



ISS distinguida pela segunda vez consecutiva como a melhor empresa de Serviços de Outsourcing 2014 **pág. 5**

Lúcia Neves

Uma história de quem faz a diferença todos os dias no seu trabalho **pág. 6**

Higiene e Limpeza...

Compreender o seu negócio é tão importante como saber limpar **pág. 7**

ISS lança campanha interna **"Dare to Share"** **pág. 10**

Boletim de Notícias

ISS Portugal
Edição de junho de 2014
ano XIX
número 62

Editorial



Caros colaboradores

É com orgulho que a ISS alcançou pelo segundo ano consecutivo a liderança da lista da Associação Internacional de Profissionais de Outsourcing (IAOP). Esta distinção reflete todo o trabalho que a ISS tem vindo a desenvolver e, acima de tudo a capacidade de entrega de serviços com valor para o cliente. Estes serviços de elevada qualidade são entregues graças a todos os colaboradores da ISS. O nosso muito obrigado.

Porque os nossos colaboradores são importantes e especiais, lançámos um programa pioneiro no nosso país. A ISS sabe que a satisfação no trabalho e vontade de fazer melhor é algo que nos motiva no dia-a-dia. Confrontamo-nos com muitas situações que exigem esforço e capacidade de agir, com as quais acredito que cada um de vós lida com o maior profissionalismo e empenho. São situações, momentos e histórias que refletem o que somos e que gostaríamos que partilhasse connosco.

Estas experiências do dia-a-dia podem ser manifestadas através do programa “Dare to Share” - Atreva-se a Partilhar, que foi lançado no mês de Maio. Volto a reforçar a ideia que é muito importante que partilhe connosco as suas experiências no trabalho e como é fazer parte da ISS.

Boa leitura

José Martins - Diretor Geral

Índice

2 Editorial

3 Perfil ISS

4 Protocolo CERCICA

Associação Telhadinho

5 ISS distinguida em 2014 como melhor empresa de Serviços de Outsourcing do mundo

6 A Voz da ISS

7 Higiene e Limpeza

8 ISS presente no encontro de Supply Chain

ISS Human Resources presente em feira de emprego

9 Gisela Gomes distinguida pela ISS GCC

Parceria ISS e Microsoft

10 Campanha Pirilampo Mágico 2014

ISS lança iniciativa “Dare to Share”

11 Diferenças ISS

12 Contactos

Ficha Técnica: Boletim Interno da ISS Portugal

Diretor: José Martins

Tiragem: 7.500 Exemplares

Impressão: Etigrafe

Design e Paginação: Cristina Oliveira

Conceção: Cristina Oliveira

Colaboraram neste número: Andreia Monge, M^a José Francisco, Gisela Gomes, Lúcia Neves, Luís Orvalho, Saulina Machado, Luís Barreiros e Regina Landeiro.

Quem é quem?

M^a José Francisco

Nasceu em Lisboa em 1962 mas, com um ano foi viver para Luanda - Angola, onde residiu até 1975, altura em que por força das circunstâncias políticas e sociais, foi obrigada a mudar-se com os pais para o Brasil.

Naquele país residiu em São Paulo, onde cumpriu a maior parte da sua vida académica, frequentando o Curso de Administração de Empresas da Universidade Católica de São Paulo em 1987. Posteriormente mudou-se para o Rio de Janeiro e iniciou aquele que considera ser o maior desafio da sua vida, o de ser mãe de dois filhos, Pedro e Carolina. Em 1993 regressa para Portugal, residindo no Porto até hoje.

Em 2008 é com grande entusiasmo que passa a integrar os quadros da ISS na Região Norte como GUN do Cleaning na área dos transportes, posteriormente também nos restantes segmentos, tendo em 2011/12 colaborado na Gestão Operacional do Merchandising no Norte. Em Janeiro de 2014 assume as funções de BUM da Unidade de Negócios North & Center, desafio que abraça com grande sentido de missão.

Desportista desde a infância, foi nadadora de alta competição, tendo participado nos mundiais de Masters de 2010 em Gotemburgo - Suécia. Atualmente, nos tempos livres, participa em trails médios e longos, pratica crossfit e nas férias adora viajar.



