



**Entrevista a Paulo Miranda,  
diretor do Centro Comercial da Portela**

**Missas de Homenagem  
cumprem tradição**

**Já abriu a primeira loja Servilusa  
num centro comercial!**

## **APP PIONEIRA E EXCLUSIVA PROMETE REVOLUCIONAR A EXPERIÊNCIA DAS FAMÍLIAS**

A Servilusa acabou de lançar uma aplicação pioneira e exclusiva, que promete melhorar a experiência das famílias que confiam na empresa: a Servilusa – Tributo Digital. Os clientes da empresa têm agora a Servilusa na palma da mão!

## SUMÁRIO

### EM FOCO

04 Novidades do setor

### MUNDO SERVILUSA

05 Natal Servilusa de Norte a Sul

06 Servilusa une país em homenagem aos que já partiram

08 3.ª Semana Cultural nos Cemitérios de Lisboa

### NA PELE DE

09 Felisberto Monteiro, Responsável IT da Servilusa

### LINHA DA FRENTE

10 Tributo Digital: A Servilusa na palma da mão

### ATITUDE SOCIAL

14 Um coração cheio para a Servilusa e uma casa renovada para o Zé

16 Luto continua em debate pelo país

18 Pelo País com responsabilidade social

### DE PORTAS ABERTAS

20 Portela, Matosinhos e Oeiras com novas lojas Servilusa

### ESPAÇO APPSF

23 APPSF ouvida no âmbito da Estratégia Nacional Digital

### PONTOS DE VISTA

24 Paulo Miranda, diretor do Centro Comercial da Portela

### ZOOM OUT

26 Os lançamentos mais aguardados em 2025



## CORREIO DO LEITOR

### Vasco Santos

Morador da Freguesia da Portela, em Lisboa

“Sou morador da Portela e como já não estou no ativo frequento regularmente o Centro Comercial. E é o local onde adquire a maior parte dos produtos e serviços de que necessito para o meu dia.

Foi com uma enorme surpresa que um dia me deparei com uma loja da Servilusa. Fiquei muito surpreendido e confesso que a primeira reação não foi de aprovação. Mas depois de refletir e de discutir o tema com os meus amigos, consigo entender que faz sentido. É um serviço necessário, e sendo assim mais vale estar próximo, ser de uma empresa de confiança, e estar acessível todos os dias da semana.”

### Isabel Antunes

Cliente Servilusa

“Sou cliente da Servilusa e uma apreciadora de desporto e gosto ver todo o tipo de modalidades. Já conhecia o apoio da Servilusa ao futsal, mas recentemente, ao ver um canal onde transmitem futebol feminino, apercebi-me de que a Servilusa também apoia este desporto. Parabéns pela aposta nas modalidades e principalmente ao futebol feminino que já representa tão bem Portugal e com cada vez mais praticantes.”

# Crescimento sustentável orientado para as famílias

Foto: Paulo Magalhães



**PAULO MONIZ CARREIRA**

Diretor-geral da Servilusa

O ano de 2024 foi de integração da nova equipa diretiva e de gestão, no contexto do novo acionista da Memora, o Grupo Catalana Occidente. Olhamos para esta integração como uma grande oportunidade de crescimento e de capacidade de investimento, que nos permite cumprir os nossos objetivos e projetos, sedimentando a nossa posição de líderes de mercado.

Entre esses projetos estão o lançamento da primeira pedra na construção dos crematórios da Maia e de Torres Vedras; a abertura de novas lojas em Matosinhos, Quarteira, Armazão de Pera, Oeiras e, com especial destaque, no Centro Comercial da Portela, em Lisboa, que fez história ao ser a primeira agência funerária instalada num centro comercial, sendo já um caso sério de sucesso.

Continuamos focados igualmente na nossa política de responsabilidade social e ambiental, pois só assim garantimos um crescimento sustentável. Neste contexto, investimos na aquisição de mais três viaturas novas, uma das quais 100% elétrica. Também o projeto In-Arborem, através do qual nos propusemos a plantar uma árvore por cada funeral, continua a contar com todo o nosso empenho e, em 2024, conseguimos aumentar ainda mais a nossa floresta que já conta com mais de 30 000 árvores. De Norte a Sul, desenvolvemos ações que impactaram a vida das pessoas. Veja-se o caso da reconstrução da Casa do Zé, no Algarve, que teve a capacidade de unir a Servilusa à comunidade e a outras empresas locais, para dar dignidade à casa e à vida deste cidadão.

Toda esta proximidade com a comunidade e o compromisso assumido para com as famílias que confiam em nós são desígnios que dependem do empenho de toda uma equipa, mas também do suporte das tecnologias da informação. Fizemos um grande investimento na nova plataforma Salesforce, que está neste momento no término da fase II operacional, isto é, interligando toda a cadeia do nosso negócio, desde o *call center* até à área comercial, operacional, pós-venda e áreas de apoio, como IT e Qualidade. É este forte investimento que nos permite ser mais eficientes e melhorar a experiência do cliente e da família, e, consequentemente, a sua satisfação, que é medida pelo *Net Promoter Score*.

## Nova APP exclusiva!

Entrámos em 2025 com uma grande novidade a nível tecnológico, a disponibilização da aplicação Servilusa - Tributo Digital, que permite aos clientes ter acesso a todos os serviços da empresa na palma da mão. Esta aplicação exclusiva vem melhorar a comunicação entre a Servilusa e os clientes e entre estes e os seus familiares e amigos, tornando-os mais próximos entre si e com os profissionais da Servilusa.

Além deste investimento na tecnologia, vamos continuar, contando com a integração plena do novo acionista, o nosso plano de expansão, com a integração e abertura de mais lojas; bem como a trabalhar na divulgação e desconstrução dos temas da morte e do luto, por um lado, com as formações e *workshops* promovidos em conjunto com a Associação Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário; e, por outro lado, criando espaços de debate como os que acolheram a divulgação do livro patrocinado pela Servilusa, "Enquanto Vamos Sobrevivendo a esta Doença Fatal", de Nélson Nunes. Depois do Panteão Nacional, em Lisboa; de Vila Nova de Gaia; de Coimbra; e de Matosinhos; estamos motivados para levar o livro e o tema a outros pontos do país.



### PROPRIEDADE

**Servilusa – Agências Funerárias, SA**

Diretor geral: 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](http://www.servilusa.pt) e-mail: [servilusa@servilusa.pt](mailto:servilusa@servilusa.pt)  
NIPC: 500 365 571 Capital social: € 1.277 640



### EDIÇÃO

**Conteúdos Criativos, Lda.**

Travessa da Palma, N.º 14 2705-859 Terrugem SNT  
Tel.: (+351) 912 359 837  
E-mail: [geral@ccriativos.pt](mailto: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

# Honras de Panteão Nacional a Eça de Queiroz

A 8 de janeiro cumpriu-se a vontade da Fundação Eça de Queiroz e da Assembleia da República, com a realização da cerimónia de concessão de honras de Panteão Nacional. O autor de *Os Maias*, considerado o melhor romance realista nacional do século XIX pelos especialistas, nasceu na Póvoa de Varzim, em 1845, e faleceu em 1900, tendo sido sepultado em Lisboa. Em 1989, os seus restos mortais foram transportados do Cemitério do Alto de São João, na capital, para um jazigo de família, no cemitério de Santa Cruz do Douro, em Baião.

No fim de semana que antecedeu a trasladação, a urna, com os restos mortais de Eça de Queiroz, esteve em câmara-ar quente no átrio principal da Casa de Tormes, perto dos objetos que o rodearam em vida, como a secretária onde escrevia e os livros da sua biblioteca. Além do já referido romance *Os Maias*, a sua vasta obra inclui títulos como *O Primo Basílio*, *O Crime do Padre Amaro*, *A Relíquia*, *A Ilustre Casa de Ramires*, *A Tragédia da Rua das Flores* e *A Cidade e as Serras*, esta última póstuma.



DR

## Necrópole medieval será museu em Dornes

Depois de em agosto ter sido descoberta uma necrópole, moedas e outros artefactos medievais em Dornes, no concelho de Ferreira do Zêzere, a autarquia divulgou que vai instalar um espaço museológico e de visitação na torre templária pentagonal daquela localidade, um raro exemplar da arquitetura militar da reconquista cristã, encontrando-se classificada como Imóvel de Interesse Público desde 1943.

No âmbito dos trabalhos de requalificação que estão a ser realizados neste local, desde 2023, foram efetuados trabalhos arqueológicos durante os quais, a um metro de profundidade, foi detetado um pavimento (lajeado em xisto) que foi escavado para aferir cronologias e avaliar a existência de outros contextos arqueológicos preservados, conforme adiantou o presidente do município, Bruno Gomes, em declarações à agência Lusa. O autarca sublinhou a relevância dos achados, entre os quais destacou: “Uma necrópole, que queremos preservar, a par de artefactos, moedas e fios. Queremos aproveitar a torre para os preservar num espaço museológico com um conjunto alargado de experiências, entre as quais a visita ao topo da torre, com uma vista de 360º sobre a península de Dornes, a par de uma experiência imersiva, com *videomapping*, naquilo que é a Rota dos Templários e que dará conta de algumas das histórias e das lendas de Dornes”. O investimento global previsto, conforme divulgado pelo município, é de 529 mil euros.



