerais

Foi desenvolvido o primeiro serviço funerário ecológico, com o objetivo de reduzir o impacto do processo funerário na natureza. A nossa intenção é responder ao crescente interesse social pela sustentabilidade e respeito pelo nosso ambiente.

O eco funeral reduzem as emissões de gases com efeito de estufa em mais de 30% e a emissão de dioxinas que são tóxicas para a saúde.

Além disso, estamos empenhados na utilização de casas funerárias com preocupações ambientais, na utilização de coroas sustentáveis, em pagelas feitas de papel reciclado ou no transporte do falecido em veículos elétricos ou híbridos.

## 2.- Urnas sustentáveis

Respeitamos a biodiversidade e a conservação das florestas, estamos empenhados na utilização de urnas feitas de madeira nobre produzida por fábricas portuguesas, apoiando assim o desenvolvimento da economia nacional. Desta forma, asseguramos que a matéria-prima para os nossos produtos provém de abate controlado e subsequente reflorestação.

Nas nossas urnas preterimos os vernizes à base de solventes sintéticos por vernizes à base de água, para garantir a redução das emissões nocivas nos serviços de cremação.

Também no que diz respeito às urnas de cinzas temos produtos biodegradáveis, fabricados artesanalmente onde todos os materiais usados no seu fabrico são ecológicos e não prejudicam o meio ambiente. Estes produtos são perfeitos para famílias que desejem depositar as cinzas dos seus entes queridos na água ou enterrá-los no solo, dado que a urna uma vez em contacto com a água ou terra húmida, ativa a sua biodegradabilidade e inicia seu processo de decomposição.



## 3.- Sudários biodegradáveis

Em conformidade com a norma europeia EN 13432, utilizamos sudários biodegradáveis em todos os nossos serviços, que são decompostos por microrganismos e reincorporadas no ambiente. As mortalhas biodegradáveis têm um menor impacto ambiental.

## Redução da pegada ambiental

Os nossos principais compromissos a este respeito são:

### 1. Prevenção da poluição e preservação dos recursos naturais.

Selecionamos cuidadosamente os produtos e serviços que utilizamos, a fim de reduzir os desperdícios e otimizar o nosso consumo.

## **2. Inovação nos nossos processos**

Temos vários certificados que certificam as nossas boas práticas ambientais em termos de transferências nacionais e internacionais, serviços mortuários e crematórios, e a gestão de inumações e cremações.

## **3. Melhoria do sistema de gestão integrada**

Estamos constantemente a melhorar o nosso sistema de gestão, baseado nos princípios da ética empresarial, confiança, profissionalismo, aspetos ambientais e a experiência de cada membro da nossa organização.

## **4. Compromisso de toda a organização**

Encorajamos a comunicação interna que promove o respeito pelo ambiente entre todas as pessoas que fazem parte da nossa equipa.

## **5. Compromisso com a eficiência energética**

Controlamos e otimizamos o nosso consumo de eletricidade, o consumo de combustível dos veículos que utilizamos e as nossas emissões de CO<sub>2</sub>, bem como a redução dos resíduos metálicos gerados nas cremações.

## **6. Provisões e garantias para riscos ambientais**

A nossa atividade não é abrangida pelo âmbito do Decreto-Lei n.º 147/2008 e, por conseguinte, não foram previstas disposições e garantias para cobrir os riscos ambientais. No entanto, o nosso seguro de responsabilidade social cobre os danos por poluição e pela utilização/manuseamento/armazenamento de mercadorias tóxicas e perigosas.

## **7. Recursos para a prevenção de riscos ambientais**

A nossa atividade não contempla situações em que possam ser produzidos riscos ambientais significativos que possam prejudicar o habitat, o ambiente e a saúde humana.

Por outro lado, na Servilusa destinamos recursos ao controlo e segurança dos aspetos ambientais, entre os quais se destacam as auditorias ambientais baseadas na norma ISO 14001:2015; atualização da legislação ambiental; manutenção e monitorização dos equipamentos e instalações sujeitos às disposições em vigor.

## **8. Ações para combater o desperdício alimentar**

Não faz parte da atividade realizada pela Servilusa, num entanto, procuramos não fazer stock dos alimentos servidos no catering de velórios e vamos encomendando conforme as necessidades a curto prazo.