Novos contratos

GEOSTAR

A GEOSTAR, uma das principais redes de agências do setor de viagens em Portugal é detida por dois dos maiores grupos económicos portugueses, RAR e SONAE. A GEOSTAR dispõe de uma rede de 38 agências distribuídas pelo País e cerca de 330 colaboradores, com balcões nas partidas nos Aeroportos de Lisboa e Porto.

A GEOSTAR dispõe ainda de um atendimento especializado e canais dedicados 24/7.

A parceria entre a ISS e a GEOSTAR iniciou-se no passado com o serviço de higiene e limpeza e controlo de pragas, tendo esta experiência contribuído

para que apostassem nos nossos serviços de manutenção de edifícios, ampliando assim o leque de soluções prestadas, nomeadamente manutenção de AVAC, manutenção preventiva de Q.E., pequenas reparações, revisão e recarga de extintores a nível nacional, suportado pela rede de equipas volantes que diariamente cumprem os planos de trabalhos previstos. A aposta em colaboradores com uma abordagem qualificada e profissional que vai ao encontro das necessidades dos compradores, fez da GEOSTAR pioneira neste segmento. Para a ISS os seus colaboradores são também importantes, sendo capazes de antever e responder às necessidades do cliente bem como, a capacidade e adaptabilidade operacional e comercial face aos desafios atuais. Fazemos votos que esta relação seja duradoura e assente numa troca de experiências e mais-valias para ambas as companhias.

ATLÂNTICOLINE

A Atlânticoline, criada em 2005, tem como missão assegurar um serviço de transporte marítimo de pessoas e veículos, com fiabilidade e segurança, contribuindo para o desenvolvimento económico e social da região promovendo o intercâmbio entre as diversas ilhas dos Açores.

A ISS Facility Services com a sua vasta operação que abrange as Ilhas, iniciou o serviço da Atlânticoline, que conta com a limpeza aos navios em escala nos portos de Ponta Delgada, Angra e Horta, durante a sua operação sazonal realizada entre Maio e Setembro. Esta aposta garante um contínuo acompanhamento do cliente, importante para responder prontamente a todas as solicitações.

Protocolo Cercica...

ISS assina protocolo de cooperação!



A ISS esteve presente na Cerimónia promovida pela CERCICA – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais - com o apoio da Câmara Municipal de Cascais.

Desde 2012, a ISS colabora com a CERCICA na promoção de oportunidades de estágio e o objetivo do evento foi formalizar esta colaboração através da assinatura de um Protocolo de Parceria abrangente.

Esta cerimónia decorreu no Centro Cultural de Cascais e contou com a presença de outras entidades parceiras, constituindo-se como um exemplo das boas práticas no campo de Responsabilidade Social Empresarial que existem em Portugal, no qual a ISS pretende fortalecer o seu lugar de destaque.

Associação Telhadinho...ISS na

inauguração das novas instalações!

No passado dia 22 de Abril foram inauguradas pela Primeira Dama Dr^a. Maria Cavaco Silva, as instalações do Lar "Telhadinho" da Associação CEDEMA.

A ISS na qualidade de patrocinadora do Lar esteve representada pelo seu Diretor Geral na cerimónia de Inauguração.

Em 2012, a ISS foi reconhecida pela EDP como o parceiro que melhor se distinguiu no campo da Responsabilidade Social Corporativa, tendo vencido o prémio nesta categoria. Para além do reconhecimento das suas melhores práticas, a ISS foi contemplada com um cheque no valor de 25.000,00 euros, o qual fez reverter na íntegra a favor da CEDEMA.

A CEDEMA – Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Mentais Adultos - é uma Instituição Privada de Solidariedade Social sem fins lucrativos, que tem como missão o atendimento, o alojamento, a reabilitação, o bem-estar, a felicidade e a inclusão social da pessoa adulta portadora de deficiência mental.

O valor do prémio contribuiu para o investimento efetuado pela CEDEMA na construção do Lar "Telhadinho", um projeto polivalente que inclui um lar, duas residências autónomas e um centro de dia, que irá dar resposta não só à necessidade de alojamento e ocupação das pessoas portadoras de deficiência mental, mas também garantir que estas possam interagir com o mundo exterior, através do contacto com a população local.