DR

## INSÓLITO! Cemitério do Barreiro invadido por cabras

O insólito aconteceu em abril, mas os vídeos continuam a circular nas redes sociais. Durante uma troca de turnos no Cemitério de Palhais, no Barreiro, segundo explicou, mais tarde, a autarquia à agência Lusa, um rebanho de cabras sem supervisão, aproveitou para entrar no espaço e passear entre as campas, comendo as flores existentes nas mesmas. As imagens foram captadas pelos munícipes e partilhadas nas redes sociais, chegando aos programas informativos nacionais, como se pode ver aqui



## 3 DE NOVEMBRO Dia Internacional do Profissional do Setor Funerário

Desde 2021 que a 3 de novembro é celebrado o Dia Internacional do Profissional do Setor Funerário. A iniciativa foi apresentada à FIAT-IFTA pela Latin American Association of Cemeteries and Funeral Services e aprovada pelo *board* desta entidade a 16 de junho de 2022. “O objetivo é reconhecer o trabalho destes profissionais, contribuindo para dignificar esta profissão”, como se pode ler no *site* da FIAT-IFTA. Já a data escolhida, refere esta entidade, “está relacionada com o facto de se seguir aos dias de Finados e de Todos os Santos, que se assinalam, respetivamente, a 1 e 2 de novembro”. À semelhança do que aconteceu com o Dia de Los Muertos, no México, que foi reconhecido pela UNESCO como Património Cultural Imaterial da Humanidade, em 2008, também o objetivo da FIAT-IFTA é coordenar diligências para obter reconhecimento pela UNESCO deste Dia Internacional do Profissional do Setor Funerário.

## NATAL SERVILUSA DE NORTE A SUL

Em Coimbra (4 de dezembro), no Porto (11 de dezembro), no Alentejo (12 de dezembro), em Lisboa (13 de dezembro) e no Algarve (19 de dezembro), a família Servilusa reuniu-se à mesa para celebrar o Natal, mas também um 2024 repleto de sucessos. Aqui ficam os melhores momentos, em registo fotográfico.



# SERVILUSA UNE PAÍS EM HOMENAGEM AOS QUE JÁ PARTIRAM

Novembro voltou a unir o país em homenagem aos que já partiram, com a Servilusa a promover as tradicionais missas de finados de Norte a Sul.

## Lisboa: “A fragilidade fala-nos mais ao coração”

A lua brilhava crescente sobre a Igreja de São João de Deus, em Lisboa, na noite de 8 de novembro. Antes das oito, os assentos da ampla nave estavam já preenchidos por fiéis e familiares, reunidos para celebrar os finados, a convite da Servilusa.

Ao lado do altar – adornado com três painéis em altura, obra do Mestre Domingos Rebelo (1891-1975) que ilustra momentos fundamentais da vida de São João de Deus –, três violinos, um violoncelo e um órgão, junto a um coro a quatro vozes, interpretam a peça “Air on G String” de Johann Sebastian Bach.

Cumprindo a liturgia, repleta de música sacra, o pároco Robson lembrou que “a fragilidade nos fala mais ao coração” e proferiu palavras de consolo “na casa da família espiritual”: “Não é a morte o que mais importa, mas sim a vida”, afirmou, coadjuvado pelo padre Cecílio, agradecendo a vida “daqueles que nos precederam, que fizeram de nós aquilo que somos”.

T: Ana Fernandes | F: Nuno Barreto



## 400 pessoas estiveram em união na Eucaristia em Faro



A importância de ter tempo para os outros e de estar em silêncio para ouvir os que estão próximos foram as mensagens que o Padre César Chantre quis passar durante a Missa de Finados promovida pela Servilusa, que decorreu na Igreja de São Pedro, em Faro, no dia 10 de novembro. Foram mais de quatro centenas de pessoas, as que estiveram juntas para recordar os entes queridos, naquela que é já uma tradição para a Servilusa.

“Este ano foi um pouco diferente, pois o senhor Padre Chantre pediu-nos para nos juntarmos à Missa Comunitária. Assim, promovemos esta Eucaristia a todas as famílias que depositaram a sua confiança em nós, mas também a toda a Paróquia”, explicou Cláudia Moita, Gestora de Unidade de Negócio Sul da empresa.

A empresa acedeu ao pedido e encheu a Igreja nesta celebração, que mantém uma tradição, indo precisamente ao encontro da mensagem do Pároco, de “dar sem esperar nada em troca e de estar com as famílias em todos os momentos”, conclui Cláudia Moita.

T&F: Sofia Silva

## Passado, presente e futuro em Évora



A Igreja de Santo Antão, em Évora, voltou a encher, este ano a 13 de novembro, para celebrar a vida e evocar a saudade dos que já partiram, numa homília conduzida pelo cônego Manuel Silva e abrilhantada pelo som do violino. Sem poupar elogios à iniciativa da Servilusa, o pároco falou sobre passado, presente e futuro, deixando uma mensagem de incentivo e alento aos que vivem diariamente com a saudade dos seus entes queridos.

Com a política internacional a desafiar o dia a dia de quem já tem de enfrentar dificuldades como a perda e o luto, o padre Manuel Silva apelou à resiliência e à procura de conforto em Deus. Famílias inteiras ouviram atentas, de olhos brilhantes, refletindo a luz que iluminava a igreja, palavras que aqueceram corações e trouxeram esperança.

T&F: Vanessa Bilro

## Igreja da Lapa em momento de oração e esperança

“Um momento de oração que une pela fé e pela esperança”. Numa demonstração inequívoca de crença, a Igreja da Lapa, na cidade do Porto, abriu portas para mais uma missa oferecida pela Servilusa no mês de Finados, reunindo centenas de familiares daqueles que já partiram da vida terrena, recordados com emoção ao longo da celebração eucarística.

“Pensamos na morte como ausência, mas, se é certo que ninguém regressa à terra, Jesus voltou e Ele é a nossa fé. Recordamos os nossos mortos, mas é importante termos a consciência de que este tema não deve apagar a nossa esperança”, sublinhou o reitor Agostinho Pedroso na homília de 23 de novembro último.

Tratou-se, de facto, de uma cerimónia de introspeção a exortar à esperança, e que marcou, de forma indelével, a eucaristia promovida pela Servilusa.

“Estamos muito satisfeitos e profundamente agradecidos pelo facto de as pessoas terem comparecido em grande número nesta missa no Porto. O dia de sol proporcionou a deslocação das pessoas e foi muito positivo verificarmos esta enorme adesão”, destacou Vanda Castro, Gestora de Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa.

T: José Lima | F: Paulo Magalhães



## Coimbra rendida à música



A imponência da Sé Nova de Coimbra confere ainda mais solenidade ao momento em que se recorda e homenageia quem já partiu. Embalados pelas notas entoadas pelo coro, que ora em uníssono, ora a solo, marcam a cadência de uma homília única; as famílias que aceitaram o convite da Servilusa, a 23 de novembro, relembrem, evocam, choram, riem, sentem, vivem.

Subjaz a ideia, das palavras do cônego Sertório Martins, de que, apesar da perda, do luto, das dificuldades, da saudade, não nos podemos esquecer de que estamos vivos e de que devemos ser felizes. Limpam-se lágrimas, dão-se e recebem-se abraços. A luz atravessa os vitrais e envolve, por onde passa, em direção ao coro, que entoa as últimas notas, aqueles que encontram conforto nesta iniciativa da Servilusa. Os colaboradores da empresa, sempre ativos durante a homília, agradecem e despedem-se das famílias, que não partem sem manifestar gratidão pelo momento que acabaram de viver.

T&F: Vanessa Bilro

## 3.ª Semana Cultural nos Cemitérios de Lisboa



A 13 de outubro, no âmbito do programa da 3.ª Semana Cultural nos Cemitérios de Lisboa, a Servilusa patrocinou uma “Visita-concerto ao Jazigo dos Duques de Palmela”. A iniciativa, gratuita, constituiu uma experiência única, numa visita guiada ao emblemático Jazigo Palmela, seguida de um concerto ao vivo. “Um momento singular de história, cultura e arte, que proporciona uma reflexão profunda e uma homenagem especial àqueles que já partiram”, descreveu Carlos Martins, diretor Comercial e Marketing da Servilusa.

### “Deixem o Morto Morrer” ganha Globo de Ouro

A música de Ana Lua Caiano, “Deixem o morto morrer”, que contou com o apoio da Servilusa na produção do videoclip, foi galardoada com o Globo de Ouro para Melhor Canção, na cerimónia que decorreu a 29 de setembro, em Lisboa. A canção distinguida faz parte do álbum de estreia de Ana Lua Caiano, Vou Ficar Neste Quadrado.

### Panteão Nacional Servilusa apoiou concerto de homenagem

No âmbito da parceria com o Panteão Nacional, a Servilusa apoiou a oratória ‘O Mar Sem Fim’, de Daniel Schvetz, com libreto a partir de uma seleção de excertos de *Os Lusíadas*, numa homenagem a duas grandes figuras da História de Portugal: Luís de Camões e Vasco da Gama, cujos quicentenários (nascimento e morte) se assinalaram em 2024. Trata-se de uma obra inédita, apresentada no Panteão Nacional, com a soprano Susana Gaspar, Grupo Vocal Olisipo e a direção de Daniel Schvetz, com transmissão na RTP2, a 24 de novembro.