# Desempenho ambiental

## **1.- Resíduos**

Os nossos centros operacionais estão registados como pequenos produtores de resíduos, que gerimos de acordo com a regulamentação em vigor, subcontratando a gestão de resíduos a empresas especializadas autorizadas a nível nacional.

O nosso departamento de qualidade e ambiente supervisiona o correto funcionamento desta gestão. Desta forma, garantimos que todo o material utilizado no acondicionamento

de cadáveres ou atividades relacionadas (batas descartáveis, luvas, máscaras) é tratado adequadamente.

Além disso, colaboramos com a empresa Orthometals na reciclagem dos elementos metálicos que permanecem após a incineração.

## 2.- Emissões

Trabalhamos para reduzir as emissões para a atmosfera, especialmente no que diz respeito à nossa frota de veículos e crematórios. Também nos esforçamos para minimizar a utilização de água, eletricidade e combustível, bem como para reduzir o ruído nas nossas instalações.

As principais emissões provêm da atividade dos fornos crematórios, embora se desenvolvam medidas preventivas com a manutenção programada e as monitorizações aos efluentes gasosos a fim de controlar os VLE.

As principais substâncias emitidas a partir dos crematórios são:

- NOx. Óxido de nitrogénio.
- SO2. Dióxido de enxofre, presente no combustível.
- CO. Monóxido de carbono.
- Partículas.

## 3. Consumo e abastecimento de água

Embora a utilização da água seja contínua, atualmente não é considerada relevante para a Servilusa devido ao facto de o seu consumo ser semelhante ao consumo urbano.

Em 2022, foram consumidos aproximadamente (\*) 6.472 m<sup>3</sup> de água, enquanto em 2021 foram consumidos aproximadamente 13.248 m<sup>3</sup>. Em 2021 registou-se uma fuga no sistema de Rega do Centro Funerário de Cascais, que foi detetada e reparada em 2022.

## 4.- Consumo de matérias-primas~

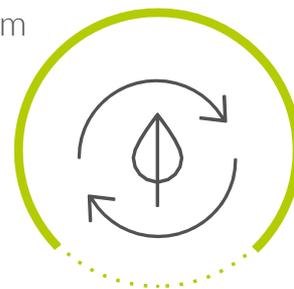
A Servilusa está enquadrada dentro das atividades do grupo CAE 96030 Atividades Funerárias e Conexas. Na atividade principal, não consumimos diretamente as matérias-primas.

## 5.- Medidas para a preservação da biodiversidade

Realizamos várias ações para preservar a biodiversidade, incluindo: reflorestação, utilização de madeira nobre, utilização de produtos biodegradáveis (sudários, urnas, etc.), desenvolvimento de serviços eco funerais, início da utilização de coroas com plantas, substituição da frota por veículos híbridos, controlo de emissões e inspeções nas instalações.

Por outro lado, as nossas instalações e atividades, não têm um impacto na preservação da biodiversidade. Os nossos centros não estão localizados em áreas protegidas que possam danificar a biodiversidade.

Procuramos sensibilizar os nossos colaboradores para as diferentes medidas de preservação da biodiversidade.



### Eletricidade

- Manter a iluminação desligada em áreas não ocupadas.
- Desligue o equipamento que não utiliza com frequência.
- Evitar utilizar o elevador [+ poupança + saúde + ecológico]

### Água

- Certifique-se de que as torneiras estão fechadas.
- Não deixar água correr desnecessariamente.
- Reportar torneiras gotejantes ou fugas

### Clima

- Temperatura não inferior a 26º refrigeração no verão.
- Temperatura não superior a 21º refrigeração no inverno.
- Aproveita ao máximo a ventilação natural.

### Veículos a combustível

- Condução eficiente.
- Verificar a pressão dos pneus, níveis de pneus e filtros.
- Conduzir em mudanças altas e a baixas rotações
- Evitar acelerações e travagens bruscas.

### Equipamento de escritório e Papel

- Desligar computadores e impressoras no final do dia.
- Utilizar o e-mail.
- Utilizar ambos os lados do papel, imprima apenas o essencial e evite imprimir e-mails e a cores.
- Se imprimir, verifique os textos antes de imprimir para evitar erros.
- Maximizar a utilização de ferramentas tecnológicas para evitar a utilização de papel.