A política de Responsabilidade Social da ISS está fortemente direcionada para o Direito à formação e ao trabalho, sobretudo de cidadãos com maiores dificuldades de inserção, tendo sido com grande orgulho que fez parte deste projeto que também promove a criação de oportunidades de emprego.



Bem vindo ao melhor prestador de Serviços de Outsourcing do Mundo 2014



ISS distinguida em 2014 como melhor empresa de Serviços de Outsourcing do mundo pelo segundo ano consecutivo!

A Associação Internacional de Profissionais de Outsourcing (IAOP) distinguiu a ISS como empresa nº 1 pelo segundo ano consecutivo na sua lista anual dos melhores prestadores de serviços de outsourcing do mundo - The Global Outsourcing 100.

Estamos muito orgulhosos e profundamente honrados pela IAOP ter reconhecido mais uma vez a ISS como melhor empresa de serviços do mundo. Consideramos este ranking como um voto de confiança na ISS, pela proposta de valor associada aos nossos serviços e pelos 529.200 colaboradores motivados, flexíveis e empenhados.

Todos os colaboradores tiveram um papel importante nesta conquista e a manutenção deste 1º lugar, não teria sido possível sem o apoio de todas as equipas locais.

Este reconhecimento mostra que estamos no caminho certo para alcançarmos a nossa ambição de sermos *"The World's Greatest Service Organization"*.

Consulte a lista em www.iaop.org e conheça os nossos serviços em www.iss.pt.

A Voz da ISS...

pela colega Lúcia Neves



THE POWER OF THE HUMAN TOUCH

A Lúcia Neves tem 54 anos e trabalha na ISS. Nasceu sem um braço e cedo se habituou a fazer tudo só com uma mão. A sua postura e empenho fez com que fosse recomendada para trabalhar para a ISS.

Há quanto tempo trabalha na ISS?

Trabalho na ISS há 2 anos. Fiz anteriormente uma substituição de férias há 6 anos, mas de forma contínua há 2 anos.

Antes de vir trabalhar para a ISS, teve alguma dificuldade em encontrar emprego?

Não. Nunca tive dificuldade, pois a minha força de vontade supera tudo e faz com que consiga alcançar os meus objetivos.

Vir trabalhar para a ISS fez alguma diferença na sua vida?

De certa forma não. Sempre trabalhei e fui capaz de organizar a minha vida.

Qual é a sua função na ISS?

Sou técnica de limpeza.

O que mais gosta de fazer no seu trabalho?

Gosto de fazer tudo de modo geral, mas acima de tudo deixar o meu local de trabalho a brilhar e conseguir responder às exigências do cliente.

Quais são as suas maiores dificuldades?

Não sinto qualquer dificuldade, porque desde cedo fui habituada a fazer a minha vida normal, sem qualquer restrição. Tento ser proativa e nada me impede de fazer o meu trabalho com qualidade e brio.

Considera que a ISS é uma empresa inclusiva?

Sim, sem dúvida. Pela minha experiência não vejo qualquer tipo de discriminação.

Na sua perspetiva o que é mais importante para o cliente?

Ter tudo limpo e com uma boa imagem, para que quem visita os espaços se sinta também num ambiente agradável.

De que forma faz a diferença no cliente?

Respondendo sempre prontamente às necessidades do cliente.

Recomendaria a ISS a outras empresas/clientes?

Sim, claro. É uma empresa que presta um bom serviço, uma empresa idónea e que oferece diversas soluções integradas. A ISS é um mundo.

Como vê a ISS?

É uma boa empresa, e que acima de tudo paga a horas. Hoje em dia isso é muito importante, sermos bem tratados e remunerados.

Conte uma situação que se tenha passado no seu trabalho que mostre como é trabalhar na ISS?

Uma situação que posso contar é que um cliente nosso em conversa com a minha supervisora, disse que preferia ter-me a mim sem um braço do que muitas com os dois. Claro que fiquei muito feliz, pois é um reconhecimento do meu trabalho diário.

O que faz nos seus tempos livres?

Não tenho muito tempo livre, mas os que tenho dedico-os à família e a cuidar dos meus netos.



Higiene e Limpeza

... o valor que temos para oferecer



Compreender o negócio do cliente é tão importante como saber limpar

Quaisquer que sejam as suas necessidades, desde uma limpeza de escritório, zonas críticas na área industrial ou hospitalar com elevadas exigências de higiene, a ISS terá uma equipa no local para avaliar as suas exigências e identificar as oportunidades de um processo de limpeza mais eficaz.