### Racing Power mantém apoio Servilusa

O Racing Power Football Clube conta com o apoio da Servilusa durante a próxima época, naquela que é uma renovação “natural”, nas palavras de Carlos Martins, diretor Comercial e Marketing da empresa. A Servilusa apostou há 4 anos no projeto do clube, e foi uma decisão acertada. A equipa chegou rapidamente à primeira divisão tendo na época passada chegado à final da Taça de Portugal.

Além da vertente desportiva, o diretor Comercial e Marketing da Servilusa destaca ainda a “capacidade organizativa” do clube. “Estamos muito satisfeitos com esta parceria e com o facto de, através dela, termos a oportunidade de apoiar o futebol feminino e tudo o que isso representa” concluiu Carlos Martins.

### Apoio à Orquestra Sinfónica Juvenil

A Servilusa apoiou, mais uma vez, a Orquestra Sinfónica Juvenil, desta vez na participação na 23.ª edição da Gala de Ópera da Universidade de Lisboa, a 7 de dezembro, na Aula Magna. “Este evento foi uma coprodução entre a Universidade de Lisboa e a Orquestra Sinfónica Juvenil e contou com o apoio da Servilusa, no contexto da parceria já estabelecida com esta entidade”, explica Carlos Martins, diretor comercial e marketing da Servilusa.



### Servilusa na BLiP Expo

A Servilusa marcou novamente presença na 24.ª edição anual da Exposição Better Living in Portugal (BLiP Expo), uma organização da Association of Foreign Property Owners in Portugal, nos dias 12 e 13 de outubro, no Portimão Arena. “Esta é uma das associações de estrangeiros residentes em Portugal com maior número de membros, mais de 8500; e a exposição anual que organiza tem relevância para estarmos presentes e mostrarmos o que é a Servilusa e os serviços que disponibiliza para esta comunidade específica”, justifica Carlos Martins, diretor Comercial e Marketing da Servilusa.



# Felisberto Monteiro

Responsável pelos sistemas de informação da Servilusa

## Empreendedorismo e resiliência



Aos 38 anos, Felisberto Monteiro, responsável pelos sistemas de informação da Servilusa, já tem uma boa história de vida para contar. Vindo de Cabo Verde, em 2015, para realizar um mestrado no ISCTE, através de uma bolsa de estudos do Instituto Camões, já sabia muito sobre o nosso país, “não só pela relação histórica que nos une, mas porque, através das tecnologias da informação, o conhecimento dissemina-se”, lembra. Falhou-lhe um pormenor: “Só tinha andado de avião 8 minutos entre as ilhas do arquipélago. Cheguei a 11 de outubro. Em Cabo Verde estavam 26 graus. Em Lisboa chovia granizo [risos].”

T&F: Vanessa Bilro

Depois deste primeiro embate, foi a resiliência que não o deixou desistir. “O frio era muito difícil e não conseguia concentrar-me, mas com muitas horas de estudo, entre mantas e aquecedores, consegui terminar, nessa altura, já com a minha esposa também em Portugal”, conta.

Na bagagem trouxe anos de empreendedorismo. “Depois da Licenciatura feita fui trabalhar para uma empresa estatal, mas também dava aulas na Universidade e acompanhava projetos de âmbito público de incubação de pequenas empresas para jovens. Acabei por desenvolver o meu próprio projeto e abrir a minha empresa. Anos mais tarde, senti que estava estagnado e que precisava de formação mais direcionada para a engenharia. Vendi a minha parte da empresa e vim para Portugal”, conta Felisberto Monteiro.

A Servilusa acabaria por se cruzar na sua vida apenas anos mais tarde, em 2020, já depois de ter sido pai (2018), quando foi nomeado pela empresa de tecnologias da informação para a qual trabalhava, para uma “empreitada” no Departamento de Sistemas de Informação, na altura dirigido por João Casimiro. “Vim conhecer a empresa, assim meio desconfiado, mas fiquei agradavelmente surpreendido, uma vez

que não estava à espera de encontrar uma infraestrutura de IT tão bem estruturada e atualizada numa empresa do setor funerário. Já tinha trabalhado em várias empresas, como colaborador e como consultor externo e em diferentes áreas, e muitas delas, inclusive algumas da área de IT, não tinham uma infraestrutura atualizada e robusta como a da Servilusa”, sublinha.

Nessa altura esteve na Servilusa cerca de um ano, depois voltou à casa-mãe por mais dois anos e saiu para integrar a TAP em dezembro de 2022 onde permaneceu apenas seis meses. “Depois recebi o convite para voltar à Servilusa, desta vez como responsável de sistemas de informações, recorda, acrescentando que não aceitou de imediato. “Eu sabia bem o que me esperava, porque vi a exigência da função e duvidei da minha capacidade de gestão, uma vez que até então só tinha experiência técnica na área de IT, mas nunca tinha liderado uma equipa e muito menos tinha lidado com a gestão de um departamento fundamental para o funcionamento do negócio da empresa”.

Mas a Servilusa não duvidou e em maio de 2023, Felisberto Monteiro assumiu funções com toda a confiança. “En-

trei numa altura muito exigente, com a implementação do Salesforce, o CRM da empresa”, mas com a dedicação e a disponibilidade de todos, reconhece que já se encontra totalmente integrado e alinhado com os objetivos do Departamento de Sistemas de Informação e da Servilusa

Os fatores que determinaram a sua decisão, atesta Felisberto Monteiro, foram “o ambiente de trabalho espetacular que a Servilusa fomenta; bem como o facto de a Direção da empresa ter muita vontade de investir em IT e perceber a sua importância, o que não é comum para quem não é da área. É, por isso, entre outras coisas, claro, que a Servilusa é líder de mercado”.

A política de responsabilidade social e ambiental da empresa é outro fator determinante para quem como ele, juntamente com a esposa, se dedica ao desenvolvimento pessoal e interajuda. “Foi algo que pudemos explorar durante a pandemia, juntamente com o gosto pela leitura e a prática desportiva. O mundo somos nós e as empresas, pelo que devemos fazer tudo o que está ao nosso alcance para ajudar a humanidade, particularmente as pessoas mais desfavorecidas, e o ambiente”, conclui Felisberto Monteiro.



# TRIBUTO DIGITAL

## A SERVILUSA NA PALMA DA MÃO

Disponível há menos de um mês, a nova aplicação Web da Servilusa promete facilitar a comunicação entre a empresa e os clientes, mas também a partilha e homenagem entre as famílias. Descubra tudo o que esta aplicação pioneira oferece.

T: Vanessa Bilro

**S**ervilusa - Tributo Digital é o nome da nova aplicação da empresa, que traz a inovação das tecnologias da informação para o setor funerário. Já disponível, esta ferramenta oferece às famílias informações, em tempo real, sobre todos os detalhes do serviço contratado; além da possibilidade de partilhar as informações com os restantes familiares e amigos do falecido; adicionar produtos e serviços, como o envio de flores; comunicar diretamente com a Servilusa; abrir uma página de condolências para que os familiares e amigos possam prestar a sua homenagem; criar uma área mais restrita para partilha de memórias com o círculo mais íntimo; disponibilizar a transmissão das cerimónias fúnebres através de *streaming*; e, ainda, aderir e gerir o projeto in-Arborem, que permite plantar árvores, nomeá-las e vê-las crescer. Tudo isto na palma da mão!

“A capacidade de inovação do setor funerário passa hoje muito pelas tecnologias da informação”, explica Paulo Moniz Carreira, diretor-geral da Servilusa. “Depois de um contributo determinante para o desenvolvimento do setor em Portugal, que passou pela aposta em centros funerários inovadores e confortáveis; por uma cerimónia mais digna e focada no humanismo e na família; pela preparação do falecido, com a tanatopraxia; pelo investimento na cremação e no destino final do corpo; pelos funerais ecológicos, que vão da urna à utilização de carros elétricos; hoje a aposta da Servilusa é no digital, como forma de disponibilizar soluções que superem as expectativas das famílias”, destaca Paulo Carreira.