### Resíduos

- Dar prioridade à regra dos 3 R [Reduzir, Reutilizar e Reciclar] .
- Utiliza os contentores adequados.
- Separa.

## 6.- Medidas contra alterações climáticas

Realizamos uma atividade permanente de sensibilização das equipas utilizando várias ferramentas de comunicação e realizando uma série de ações como, por exemplo:

- Substituição de luminárias por LEDs.
- Reflorestação. Em 2022, foram plantadas 5771 árvores.
- Mensagens de sensibilização.

- o Em datas especiais.
- o Em wallpapers de computador.
- o Em painéis operacionais.
- Publicação e comunicação da política de eficiência energética.
- Comunicação de indicadores ambientais.

No Grupo Servilusa estamos conscientes da importância que as nossas ações têm no ambiente ambiental global.

Como apoio e estratégia na luta contra as alterações climáticas, em 2021, em colaboração com a ONG TREE NATION, prosseguimos com o projeto de reflorestação IN ARBORIAM, no qual nos comprometemos a plantar uma árvore para cada serviço realizado, sempre com o consentimento das famílias, O objetivo é criar uma grande floresta de homenagem aos ente queridos falecidos em nome das famílias, contribuindo para a recordação e também para a luta contra as alterações climáticas através da reflorestação, bem como a continuação de pequenos eventos e sessões de sensibilização para todos os nossos colaboradores.



Mais de 15.000 árvores plantadas



### 3. Indicadores

#### Resíduos gerados



Apesar de darmos prioridade à regra dos 3R: Reduzir, Reutilizar, Reciclar, na nossa atividade diária, temos de assegurar uma gestão adequada dos resíduos. Os nossos centros operacionais estão registados como pequenos produtores de resíduos perigosos e estes são recolhidos por empresas de tratamento autorizadas.

**2022**

29.604 kg produzidos  
4,48 kg/serviço

**2021**

(1)37 287,4 kg produzidos  
(1)5,46 kg/serviço



(1) A diferença deriva do aumento de resíduos resultantes dos EPI'S utilizados face à pandemia, resulta também de uma otimização do circuito de resíduos e a monitorização de alguns resíduos que até então não eram monitorizados.

## Consumo de veículos

A utilização de veículos é essencial para a prestação de serviços funerários. A condução eficiente e o controlo da velocidade, entre outros fatores, são fundamentais para minimizar o consumo dos recursos naturais e reduzir as emissões. Desta forma são enviados email de sensibilização e divulgadas medidas de redução de consumos.

2022	2021
333.198,12 l consumidos	307 086,80 l consumidos
50,48 l/serviço	45.04 l/serviço



Estes valores devem-se ao facto de:

- Formato tradicional dos funerais em Portugal com pelo menos 3 movimentações, remoção do corpo para a nossa central para se efetuar a preparação, depósito nas igrejas ou centros funerários para velório e por fim o funeral para o destino final.
- Nos serviços "Magno" (serviços mais exclusivos) são utilizados até seis veículos (transporte do falecido, transporte de flores, transporte do padre, miniautocarro para as famílias, veículo para o assistente técnico ou protocolo).
- Atendendo à gestão de recursos existe também a necessidade de deslocação de pessoal entre as diversas centrais operacionais para apoiar os serviços.

A Servilusa está muito atenta às soluções que nos permitam ser mais eficientes neste domínio, o primeiro carro funerário elétrico foi adquirido em 2021 e desde então que têm feito serviços na zona da grande Lisboa.

## Consumo de energia direta e indireta

Devido às características das nossas instalações (mortuárias) e ao número de pessoas que as visitam, o consumo de eletricidade é contínuo e, por vezes, 24 horas por dia.

Conhecer o nosso consumo e comunicá-lo à organização é essencial para que toda a equipa contribua para a sua redução.

A fim de melhorar o impacto ambiental do nosso consumo de eletricidade, revemos continuamente os nossos contratos com fornecedores de eletricidade procurando energias mais verdes e sustentáveis.