Durante anos, a ISS tem sido reconhecida como a principal empresa de limpeza do mundo. E, apesar de continuarmos a percorrer um longo caminho para nos tornarmos uma empresa de Serviços Integrados, continuamos pioneiros no mercado da limpeza. Tendo sido considerada a melhor empresa de Outsourcing do mundo, continuamos a ser reconhecidos como os principais impulsionadores de métodos de excelência nos serviços de limpeza.

Estamos também focados na formação dos nossos colaboradores para executarem os serviços de uma forma exemplar. E, finalmente, aplicamos novas ferramentas e sistemas para alcançar a excelência, dia após dia.

Colaboração com o cliente

Trabalhamos em colaboração com os clientes para compreender o que é necessário para entregar um serviço de Excelência, criando soluções adaptadas às necessidades reais.

Pode optar por ser parceiro da ISS apenas para uma solução de limpeza como um único serviço, ou optar por integrá-lo com outros serviços como manutenção, jardinagem, serviços de apoio, entre outros. Pode optar por adquirir qualquer um dos nossos serviços, ou ainda criar uma solução adaptada e que responda às necessidades de uma forma mais exata.

A necessidade de espaços limpos, arrumados, e agradáveis é a chave para um ambiente de trabalho saudável e feliz.

Fornecemos serviços de limpeza diários e periódicos, mas também uma gama de serviços especiais de limpeza, bem como soluções específicas para cada setor.

ISS participa no evento...

Supply Chain 2014!

No passado mês de Abril, a ISS Facility Services esteve presente no encontro de Supply Chain 2014, em Vila Franca de Xira, por onde passaram 1141 profissionais de diversos setores da atividade económica com maior incidência na área de logística.

Dois dias intensos: 3 auditórios, mais de 80 oradores, mesas redondas, conferências setoriais, sessões temáticas, demonstrações de equipamentos e soluções... múltiplas oportunidades de networking que fazem do Supply Chain Meeting o maior evento nacional para os profissionais da cadeia de abastecimento.

Para além de um stand, no qual a ISS deu a conhecer os seus serviços integrados, também esteve presente com o serviço de Higiene e Limpeza / Consumíveis, durante todo o evento, incluindo limpeza de abertura e de fecho do encontro.



ISS Human Resources...

na feira de emprego em Oeiras!



No passado dia 09 de maio de 2014, realizou-se em Oeiras no espaço AERLIS (Associação Empresarial da Região de Lisboa), a IV Feira de Formação e Emprego, organizada pelo Centro Social Paroquial Nossa Senhora de Porto Salvo.

A ISS foi convidada a participar com a sua área de recrutamento / TT, com o intuito de recolher candidaturas a emprego.

Este tipo de eventos permite a consolidação da sua base de dados, permitindo uma resposta adequada e breve às solicitações dos seus clientes.

Esta feira teve como objetivo promover a integração e a qualificação profissional, assim como uma relação de proximidade entre a população e os centros de recrutamento.

As boas iniciativas contam sempre com bons parceiros, e a ISS orgulha-se de poder prestar à população um trabalho coerente e importante.

Gisela Gomes... distinguida pela ISS GCC



No âmbito de um dos contratos de serviços de IFS prestado pela ISS a uma instituição bancária internacional em diversos países da Europa, a ISS Global Corporate Clients distinguiu a colaboradora Gisela Carina Costa Gomes como a melhor colaboradora do segundo trimestre de 2013.

De acordo com a ISS GCC: *"A Gisela excedeu amplamente as funções administrativas que originalmente lhe foram atribuídas, contribuindo para a gestão e resolução de situações do dia-a-dia, estabelecendo um interface entre os diversos serviços da ISS e o próprio cliente, desempenhando a função de procurement e ocupando um papel significativo nos processos de negociação que estiveram na base da obtenção de poupanças financeiras que fazem parte das obrigações contratuais da ISS com a referida instituição."*

Damos os parabéns à Gisela e agradecemos a sua dedicação.