É acrescenta: “Tínhamos várias plataformas para comunicar com o cliente; para criar livros de condolências; e concluímos que tínhamos de melhorar a nossa oferta nesta área. Assim, desenvolvemos a aplicação Servilusa - Tributo

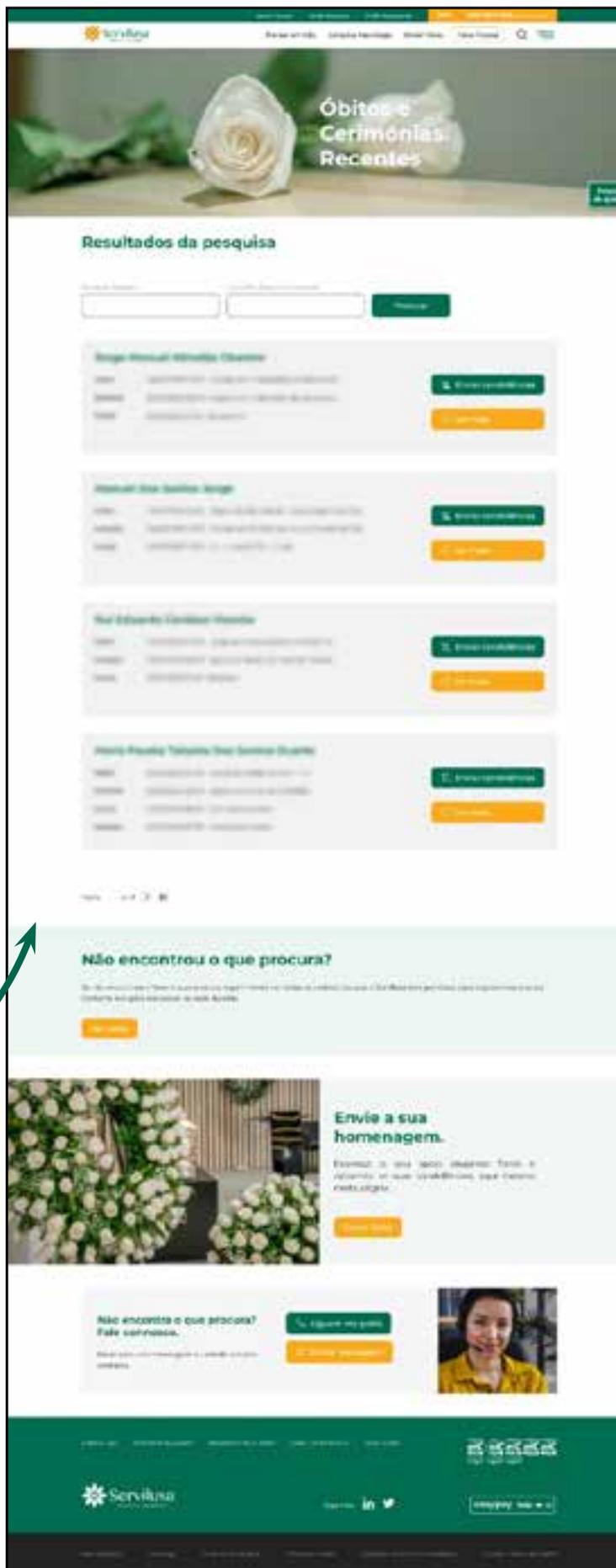
Digital, numa colaboração estreita entre a nossa equipa de IT e o nosso Comité de Inovação e Desenvolvimento. Esta ferramenta foi desenhada à medida e personalizada para os clientes da Servilusa.”

Dois meses foi o tempo necessário para implementar ideias, funcionalidades e serviços, com a parte de definição de requisitos e lógica de funcionamento a cargo do diretor-geral, Paulo Carreira, e dos departamentos Comercial e Marketing e de IT da Servilusa. “O principal desafio foi entender o funcionamento do negócio, os diferentes cenários possíveis nos vários serviços e definir os detalhes de requisitos para ir ao encontro das necessidades das famílias e da empresa, porque tendo isso bem definido, a parte técnica e de programação para implementação da solução, não é muito difícil”, sublinha o responsável de Sistemas de Informação, Felisberto Monteiro.

**“Tínhamos várias plataformas para comunicar com o cliente; para criar livros de condolências; e concluímos que tínhamos de melhorar a nossa oferta nesta área.”**

Começar a trabalhar com esta nova aplicação é muito fácil. “Depois da contratação de um serviço, o cliente recebe uma mensagem via WhatsApp, para o número do telemóvel associado ao processo, com um *link* que, ao clicar, redireciona para a página ou perfil do falecido, criado na necrologia do *site* da Servilusa, em [www.servilusa.pt](http://www.servilusa.pt). Uma vez que o envio desta informação para o cliente é feito imediatamente após a contratação do serviço, o técnico comercial pode ajudar o cliente, caso necessário, a orientar-se e aceder a essas informações com os detalhes relativos ao serviço contratado,” explica Felisberto Monteiro. O acesso ao perfil do falecido, permite ao cliente tomar conhecimento de todas as informações sobre as cerimónias fúnebres, recebendo notificações por mensagem, Whatsapp ou *e-mail*, sempre que há alguma alteração, fornecendo georreferenciação de todos os locais onde decorrem as cerimónias. “Adicionalmente, o cliente terá a opção de partilhar o *link* com os familiares e amigos e, ainda, de criar um grupo restrito para partilha de informações e memórias, que podem ser submetidas por escrito, fotografia, desenho, vídeo, enfim, o que o cliente preferir”, acrescenta o responsável de Sistemas de Informação.

Além desta parte informativa e de partilha e interação, a aplicação também permite adquirir produtos na loja *online* da Servilusa e utilizar a plataforma in-Arboriam. Para os familiares e amigos que não podem acompanhar as cerimónias presencialmente, a Servilusa – Tributo Digital disponibiliza uma área para assistir à sua transmissão em direto. “A plataforma está em constante desenvolvimento, permitindo acrescentar funcionalidades e integrações à medida que for sendo necessário”, conclui Felisberto Monteiro.



Começar a trabalhar com esta nova aplicação é muito fácil. Depois da contratação de um serviço, o cliente recebe uma mensagem com um *link* que, ao clicar, redireciona para a página ou perfil do falecido, do *site* da Servilusa, em [www.servilusa.pt](http://www.servilusa.pt).

## Servilusa - Tributo Digital passo a passo



1. O cliente assina o contrato e recebe uma mensagem via WhatsApp, com o *link* de acesso ao perfil do falecido na necrologia, no *site* da Servilusa ([www.servilusa.pt](http://www.servilusa.pt));

2. O cliente, se preferir, com a ajuda do técnico comercial, acede ao perfil do falecido e partilha com os entes queridos e familiares;



3. **Informações:** data, hora e local, com georreferenciação, de todas as cerimónias;

4. **Notificações:** atualizações constantes, com envio de notificação sempre que há alterações;

5. **Comunicação:** acesso, a qualquer hora, a contacto com a Servilusa; e partilha dos detalhes das cerimónias com quem o cliente pretender;



6. **Livro digital de condolências:** após a conclusão do serviço, se o cliente pretender, a Servilusa compila todas as informações partilhadas pelos familiares, amigos e conhecidos do falecido e entrega, em formato a definir pelo próprio cliente;



7. **Loja online:** acesso à loja *online* da Servilusa para aquisição de produtos, como flores;



8. **In-Arborem:** por cada funeral realizado, a Servilusa planta uma árvore, mas o cliente pode dar nome a essa árvore e, através da aplicação, plantar mais árvores;



9. **Partilha:** o cliente pode partilhar o link de acesso ao perfil do falecido com quem pretender e criar uma área restrita para partilha de memórias e homenagem apenas para um grupo da sua confiança.



10. **Streaming:** para os familiares e amigos que não podem estar presentes, o cliente pode partilhar através da aplicação o acesso à transmissão em direto das cerimónias.

# Um coração cheio para a Servilusa e uma casa renovada para o Zé

Colaboradores da empresa cederam muitas horas de voluntariado para reabilitar um imóvel em Faro, num verdadeiro gesto de boa vontade. **T&F: Sofia Silva**

Mais do que uma casa, um lar. Foi com esse objetivo que a Servilusa deitou mãos à obra e renovou por completo uma habitação em Faro. Lá, vive o Zé, como é carinhosamente apelidado.

Ao entrar, com uma venda a cobrir os olhos, a surpresa. Ao mesmo tempo, exclamava a satisfação por conhecer o seu novo espaço. Gostou, sobretudo, de ver as fotografias, quer as antigas, da sua mãe, quer as recentes, tiradas durante o projeto, que mostram os seus novos amigos.

“Tem um quadro de défice cognitivo grave”, contextualiza Carolina Custódio, diretora técnica na Associação de Proteção à Rapariga e à Família. Algo que permitiu que a casa chegasse a um estado lastimável, com acumulação de lixo, monos e outros problemas mais.

Por isso, há mesmo um antes e um depois de 17 de setembro. A casa está irreconhecível e, no final, ficou o sentimento de um “coração cheio” em quem investiu muitas horas de trabalho voluntário.

Era para ser só uma limpeza, explica Armanda Cercas, relações institucionais da Servilusa. “Já tínhamos feito uma obra assim em Portimão e em conversa com a Ação Social da Câmara Municipal de Faro, quando fomos apresentar os nossos *workshops*, falou-se sobre essa intervenção. Desafiaram-nos a fazer aqui a

limpeza de uma casa, que estava imunda. Sem pensar, disse logo que sim”, recorda.

A realidade que encontraram, assustou, “porque era surreal”, mas a equipa uniu-se, assegura. “Senti um grande apoio da Cláudia Moita, da Cláudia Guerreiro, e da Mónica, colaboradora da loja de Estói da Servilusa, que conseguiu a ajuda da associação GATO, através da Dr.ª Rita Leal”, acrescenta. “São residentes na Comunidade Terapêutica do Azinheiro. Vieram oito voluntários, mas depois da limpeza, aqui, disseram que podiam fazer mais”, afirma, por sua vez, Mónica.

A equipa da Servilusa já tinha a renovação em mente. Conseguiu, entretanto, recursos e parcerias, pediu a diversas empresas materiais de construção, de decoração, móveis e equipamentos. Com os voluntários, avançaram para a requalificação.