2022	2021
451356 kWh	319241kWh
68 kWh/serviço	47 kWh/serviço



## Consumos de recursos naturais

	2022	2021
Gás natural	134.687 kWh	301.96 kWh
Gasóleo	321462,11 l	303.855,82 l
Gás propano	206.167 kWh	184.46 kWh
Gasolina	11736,01 l	3.822,55 l

## Consumo de papel

Os sistemas dos escritórios centrais estão ligados em rede e são monitorizados para controlo e utilização responsável, os das diversas lojas temos um acordo com um fornecedor, onde também é feito um controle com base num consumo responsável previamente definido. A redução da geração de papel é um factor a ter em conta.

2022	2021
1.187.500 folhas	1.032.500 folhas
180 hojas/servicio	151 hojas /servicio

Nota: árvores equivalentes é o consumo de árvores para o fabrico do papel utilizado para impressão. (Para obter este indicador, a Servilusa contabilizou as compras de papel).

## Pegada de Carbono do Serviço

Como forma de sensibilização, o indicador de kg de CO<sub>2</sub> equiparado por serviço é uma forma conveniente de mostrar o resultado, a fim de se conhecer o seu impacto unitário.

### 2022

Pegada de carbono HC x serviço	1456,64 t CO <sub>2</sub> eq 221 kg CO <sub>2</sub> eq/serviço	
Alcance 1 (emissão diretas)	1.387,75 t CO <sub>2</sub> eq	
Alcance 2 (emissões indiretas) Eletricidade ( <i>location based</i> )	68,89 t CO <sub>2</sub> eq 105,09 t CO <sub>2</sub> eq	
Compensação CO <sub>2</sub> eq (reflorestação)	- 4.300 t CO <sub>2</sub> eq	

### 2021

Pegada de carbono HC x serviço	1459,58 t CO <sub>2</sub> eq 224,21 kg CO <sub>2</sub> eq/serviço
Alcance 1 (emissão diretas)	1.389,34 t CO <sub>2</sub> eq
Alcance 2 (emissões indiretas) Eletricidade ( <i>location based</i> )	70,23 t CO <sub>2</sub> eq 94,18 t CO <sub>2</sub> eq
Compensação CO <sub>2</sub> eq (reflorestação)	1852,39 t CO <sub>2</sub> eq

Compensações de emissões através do projecto reflorestação In arboriam **4.300** tCO<sub>2</sub>eq.

Conseguimos compensar mais **295%** das nossas emissões- .

Nota: Fatores de emissão de origem de acordo com a publicação "Baseado na localização": fatores de emissão da Agência Internacional de Energia (0,228 para Espanha e 0,359 para Portugal).

### Emissões indiretas, Alcance 3

Em 2022, iniciamos a medição de alguns parâmetros de alcance 3 de emissões indiretas na Nossa pegada de carbono, podemos destacar:

- Papel: 5,46 t CO2 eq
- Viagens de trabalho:
  - Avião, comboio, rent-a-car, hotel: 3,18 t CO2 eq

### CO2 de crematórios

Os fornos de crematórios são a principal fonte de emissões do Grupo, pelo que é necessário mostrar o impacto das emissões de uma cremação. **636 t Co2 eq**

**Na Servilusa estamos especialmente sensibilizados com este indicador**, os nossos fornos estão sujeitos a revisões regulares por empresas especializadas, e têm também inspeções favoráveis em matéria de controlo das fontes de emissão, efetuadas por entidades creditadas.