Microsoft distinguida... melhor local para trabalhar

Por promover um ambiente de trabalho de excelência, fomentando um negócio mais sustentável, o prémio **Great Place to Work Portugal 2014**, das empresas com mais de 250 trabalhadores foi para a Microsoft Portugal.

Segundo a Microsoft: "É uma honra e uma responsabilidade trabalhar numa organização que fomenta e inspira o desenvolvimento profissional, bem como uma cultura de elevado desempenho."

A ISS Facility Services orgulha-se de ser o parceiro escolhido pela Microsoft, tendo a responsabilidade de cuidar das suas instalações, proporcionando um ambiente seguro, acolhedor, limpo e cuidado onde os colaboradores se sintam motivados e empenhados no seu trabalho diário.

Parabéns Microsoft.



Campanha Pirilampo Mágico 2014

A Campanha Pirilampo Mágico contou uma vez mais com o apoio da ISS, de 03 a 25 de Maio de 2014.

À semelhança do que aconteceu em anos anteriores a ISS, contando com a colaboração de todos os seus trabalhadores, aceitou o desafio da CERCIOEIRAS e aliou-se a esta cooperativa na angariação de donativos que reverterão para a sua atividade.

A melhoria das condições desta instituição é muito importante, o que faz com que todos estejamos atentos no que respeita a fazer a diferença na sociedade em que nos inserimos.

Os donativos da Campanha deste ano destinam-se à construção do Lar e Centro de Apoio Ocupacional da CERCIOEIRAS, em Queluz de Baixo.

Nesta campanha a ISS conseguiu contribuir apoiando esta instituição através da venda de 185 pirilampos e 37 pins.

Todos juntos conseguimos construir um mundo melhor.

Da ISS, obrigado a cada um de vós. Para o ano voltaremos a fazer a diferença.



ISS Portugal lança... "Dare to Share"

Cada colaborador no seu trabalho diário representa a ISS, bem como os serviços que prestamos no cliente e, portanto, torna-se parte integrante da nossa imagem corporativa.

Em Maio de 2014, foi lançado a todos os colaboradores um desafio muito importante no que toca ao envolvimento de todos aqueles que trabalham diariamente em parceria, com o objetivo de prestar um bom serviço.

Desta forma, apelamos novamente que nos façam chegar as vossas histórias, sugestões e opiniões do trabalho na ISS.

As melhores histórias selecionadas, serão divulgadas no site da intranet, na revista trimestral e na nossa newsletter.

Contamos com a participação de todos. Queremos melhorar com as vossas opiniões!



Atreva-se a Partilhar!

Já nos contou a sua história?

Queremos melhorar.
A sua opinião conta!

Por e-mail: redacao@pt.issworld.com

As 6 diferenças da ISS



1- Parafuso na dobradiça da porta de vidro; 2- Bola na porta de vidro; 3- Ponta da camisa; 4- Cabelo; 5- Lâmpada no tecto; 6- Divisão da porta exterior.

Princípios de Liderança da ISS



4. Na ISS lideramos através do **exemplo!**

Carnaxide

Morada: Rua Moinho da Barrunchada, nº 4, R/C Dto
2790-109 Carnaxide
Tel: 214 246 760 | Fax: 214 246 786

Miraflores

Morada: Av. Cáceres Monteiro, 10 - 3º Sul
Arquiparque II
1495-192 Algés
Tel: 214 128 310 | Fax: 214 128 329

Coimbra

Morada: Estrada de Coselhas - Armazém Frente
3000-125 Coimbra
Tel: 239 497 010 | Fax: 239 497 019

Porto

Morada: Rua Francisco Silva Duarte, nº 127
Stª Maria de Avioso
4475-269 Maia
Tel: 229 866 690 | Fax: 229 866 699

Algarve

Morada: Sítio dos Cortesões - Ferreiras
Caixa A9
8200-557 Albufeira
Tel: 289 580 120 | Fax: 289 580 129

Madeira

Morada: Travessa de Santa Quitéria, nº 2
9020-089 Funchal - Madeira
Tel: 291 740 000 | Fax: 291 740 009

Açores

Morada: Rua Eng. Alberto Rodrigues, nº17
Relva
9500-652 Ponta Delgada
Tel: 296 628 300 | Fax: 296 628 290

iss.portugal@pt.issworld.com
Número geral: 707 100 155