Os vizinhos mais próximos tiveram também um papel importante. Orlando não escondeu o entusiasmo durante a entrega das chaves. “No princípio, era eu e uns vizinhos que íamos fazer este serviço, mas foi muito bom ter esta ajuda e elas são boas pessoas”, elogia.

Neste dia de festa, Cláudia Moita, gestora da Unidade de Negócio Sul, aproveitou para agradecer a todos os envolvidos e afirmou que este projeto demonstra bem “a capacidade que há,





enquanto sociedade”, para ajudar o próximo. “É por razões como esta que a Servilusa tem a sua responsabilidade social”, enalteceu. Corresponde à filosofia de retribuir um pouco daquilo que a comunidade dá à empresa. “Fizemos este projeto só olhando para o bem-estar do Zé”, sublinha.

Uma visão que Carlos Baía, vereador da Câmara Municipal de Faro, considera “fantástica”. “Felizmente, vamos tendo a Servilusa que representa aquilo que as empresas vão sendo, cada vez mais, no nosso país. Estão mais atentas, motivadas e disponíveis”, afirma em declarações à *i-nova*.

E para Carolina Custódio nem sequer há margem para dúvidas. “Se não fosse a Servilusa não faríamos metade disto. O nosso objetivo era só que a casa estivesse limpa para que o senhor Zé pudesse habitar aqui”, garante.

Agora, o Zé é acompanhado por outra instituição, onde reside durante a semana, regressando a casa apenas no fim de semana. Mas não sem antes ser ajudado no processo de adaptação e de consciencialização para a importância das regras básicas de higiene, evitando que o espaço volte a ficar como antes.

# Luto continua em debate pelo país

Depois do sucesso do debate realizado em maio, no Panteão Nacional, a APPSF e a Servilusa voltam a promover conversas sobre o tema da perda e do luto, sem tabus. A 6 de novembro realizou-se, em Vila Nova de Gaia, a tertúlia “Luto de portas abertas”, com a psicóloga Ana Costa e a investigadora na área do luto, Cristina Felizardo. Já a 28 de novembro o debate foi em Coimbra, em torno do livro “Enquanto vamos sobrevivendo a esta doença fatal”, de Nélson Nunes, que esteve presente em Matosinhos, a 23 de janeiro.

T: Vanessa Bilro | F: DR (Gaia) / João Lobo (Coimbra) / Paulo Magalhães (Matosinhos)

Casa cheia em maio, no Panteão Nacional; a 6 de novembro, na Biblioteca Sophia de Mello Breyner – Vila Nova de Gaia; a 28 de novembro, em Coimbra, no Café Santa Cruz; e novamente a 23 de janeiro, na A Biblioteca Florbela Espanca, em Matosinhos. “Não há dúvida de que este é um tema que interessa à comunidade, não só pelo número de presenças ativas, mas porque começam a surgir cada vez mais pedidos por todo o país. Por isso, vamos continuar este nosso caminho de sensibilização para as questões inerentes à perda, à morte e ao luto, criando espaços seguros, de partilha, dinamizados por especialistas e participados por todos”, defendeu, à margem destes eventos, o diretor geral da Servilusa, Paulo Moniz Carreira.

Foi precisamente através de um “pedido” de uma instituição local, que o debate ganhou forma de tertúlia, em Vila Nova de Gaia. “A responsável pelo Departamento de Empreendedorismo e Inovação Social da Santa Casa da Misericórdia de Vila Nova de Gaia, Dr.<sup>a</sup> Manuela Costa Neves, referiu esta necessidade nesta instituição e, de uma forma geral, na comunidade com a qual trabalha. Foi assim que surgiu a ideia desta tertúlia, sendo que a psicóloga clínica e formadora da APPSF, Ana Costa; e a investigadora Cristina Felizardo, aceitaram prontamente o desafio de dinamizar a atividade”, enquadra Paula Santos, relações institucionais da Servilusa na zona Norte.

“Quanto tempo é normal sentir o luto? Como posso apoiar um utente, um familiar ou um amigo em luto? É possível que o luto nunca acabe? Como posso saber se o meu luto está a evoluir de forma saudável ou se é necessário procurar ajuda? O que posso fazer para lidar com as datas importantes após a perda?” Estas foram algumas das questões colocadas pelos participantes

e debatidas por todos, num formato que começou por uma breve apresentação dos temas pelas oradoras, que exploraram as diferentes formas de vivenciar o luto e as principais características desse processo, antes de passarem à troca de ideias num espaço aberto para perguntas e partilhas.

No final, e depois de Ana Costa liderar uma “experiência emotiva com recurso a objetos que ilustram a experiência do luto e a capacidade de adaptação e transformação do ser humano”; foi a vez de Cristina Felizardo, em jeito de conclusão, partilhar o seguinte: “O luto é um fenómeno universal e inerente à vida, sendo, por isso, algo natural, uma experiência humana de amor, perda e resiliência. A perda é para sempre, mas o luto não. No ritmo frenético do quotidiano, faltam espaços para acolher os enlutados. Assim, promover eventos de diálogo e comunicação é um passo dado para combater o tabu, reduzir o estigma e promover uma atitude compassiva na comunidade.”

## Café Santa Cruz recebeu apresentação de livro patrocinado pela Servilusa

Em Coimbra, a 28 de novembro, o ambiente também foi de partilha, no icónico Café Santa Cruz. Desta vez, o debate focou-se nos temas abordados no livro “Enquanto vamos sobrevivendo a esta doença fatal”, da autoria de Nélson Nunes, que contou com o patrocínio da Servilusa. “No fundo, partimos de uma partilha do autor, que curiosamente nunca vivenciou o luto, mas que, como referiu, sempre pensou sobre a morte e tentou desconstruir os seus contornos em família, nem sempre com sucesso”, explicou Luís Matos Cabo, relações institucionais da Servilusa na zona Centro.





Curiosamente, a ideia partiu de alguém que nunca passou pela perda de um ente querido, como explicou Néelson Nunes, em entrevista à *i-nova*, aquando do lançamento da obra, no Panteão Nacional: “Não sei se isto acontece com outros escritores, mas todos os livros que escrevo começam com uma inquietação pessoal. A minha urgência em falar da morte parte de uma falácia: a ideia de que, se eu falar da morte, estarei mais preparado para lidar com ela quando acontecer com alguém próximo. Sei que é impossível estarmos prontos para lidar com um evento tão extremo, tão irreversível, tão catastrófico, mas acredito que falar da morte pode oferecer-nos algumas ferramentas emocionais que poderão dar-nos alguma bagagem prévia para lidar com o embate. Falar da morte é ganhar vocabulário para uma língua que não conhecemos bem.”

E foi isto mesmo que aconteceu em Coimbra e que se tem verificado em cada evento organizado pela Servilusa com o propósito de desmistificar a morte, a perda e o luto. A assistência percebeu que aquele espaço, dinamizado pela investigadora Cristina Felizardo e pela psicóloga Ana Costa, era seguro e confortável para partilhar experiências. E foi o que bastou para que as partilhas saltassem de todos os cantos daquele estabelecimento, prolongando o debate, mas acima de tudo, disseminando a ideia de que neste processo de luto, não estamos sozinhos. A nossa condição humana, caracterizada pela finitude, coloca-nos “no mesmo barco” e, por isso, temos de aprender a navegar juntos.

### Matosinhos abordou a perda sem tabus

O debate voltou a rumar a Norte, desta vez na Biblioteca Florbela Espanca, em Matosinhos, a 23 de janeiro, tendo por base novamente a obra de Néelson Nunes, desta vez com a presença do autor. Através de uma abordagem descontraída, a iniciativa contou ainda com a presença da investigadora na área do luto, Cristina Felizardo, e com moderação de Carolina Santos, psicóloga clínica.

“Há duas formas de sobreviver à morte: através do amor e do humor. São duas respostas contra o medo, sendo que o riso não é falta de respeito a ninguém e o amor está nas diferentes experiências da vida. Falar de luto é falar de amor”, sublinhou Néelson Nunes, perante uma plateia de dezenas de pessoas que partilharam sem complexos temas relacionados com a perda física.

“As pessoas recusam, numa primeira fase, falar sobre a morte, mas depois têm alguma coisa para dizer sobre ela”, acrescentou o escritor da obra patrocinada pela Servilusa.

Cristina Felizardo realçou que a abordagem aos temas da morte, do luto ou da perda sofreu uma evolução positiva. “Há mais recetividade agora para falar e isso é bom para todos aqueles que estão a passar por um momento de perda. São várias as fases do luto e os fatores que influenciam essas mesmas fases. Cada caso é diferente e vivido de forma distinta”, resumiu.

Já Vanda Castro, gestora de Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa, reforçou a necessidade de promoção deste tipo de iniciativas. “Saber lidar com a questão do luto é um instrumento de partilha e reflexão. Temos a obrigação de promover estes encontros, até porque há cada vez mais pessoas que querem ouvir falar deste tema”, disse, agradecendo “todo o apoio e colaboração da Câmara Municipal de Matosinhos” na organização do evento.