# 06 INDICADORES

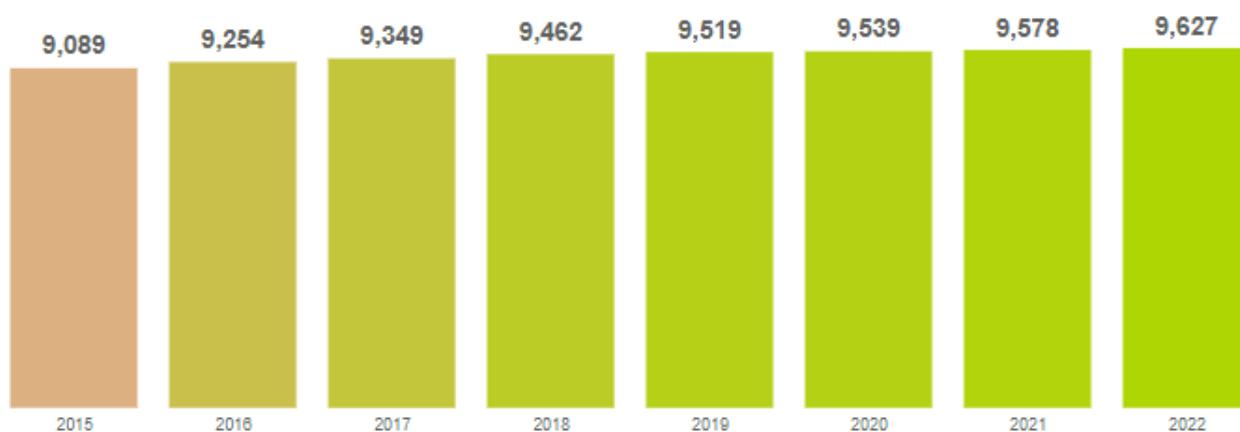
## 1. Detalhe de magnitudes

Cursos de formação	cursos	alunos
<b>2022</b>	<b>238</b>	3051
<b>2021</b>	52	1867

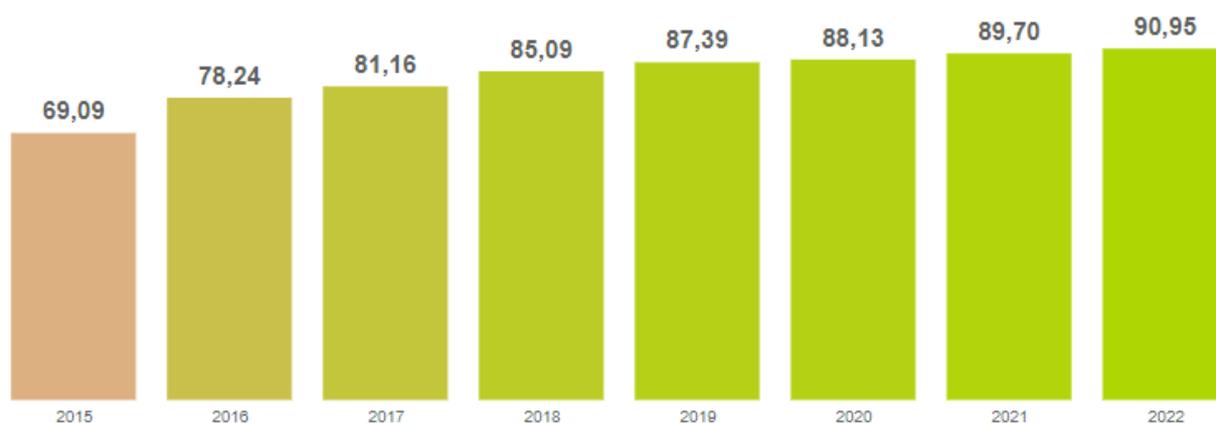
Serviços famílias sem recursos	2021
<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>28</b>	<b>269</b>

## Comprometidos com os nossos clientes

Satisfação do Cliente no grupo Servilusa



## Evolução do NPS des 2015



## Questionários

### Questionários (número)

	2022	2021
Questionários	3374	4352

### Resultados

Em 2022, realizámos 3374 questionários destas apenas 2398 famílias atenderam, através das suas opiniões podemos dizer:

- A nota média obtida foi 9,63 em 10.
- 0,99% estão satisfeitos com o serviço
- 0,25 % valorizaram o serviço com menos de 5

Em 2021, realizámos 4352 questionários destas apenas 3349 famílias atenderam, através das suas opiniões podemos dizer:

- A nota média obtida foi 9,578 em 10.
- 89.70% estão satisfeitos com o serviço
- 1.13 % valorizaram o serviço com menos de 5

## 2. Informação fiscal

Em 2021, o resultado após impostos ascendeu a 4,2 milhões de euros de lucros. Destes ganhos consolidados estão contemplados 1,7 milhões de euros das sociedades participadas pela Servilusa.