Para Carlos Martins, diretor Comercial e Marketing da Servilusa, a apresentação do livro revelou-se “um sucesso” pelo facto de terem sido abordados “temas complexos e sem tabus”. “O luto é tradicionalmente um tema com algum peso e que as pessoas procuram não tocar. Há, com estes eventos, o pretexto de se poder falar, de uma forma o mais leve possível, sobre temas que estão presentes na vida, de formas diferentes, em circunstâncias diferentes, na vida de todos. Estas ações proporcionam a oportunidade de falarmos, discutirmos, numa sala aberta, com pessoas experientes no luto, que ajudam a refletir sobre questões que são importantes para a vivência de todos”, concluiu o responsável.

# Pelo País com responsabilidade social

Um pouco por todo o país, a Servilusa promove ações de responsabilidade social e de proximidade com a comunidade onde está inserida. Aqui ficam alguns exemplos das iniciativas desenvolvidas.



São Martinho na loja Magno Benfica



Doação de bens alimentares em troca de uma rifa, sorteada na Lotaria do Natal, que reverteram para a Loja Solidária da Junta de Freguesia de Moscavide e Portela.



Na Loja Azeitonense, em Vila Nogueira de Azeitão, houve bolo-rei e chá para todos os que por lá passaram, a 6 de janeiro.



No Alentejo também se doaram bens alimentares, através da parceria entre a Servilusa e a Corrida dos Pais Natais, uma organização do grupo Évora Night Runners. A Associação Pão e Paz já recebeu os mais de 100 kg de bens angariados.



Workshop de arranjos florais na Associação Unitária dos Reformados, Pensionistas e Idosos de Camarate.

## Servilusa convidada para Dia Internacional do Voluntariado

A Servilusa, no âmbito das ações de responsabilidade social desenvolvidas, foi convidada para estar presente no evento, organizado pelo Município de Faro em parceria com a Universidade do Algarve, que assinalou, a 5 de dezembro, em Faro, o Dia Internacional do Voluntariado. “Participámos na mesa-redonda Boas Práticas na Área do Voluntariado, tendo sido apresentada a empresa e a sua dimensão, bem como o nosso projeto de Responsabilidade Social e enquadramento histórico das nossas certificações, dos vários eixos de intervenção que abraçamos; focando mais concretamente o voluntariado que era o tema do encontro”, explicou Cláudia Moita, responsável de Qualidade, Ambiente e Responsabilidade Social da Servilusa.

O evento contou ainda com a participação – presencial e *online* – de inúmeras entidades e associações nacionais, entre as quais a presidente do Banco Alimentar, Isabel Jonet, tendo sido lançada uma plataforma municipal de voluntariado. “Neste contexto, a nossa intervenção passou também por mostrar exemplos de algumas das ações que desenvolvemos no Algarve, no âmbito da nossa atividade de voluntariado”, conclui Cláudia Moita, acrescentado que “as entidades presentes mostraram-se muito interessadas nesta área de atuação da Servilusa, manifestando interesse em futuras parcerias de partilha e investigação”.



# PORTELA, MATOSINHOS E OEIRAS COM NOVAS LOJAS SERVILUSA

No âmbito da sua política de expansão, a Servilusa inaugurou mais três lojas. Além de Matosinhos e Oeiras, a loja do Centro Comercial da Portela, em Lisboa, destaca-se pelo pioneirismo, já que é a primeira funerária a abrir portas numa grande superfície.

T&F: Vanessa Bêlro



**A** 7 de novembro, foi inaugurada uma loja Servilusa no icónico Centro Comercial da Portela, um dos primeiros e mais tradicionais da Grande Lisboa, tornando-se na primeira agência funerária a apostar numa grande superfície. Esta abertura reforça o compromisso de proximidade com a comunidade local. São agora 75 lojas em todo o país, trinta das quais na Grande Lisboa.

“Há muito tempo que queríamos estar num centro comercial. Surgiu uma oportunidade e fomos muito bem-recebidos”, congratulou-se o diretor-geral da empresa, Paulo Carreira, aquando da inauguração da nova agência funerária no Centro Comercial da Portela. “Este Centro é o que melhor nos representa, porque está no meio da comunidade e serve as pessoas”, notou.

Paulo Miranda, diretor do complexo comercial que celebrará 50 anos em 2026, esteve presente na cerimónia, abençoada pelo padre Carlos Azevedo, e comentou à *i-nova*: “O Centro Comercial da Portela é antigo, mas tem muita vida e inovação. Recebemos cerca de dez mil pessoas por dia nas nossas 268 lojas; e faz todo o sentido acolhermos a Servilusa”.

### “Ir ao encontro das pessoas”

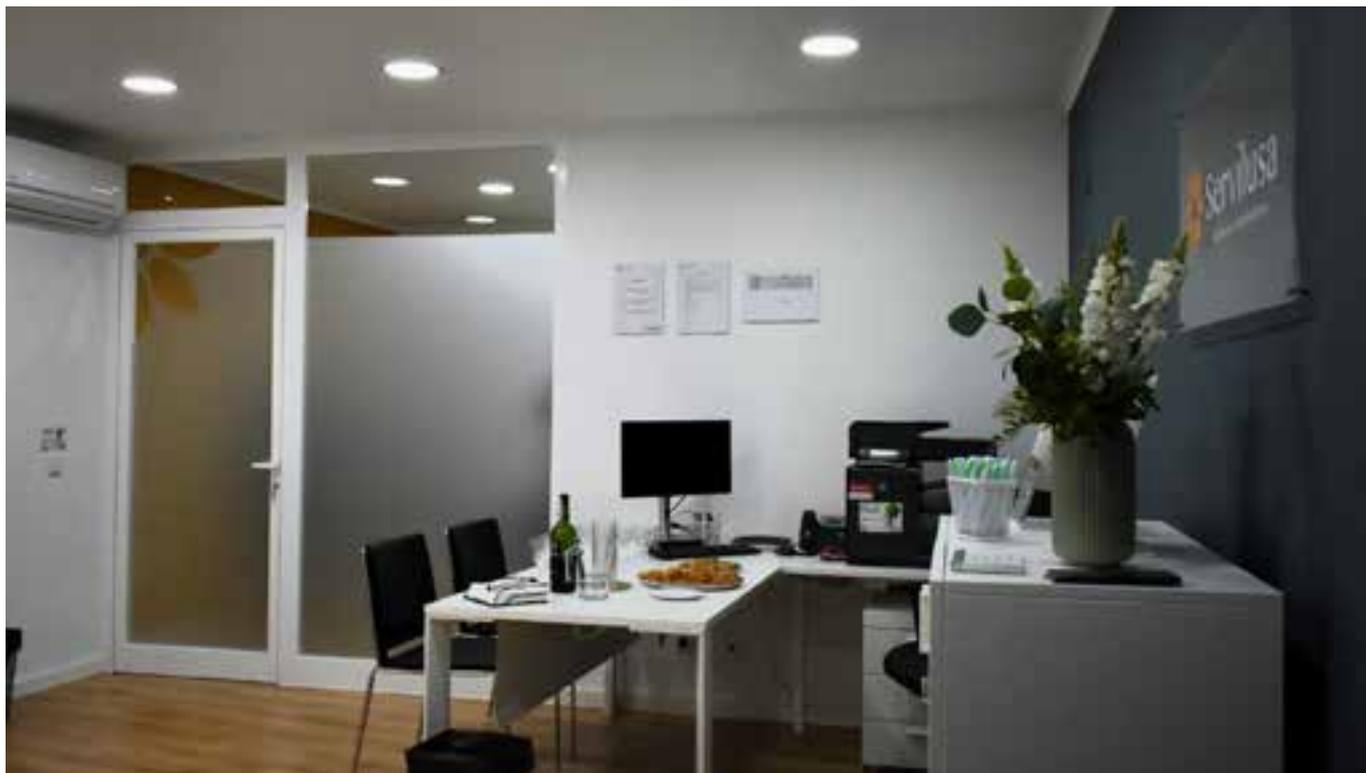
“Este é um grande passo que a empresa está a dar, na sua missão de ir ao encontro das pessoas”, referiu o padre Carlos Azevedo, durante a inauguração da agência funerária, localizada no primeiro piso do Centro. “Necessitamos de dar o máximo de dignidade e apoio aos momentos de passagem dos nossos, e tudo aquilo que qualifica este trabalho de acompanhamento e gestão do luto é meritório.”

Abençoando o espaço e conduzindo uns breves momentos de oração, o capelão do Hospital Dona Estefânia, em Lisboa, elogiou a “sensibilidade e delicadeza” da empresa com a qual tem vindo a colaborar e a “criar laços” ao longo do tempo. “Dar sepultura a quem parte é uma obra de misericórdia, dos atos mais dignos da vida da humanidade”, lembrou.

Em nome da Servilusa, Paulo Carreira agradeceu as palavras do pároco e corroborou: “Consideramos o nosso trabalho efetivamente como uma missão, a de estar junto das pessoas e ajudá-las a fazer a despedida dos seus entes queridos e a gerir o luto.”

O responsável afirmou ainda: “Hoje somos 350 colaboradores e continuamos com muito empenho neste ciclo de crescimento e de apoio às famílias.”





### Loja de Oeiras renovada

A 17 de dezembro foi a vez de a loja de Oeiras se apresentar renovada, num espaço “que pretende dar mais conforto às famílias e aos colaboradores, cumprindo a missão da Servilusa de estar cada vez mais próxima da comunidade”, como referiu Carlos Martins, diretor Comercial e Marketing da empresa, durante a inauguração. Mas esta loja, que já existe na Rua Cândido dos Reis, N.º 57, em Oeiras, desde 1957, cumpre ainda outra missão da Servilusa, como explicou Carlos Martins: “Queremos ter cada vez mais lojas para estarmos mais próximos das famílias, mas também para conseguirmos cumprir a nossa missão no que diz respeito à Responsabilidade Social. Este ano realizamos mais de um milhar de ações de responsabilidade social por todo o país e as lojas são um ponto de contacto imprescindível na implementação desta política da Servilusa.”

Apresentado o contexto, oficializou-se a inauguração com a bênção do Padre Sérgio Bruno, que, em declarações à *i-nova*, destacou “o convite realizado pela empresa, que mostra que há lugar para Deus nas coisas do dia a dia”. O pároco aproveitou ainda para enaltecer “o trabalho social” da empresa, que coloca em prática “os ensinamentos que nos incitam a experimentar a alegria de dar alegria aos outros. “Esses gestos de solidariedade são sempre de louvar”, concluiu.

Também o provedor da Santa Casa da Misericórdia de Oeiras, Luís Bispo, aproveitou a ocasião para sublinhar a importância do trabalho da Servilusa na área da responsabilidade social, mostrando-se entusiasmado com a ideia de uma parceria entre a empresa e a instituição que dirige. Essa parceria está já estabelecida com outras entidades no concelho, como é o caso do Centro Social e Paroquial Nossa Senhora de Porto Salvo, cuja diretora técnica Ana Lúcia Lopes, presente nesta inauguração, classificou de “muito, muito positiva”. “Trata-se de uma colaboração recente, mas que é entendida como uma grande mais-valia, não só ao nível das ações propostas de responsabilidade social, como a animação musical que nos proporcionaram e que os nossos utentes adoraram, mas também ao nível da formação”, sublinhou.



### Matosinhos com nova loja

Já presente no concelho com uma loja em Leça da Palmeira, a Servilusa reforçou a sua presença nesta região com a abertura de um novo espaço no centro de Matosinhos. A inauguração da nova loja, que abriu portas na Rua Conde Alto Mearim N.º 834, decorreu a 6 de novembro.

“Esta loja era uma ambição nossa e vem dar resposta à necessidade sentida de estar mais perto da comunidade de Matosinhos, entre a qual temos um volume de negócio já com bastante expressão. Apesar de estarmos no concelho com a loja de Leça da Palmeira, queríamos muito um espaço no centro da sede de concelho, onde já temos bastantes clientes. Com esta loja estamos agora mais próximos das famílias que confiam em nós, destacando-se a localização muito central do espaço”, adiantou à *i-nova* Vanda Castro, gestora da Unidade de Negócio Norte e Centro da Servilusa.

Indo ao encontro das políticas de proximidade e de responsabilidade social da empresa, a equipa de Matosinhos deu já início a uma série de ações na comunidade, de que é exemplo a apresentação do livro de Nélsion Nunes, patrocinado pela Servilusa, que decorreu no Auditório da Biblioteca Municipal, a 23 de janeiro (ver pág. 17).



## APPSF ouvida no âmbito da Estratégia Nacional Digital

Alinhada com o programa da União Europeia “Década Digital 2030”, a Agência para a Modernização Administrativa promoveu a auscultação dos representantes nacionais nas mais diversas áreas, com o objetivo de promover “uma transição inclusiva, sustentável e ética”, simplificando “a interação digital entre cidadãos, empresas e o Estado, garantindo a proteção dos direitos fundamentais e a acessibilidade universal às tecnologias digitais”, como se pode ler no *site* criado para promover esta ação denominada Estratégia Nacional Digital. O setor funerário não foi exceção e, neste contexto, “a Associação

Portuguesa dos Profissionais do Sector Funerário (APPSF) foi ouvida e teve a oportunidade de contribuir com o seu conhecimento e experiência para esta iniciativa”, esclarece Paulo Moniz



Carreira, presidente da APPSF, acrescentando que “esta é uma área central no desenvolvimento do setor, que se afigura necessária e extremamente desafiante”.

## FIAT-IFTA

### Portugal nomeado *chairman* do Sustainability Committee

De 18 a 20 de setembro, Cracóvia, na Polónia, acolheu a 17.ª Convenção Anual da FIAT-IFTA e o 53.º ICD Annual Meeting 2024, reunião durante a qual foi eleito o novo *board* deste organismo, agora presidido pelo norte-americano William Wappner, com destaque também para a eleição de Idermaa Garavsuran, da Mongólia, para 3.ª vice-presidente.

Durante o evento realizaram-se reuniões dos diferentes Working Committees, que se debruçam sobre temas como “Heritage”, “Global Education”, “Embalming”, “Coffin Stan-

dards” e “Sustainability”, este último a ter Portugal como *chairman*, através da pessoa do presidente da APPSF, Paulo Moniz Carreira. “Este *working committee* tem como objetivo definir standards na área do ambiente e da sustentabilidade, que possam ser seguidos por todos os membros da FIAT-IFTA, cumprindo simultaneamente o seu papel, na qualidade de Organização Não Governamental, de membro consultivo com estatuto especial no Conselho Económico e Social das Nações Unidas”, enquadra o presidente da APPSF.

Para este responsável, “o principal desafio será mesmo definir *guidelines* subscritas por todos os membros, dadas as diferenças existentes no setor entre os diferentes países”. No entanto, Paulo Carreira acredita que “é possível chegar a esse grande objetivo nos dois anos previstos para a atuação deste *committee*”.

Participaram na 17.ª Convenção Anual da FIAT-IFTA e 53.º ICD Annual Meeting, 300 membros de 54 países de todo o mundo. A próxima reunião já está agendada para Yokohama, no Japão, de 2 a 5 de junho de 2025.



Entrevista a Paulo Miranda  
diretor do Centro Comercial da Portela

## “A SERVILUSA É UM EXEMPLO A SEGUIR, PELO QUE NÃO TIVE DÚVIDAS DE QUE SERIA UMA GRANDE MAIS-VALIA PARA O CENTRO COMERCIAL DA PORTELA”

Depois de 31 anos ao serviço do Exército português, Paulo Miranda, atual diretor do Centro Comercial da Portela, decidiu passar à reserva. Era então coronel, mas sentia-se “a estagnar”. Mudou de rumo, ganhou experiência e apostou na aquisição de diferentes competências, até que, em 2022, aceitou o desafio de dirigir o Centro Comercial da Portela. Com uma estratégia focada nas necessidades da comunidade, o centro completa no próximo ano 50 anos, tem hoje 264 lojas e, desde novembro, a primeira agência funerária do país num espaço deste género. Em entrevista à *i-nova*, Paulo Miranda garantiu que “a Servilusa era a loja que faltava”. T&F: Vanessa Bilro



**Como é que surgiu a oportunidade de ter a Servilusa como inquilina no Centro Comercial da Portela?**

A abertura da loja Servilusa no Centro Comercial Portela surgiu precisamente por sugestão minha. Já tinha trabalhado com a empresa aquando de outra atividade que exerci, nomeadamente na área dos uniformes, e quando um dos administradores e proprietário de uma das lojas que ficou disponível me perguntou se conhecia alguém que quisesse arrendar a loja, lembrei-me imediatamente da Servilusa, porque se alinhava perfeitamente com a estratégia que pretendemos para o centro.

**E que estratégia é essa?**

A Urbanização da Portela foi construída há 50 anos e, na altura, decidiu-se que o comércio tradicional deveria estar todo reunido num único espaço, indo ao encontro daquilo que é a origem de um Centro Comercial. Os prédios não foram concebidos

para ter lojas nos andares térreos, centrando-se esse comércio aqui no Centro Comercial da Portela. Ou seja, este centro comercial foi desenhado para ter todo o comércio e serviços de que as famílias necessitam, conservando um ambiente e uma comunicação familiar, sem descuidar a responsabilidade social e a abertura de portas a todas as instituições e associações da freguesia que trabalham estas áreas.

**Faltava uma agência funerária?**

Sim. Temos peixarias, drogeries, padarias, restauração, moda juvenil, masculina, feminina, notário, advogado, clínicas, farmácia, parafarmácias, agências de viagem, ourivesarias. Tudo isto mantendo a vertente do comércio tradicional. Além disso, estamos a preparar a abertura de um centro de dia, sendo pioneiros na oferta desse serviço num centro comercial, num projeto em parceria com a Junta de Freguesia, que abriu novas instalações aqui mesmo ao lado,

numa infraestrutura que irá acolher uma unidade de cuidados continuados e paliativos da Cruz Vermelha Portuguesa.

Portanto, no meu entender, faltava ao centro uma agência funerária e, pelo que conheço da empresa, a Servilusa era a candidata perfeita. Procurei saber mais sobre a empresa e fiquei muito sensibilizado com a sua política de responsabilidade social e ambiental. A Servilusa é um exemplo a seguir nesta área, tal como na formação e capacitação para lidar com o tema da morte e do luto, pelo que não tive dúvidas de que seria uma grande mais-valia para o Centro Comercial da Portela.