Entretanto, em 2022, os lucros após impostos ascenderam a 4,3 milhões de euros, dos quais 700 mil euros provenientes de sociedades participadas da Servilusa. Importa referir a incorporação por fusão de quatro participadas. Do total dos lucros consolidados, são deduzidos os impostos sobre as sociedades de todas as empresas do Grupo Servilusa, que ascendem a 3 milhões de euros.

A Servilusa em 2021 recebeu 6300 euros e 20 900 euros em 2022 referentes a subsídios públicos no âmbito de estágios profissionais primeiro emprego, pelo IEFP e no âmbito da compensação pelo aumento do salário mínimo nacional.

A Servilusa em 2020 recebeu 13200 euros e 6300 euros em 2021 referentes a subsídios públicos no âmbito de estágios profissionais primeiro emprego, pelo IEFP.

### 3. Tabela de conteúdos da Lei

#### Tabela do conteúdo do estado da informação não financeira (EINF)

Modelo de negócio	Página	Critério de reporting
Descrição do modelo de negócio	5-6, 8	GRI 102-1, GRI 102-2
Presença geográfica	6-7	GRI 102-4, GRI 102-6
Objetivos e estratégias	5-6, 7-8	GRI 102-2, GRI 102-14
Principais fatores e tendências que afetam a evolução futura	5-6, 8	GRI 102-15
<b>Estratégia e gestão de riscos</b>		
Descrição das políticas que se aplicam à empresa	5-6, 7-8	GRI 103-1, GRI 103-2
Resultados das políticas que se aplica à empresa	8	GRI 103-3
Principais riscos relacionados com questões vinculadas à atividades da empresa	9	GRI 102-15
<b>Perfil de informe de informação não financeira</b>		
Marco de <i>reporting</i> utilizado	5-6	GRI 102-54
Análises de materialidade	9	GRI 102-15, GRI 102-44; GRI 102-47
<b>Questões Meio-Ambiente</b>		
<b>Gestão ambiental</b>		
Efeitos atuais e previsível das atividades da empresa em meio ambiente e segurança e saúde	37, 38	GRI 102-11
Procedimentos de avaliação e certificação ambiental Recursos dedicados à previsão de riscos ambientais	37,38, 40,41	GRI 102-11
Aplicação do princípio de precaução	40,41	GRI 102-11
Quantidade de provisiones e garantias para riscos ambientais	37,38,40,41	GRI 102-11
<b>Contaminação</b>		
Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões de carbono que afetam gravemente o medio ambiente. Qualquer outra forma de contaminação atmosférica específica de uma atividade, incluindo o ruido e a contaminação luminosa	40, 41,42 (Contaminação luminosa no material)	GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-7, GRI 305-4
<b>Economia circular e prevenção e gestão de resíduos</b>		
Medidas de prevenção reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de desperdícios	41	GRI 306-2
<b>Uso sustentável de recursos</b>		
Consumo de água e abastecimento de água de acordo com as limitações locais	41,42	GRI 303-1
Consumo de matéria-prima	41,42	GRI 301-1
Consumo direto e indireto de energia	43,44	GRI 302-1, GRI 302-3
Medidas para melhorar a eficiência energética	43,44	GRI 302-4, GRI 302-5