### Como é que a comunidade recebeu a notícia?

Tudo o que foge ao dito "normal" acarreta sempre correntes contra ou a favor e, neste caso, infelizmente o *core business* da Servilusa, ainda é tabu para 80% da população. Mesmo tratando a novidade com todo o sigilo que é possível, muitas pessoas perguntaram se íamos ter caixões no centro comercial e eu, que gosto de brincar, disse que sim, que teríamos nos corredores, com várias medidas e até para crianças [risos]. Houve inclusivamente uma corrente de logistas que queria entregar um abaixo-assinado para a loja não abrir, mas depois não avançou.

### E a loja abriu.

Sim, com uma inauguração, na minha perspetiva, muito *suis generis*, onde não faltou nada. Houve bêncão, protocolo, porto de honra. Tudo muito bem organizado.

### A resistência à loja manteve-se?

Nos primeiros dias ninguém entrava, mas depois as coisas foram acontecendo e hoje é uma loja perfeitamente normal, todos os lojistas se dão bem com a colaboradora da loja, a Cláudia, e até já falei com ela sobre o meu objetivo para este ano de aderir ao Plano de Funeral em Vida.

### O que o levou a tomar essa decisão?

A morte faz parte da vida e sinto que devo aliviar os meus familiares desse fardo da tomada de decisões e do pagamento de despesas de funeral. Quero que se foquem apenas em fazer o luto, porque a vida continua para todos. E a Servilusa é a melhor empresa para cumprir essa função, pois para além de ser uma referência a nível internacional, é a única empresa em Portugal que garante todo o apoio à família, indo muito mais além do que a prestação de serviços funerários.

Tive oportunidade de conhecer o trabalho da Servilusa e a desconstrução que propõe da imagem e da parte emocional ligada à morte e do luto, originou uma mudança de paradigma, que deve ser assinalado como ponto fundamental que distingue a empresa das demais existentes no mercado. A sua aposta numa política de responsabilidade social e ambiental exemplares e na



**"Faz todo o sentido aprofundar relações com a Servilusa e trazer para o centro iniciativas como as formações e os *workshops*, porque o luto faz parte da vida e é preciso falar sobre isso."**

formação, procurando estar inserida na comunidade, deve ser enaltecida e divulgada.

### O Centro Comercial da Portela completa 50 anos em 2026. O segredo para se manter relevante também passa por esta proximidade com a comunidade que faz igualmente parte do ADN da Servilusa?

Sem dúvida. Além da variedade de comércio tradicional, preocupamo-nos em conhecer a comunidade que servimos e as suas necessidades. A população da freguesia da Portela e Moscavide é envelhecida e o centro funciona nas suas vidas como o local onde acabam por se exercitar, fazer compras, tomar uma refeição e deixar a solidão. O Centro Comercial da Portela assume um papel fundamental na vida destas pessoas, algo que é entendido com muita responsabilidade pela administração e pela Junta de Freguesia e que temos em comum com a Servilusa. Por isso, faz todo o sentido aprofundar relações com a empresa e trazer para o centro iniciativas como as formações e os *workshops*, porque o luto faz parte da vida, é um ato de amor, de dor e de resiliência, e é preciso falar sobre isso. É por assim dizer um ato de aprisionamento libertador."

# OS LANÇAMENTOS MAIS AGUARDADOS EM 2025

2025 promete trazer muitas novidades e a *i-nova* não quer que lhe escape nada. Veja os lançamentos mais aguardados para este ano em áreas tão distintas como o cinema, concertos e tecnologia.



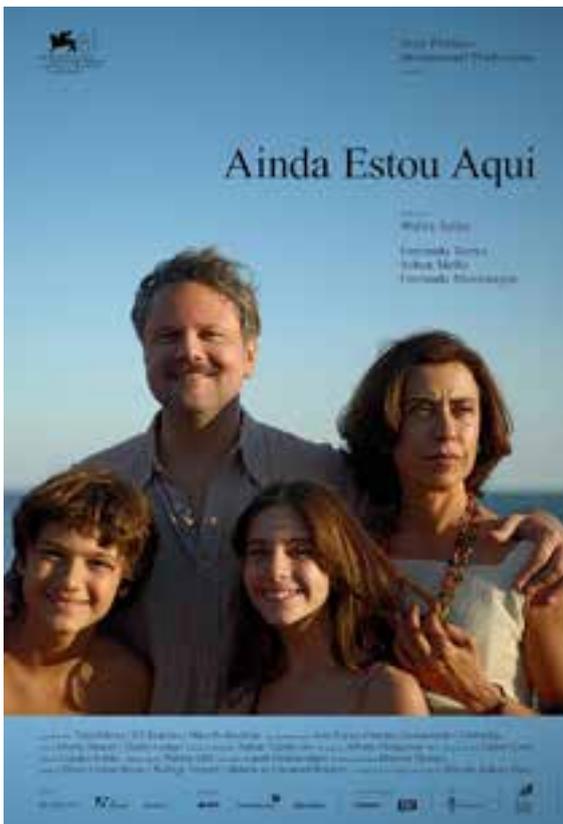
DR

## HI TECH

A Samsung parece estar a posicionar-se para dominar a inovação tecnológica na primeira metade do ano. Além de apresentar a aguardada série Galaxy S25 e a nova versão da interface One UI 7, prepara-se para comercializar um produto inédito: os Samsung XR Glasses, óculos de realidade aumentada que prometem rivalizar diretamente com os Ray-Ban Meta. Na CES (Consumer Electronic Show) 2025 destacaram-se as apresentações das marcas Nvidia, Lenovo, Eufy e LG. Além de ter apresentado as novas placas gráficas da família GeForce RTX Série 50, a Nvidia revelou um supercomputador pessoal compacto, concebido para executar modelos sofisticados de Inteligência Artificial. A Lenovo apresentou, entre outros, o ThinkBook Plus Gen 6 Rollable, um portátil com um ecrã que se expande de 14 para 16,7 polegadas com apenas um toque ou um gesto em frente à webcam. Já a Eufy deu a conhecer o Robot Vacuum 3-in-1 E20, um aspirador robô que incorpora tecnologia sofisticada para facilitar as tarefas domésticas; e a LG apresentou o AeroCat Tower, uma torre inovadora que combina tecnologia sofisticada para proporcionar conforto e promover a saúde dos felinos.

## CINEMA

O ano terminou com a estreia do tão aguardado “Ainda estou aqui”, que já valeu um histórico Globo de Ouro à atriz brasileira Fernanda Torres e a sua nomeação para os Óscares. 2025 promete chegar com opções cinéfilas para todos os gostos. Karate Kid: Legends chega a 30 de maio; Superman está de volta a 11 de julho; The Fantastic Four: First Steps estreia a 25 de julho; Michael chega a Portugal a 3 de outubro; e a 21 de novembro Wicked: For Good promete espalhar magia.



DR



## CONCERTOS

A 11 de fevereiro, a nova sensação da Pop, Gracie Abrams, subiu ao palco do MEO Arena, mas todos os meses há grandes concertos a não perder. Em abril (8) estreia-se nesta sala Lenny Kravitz; maio (13) traz consigo Rod Stewart; e junho (6) marca o regresso dos míticos Guns N' Roses e de Imagine Dragons (26) ao nosso país. Julho (10, 11 e 12) é o mês do Nós Alive, que já divulgou nomes como Olivia Rodrigo, Benson Boone e Noah Kahan; mas também marca o regresso dos portugueses Silence 4. Kylie Minogue é outro dos nomes mais aguardados para o mês de julho (15), juntamente com Iron Maiden (6). Agosto ficará marcado pelos festivais Sudoeste, Vilar de Mouros, Paredes de Coura e Super Bock Super Rock.

## AUTO

O mundo automóvel está rendido aos elétricos e são muitas as opções que chegam ao mercado em 2025. Mas as tradicionais motorizações também têm uma palavra a dizer, a começar pelo novo Audi A7, nas versões gasolina, Diesel e Híbrido. Também chegam este ano o BYD Dolphin Mini; o Citroën ë-C3 200; o DS N.º 8; o Fiat Grande Panda; o Jeep Compass; o Kia EV 4; o Honda Prelude; o Hyundai Inster; e o Mercedes-Benz CLA.



## GAMING

Além do já confirmado lançamento da nova consola da Nintendo, Switch 2, há novos jogos que prometem continuar a agitar este mercado, com destaque para o GTA VI, claro. 'Death Stranding 2: On the Beach' (PS5); 'Doom: The Dark Ages' (PS5, Xbox Series e PC); 'Ghost of Yotei' (PS5); 'Metroid Prime 4: Beyond' (Switch); 'Pokémon Legends: Z-A' (Switch); 'Mafia: The Old Country' (PS5, Xbox Series e PC); 'Civilization VII' (PS5, Xbox Series e PC); 'Elden Ring Nightreign' (PS5, PS4, Xbox Series, Xbox One e PC); 'Monster Hunter Wilds' (PS5, Xbox Series e PC) são outros dos títulos mais aguardados.



# PLANEAR FAZ PARTE DA VIDA

## Plano Funeral em Vida

Simplex | Flexível | Vantajoso | Seguro

Liberte  
a sua família  
de qualquer  
encargo ou  
preocupação.

funeralvida.servilusa.pt  
**800 204 222**

Número Grátis



 **Servilusa**  
AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Sempre do seu lado