Uso de energias renováveis	43,44	GRI 302-1
<b>Mudanças climáticas</b>		
Emissões de gases de efeito estufa	42,43,45,46	GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-7, GRI 305-4
Medidas de adaptação às mudanças climáticas	42,43	GRI 201-2
Metas de redução de gases de efeito estufa Biodiversidade	38,39	GRI 305-5
<b>Biodiversidade</b>		
Medidas para preservar o restaurar a biodiversidade	42,43	GRI 301-1
Impactos causados pela atividade	37,42,43	GRI 304-2
<b>Questões sociais e relativas a pessoas</b>		
<b>Emprego</b>		
Número e distribuição de funcionários por país, sexo, idade, classificação profissional e tipo de trabalho	19,20,21	GRI 102-8
Média anual de contratos por tipo de contrato desagregada por sexo, idade e classificação profissional	21	GRI 102-8
Número de demissões por sexo, idade e classificação profissional	24,25	GRI 401-1
Remuneração média por sexo, classificação profissional e idade	22	GRI 405-2
Diferença salarial; a remuneração de empregos iguais ou a média da empresa	23	Salário médio para homens menos salário médio para mulheres acima
Remuneração média de diretores e executivos	23	GRI 102-38
Implementação de políticas de desligamento de trabalho	23, 24	GRI 401-2
Percentual de funcionários com deficiência	25	GRI 405-1
<b>Organização do trabalho</b>		
Organização do tempo de trabalho	25	GRI 401-2
Número de horas de absenteísmo	26	GRI 401-2, GRI 401-3
Medidas para facilitar a conciliação	25	GRI 401-2
<b>Segurança e Saúde</b>		
Condições de saúde e segurança no trabalho	25	GRI 403-2
Taxa de frequência por sexo	26	GRI 403-2
Taxa de gravidade por sexo	26	GRI 403-2
Doenças profissionais por sexo	26, 27	GRI 403-2
<b>Relações Sociais</b>		
Organização do diálogo social	27,28	GRI 402-1, GRI 403-1
Percentual de funcionários cobertos por acordos coletivos por país	28	GRI 102-41
Equilíbrio dos acordos no domínio da saúde e segurança	28	GRI 403-4
<b>Formação</b>		
Políticas implementadas no campo da formação	28	GRI 404-2
Número total de horas de treinamento por categoria profissional	29	GRI 404-1
Acessibilidade universal para pessoas com deficiência	25	GRI 405-1
<b>Igualdade</b>		
Medidas adotadas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre mulheres e homens	22,23	GRI 401-3, GRI 405-1
Planos de igualdade e medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e de gênero	31,32,33	GRI 405-1
Integração e acessibilidade universal de pessoas com deficiência	32	GRI 405-1
Política contra todos os tipos de discriminação e, quando apropriado, gestão da diversidade	31,32	GRI 406-1
Aplicação de procedimentos de due diligence em direitos humanos	31,32,33,34	GRI 102-16, GRI 102-17
Prevenção de riscos de violações de direitos humanos e, quando apropriado, medidas para mitigar, gerenciar e reparar possíveis abusos cometidos	31,32,33,34	GRI 102-16, GRI 102-17
Denúncias para casos de violação de direitos humanos	31,32,33,34	GRI 102-17

Promoção e cumprimento das disposições das convenções fundamentais da OIT relacionadas com o respeito pela liberdade de associação e o direito à negociação coletiva	31,32,33,34	GRI 102-16, GRI 407-1
Eliminação da discriminação no emprego e na ocupação	31,32,33,34	GRI 406-1
Eliminação do trabalho forçado ou obrigatório	31,32,33,34	GRI 406-1
Abolição efetiva do trabalho infantil	31,32,33,34	GRI 406-1
<b>Informações relacionadas ao combate à corrupção e ao suborno</b>		
Medidas para prevenir a corrupção e o suborno	31,32	GRI 102-16, GRI 102-17
Medidas de combate à lavagem de dinheiro	31,32	GRI 102-16, GRI 102-17
Contribuições para fundações e entidades sem fins lucrativos	34	GRI 201-1
<b>Informações sobre a empresa</b>		
<b>Compromissos da empresa com o desenvolvimento sustentável</b>		
Impacto da atividade da empresa no emprego e no desenvolvimento local	11-14	GRI 413-1
Impacto da atividade da empresa nas populações locais e no território	11-14	GRI 413-1
As relações mantidas com os atores das comunidades locais e as modalidades de diálogo com esses	12-13	GRI 413-1
Ações de associação ou patrocínio	12-13	GRI 201-1
<b>Subcontratação e fornecedores</b>		
Inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de gênero e ambientais	33,34	GRI 308-1, GRI 414-1
Consideração nas relações com fornecedores e subcontratados de sua responsabilidade social e ambiental	33,34	GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 414-1
Sistemas de supervisão e auditorias e seus resultados	33,34	GRI 414-2
<b>Consumidores (nossos clientes)</b>		
Medidas para a saúde e segurança dos consumidores	18	GRI 416-2
Sistemas de reclamações	16,17,18	GRI 416-2
Reclamações recebidas e sua resolução	16,17,18	GRI 416-2
<b>Informações fiscais e transparência</b>		
Benefícios obtidos	47,48	GRI 201-1
Impostos sobre benefícios pagados	47,48	GRI 201-1
Impostos sobre benefícios	47,48	GRI 201-1