

Projeto Gebalis  
e ISS Plantiagro pág. 8

Customer Experience  
Survey 2012 pág. 13

Workshop Responsabilidade  
Social - Carris pág. 12

ISS renova imagem  
nas suas delegações pág. 6

# Boletim de Notícias

ISS Portugal  
Edição de março de 2013  
ano XVIII  
número 57

A WORLD OF SERVICE 

# Editorial



## Caros colaboradores

O conceito IFS-Integrated Facility Services desenvolvido pelo Grupo ISS, assegura a gestão e produção dos diversos serviços numa ótica de Solução Integrada.

É nesta lógica de Solução Integrada de Serviços que a ISS em Portugal se diferencia ao oferecer um conjunto de serviços geridos através de um único ponto de contacto garantindo uma maior capacidade comunicativa e de organização, operando diretamente a generalidade dos serviços através da sua própria estrutura, disponibilidade H24, capacidade de decisão independente, reação e rápida resposta a situações imprevistas, empowerment, polivalência e flexibilidade para adaptação às necessidades do cliente.

Através desta aposta em entregas diferenciadoras e da nossa experiência, somos líderes de mercado e evoluímos para apresentar aos nossos clientes, soluções que vão de encontro às necessidades e às questões mais exigentes de cada um.

A constante preocupação em ouvirmos o nosso cliente é uma das mais-valias que nos confere uma posição de vanguarda no mercado dos serviços. Com uma presença em todos os Continentes e principais regiões do Globo, é ambição da ISS consolidar a liderança dos mercados.

**Lead Facility Services globally**  
*by leading Facility Services locally*

Para alcançar essa liderança, a ISS tem vindo a definir uma estratégia que apoia e suporta todas as formas de abordagem ao mercado, capaz de alavancar negócios e de tornar os seus serviços mais competitivos.

A estratégia em que a ISS desenvolve a sua ação, denominada "The ISS Way", proporciona ferramentas importantes para interagir com o mercado e os clientes. Esta estratégia e visão são suportadas por Valores tais como: Honestidade, Responsabilidade, Empreendedorismo e Qualidade, pelos quais nos regemos todos os dias de modo a traduzir.

Somos 

UMA EMPRESA – UMA MARCA – UMA CULTURA

## Conte connosco

### Índice

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| 2 Editorial                     | 9 Serviços área hospitalar |
| 3 Perfil - Novos contratos      | 10 Campanha de Segurança   |
| 4 Renovação de confiança        | 11 Formação de Segurança   |
| 5 Exemplo de um contrato de IFS | 12 Workshop Carris         |
| 6 Renovação de delegações       | 13 Costumer Survey         |
| 7 A Voz da ISS (Helena Silva)   | 14 Receitas                |
| 8 Gebalis e a ISS Plantiagro    | 15 Diferenças              |
|                                 | 16 Contactos               |



**Ficha Técnica:** Boletim Interno da ISS Portugal

**Diretor:** José Martins

**Tiragem:** 7.500 Exemplares

**Impressão:** Firmo

**Design e Paginação:** Cristina Oliveira

**Conceção:** Cristina Oliveira

**Colaboraram neste número:** Andreia Monge, Catarina Melgueira, Sofia Santos, Catarina Oliveira, Paula Carriço e Helena Silva.

# QUEM É QUEM?

## Pedro Busca

O Pedro tem 41 anos, é casado e tem uma filha com 9 anos. No que respeita à sua formação, frequentou um estágio de voo para piloto aviador na Academia da Força Aérea Portuguesa, é formado em Engenharia Eletrotécnica (Ramo de Energia e Sistemas de Potência) pelo ISEL, tem uma pós-graduação em Gestão pelo Instituto Piaget, e um curso de Gestão Global ministrado pela MMM Business School. Tem ainda cursos profissionais na área da qualidade e um curso de iniciação à mecânica e eletricidade aeronáutica.



Iniciou a sua vida profissional aos 18 anos como técnico num laboratório de Metrologia. Trabalhou ainda no departamento de direção de obra numa empresa instaladora, fiscalização e gestão de projeto numa empresa de consultoria e direção de operações em centros comerciais.

Neste momento abraçou um projeto na ISS, como gestor de um contrato na área da banca. Estamos certos de que a sua experiência e dedicação será uma mais-valia nesta nova função.

Gosta de atividades ao ar livre, de ler, viajar de improviso e do lazer na companhia de verdadeiros amigos.

# Novos contratos ISS

## Silopor

É o maior entreposto portuário do País e presta serviços de ARMAZENAGEM E MOVIMENTAÇÃO de ALIMENTOS SÓLIDOS A GRANEL, basicamente CEREAIS. Opera em 3 terminais, 2 pertencentes ao PORTO DE LISBOA que são TRAFARIA e BEATO e outro situado em VALE FIGUEIRA, (Santarém).

A parceria comercial neste Cliente iniciou em 2009 nas instalações da TRAFARIA, com o serviço de Desratização. Pelas características das instalações, localização e tipo de produto comercializado, o controlo de murídeos neste Cliente requer uma metodologia muito própria e técnicas de controlo muito diversificadas. Pelo sucesso conseguido, o contrato foi alargado ao BEATO e VALE FIGUEIRA, em 2013. Ainda em 2012 foi também iniciado o serviço de limpeza e venda de consumíveis.



## MAHLE

O grupo MAHLE é o principal fabricante a nível mundial de componentes de motor e de sistemas de filtros e um dos 30 maiores fornecedores da indústria automóvel, com mais de 45.000 colaboradores em 110 plantas de produção, espalhadas por 5 continentes.

Com duas áreas de negócio (Sistemas e Componentes de Motores, Filtragem e Periféricos de Motor) é considerado um dos 3 fornecedores de topo de Sistemas de Êmbolos, Componentes de Cilindros, Sistemas de Mecanismos de Válvulas, Gestão de Ar e Gestão de Líquidos.

O grupo MAHLE desenvolve e constrói sistemas e componentes para motores de combustão, quer para pequenos motores de automóveis de passageiros quer para grandes motores de navios, não esquecendo os motores para uso estacionário.

Em Portugal, a fábrica em Cantanhede encontra-se em laboração desde o ano de 1993, tendo tido inicialmente a denominação de Cofapeuropa e fábrica Anéis de Pistão (Segmentos).

É com grande orgulho que a ISS Facility Services iniciou, no passado mês de Janeiro uma solução de Multi-serviços nas instalações da MAHLE - Componentes de Motores, S.A., em Cantanhede. Esta parceria inclui as valências de Higiene e Limpeza, Controlo de Pragas e Fornecimento de Consumíveis de WC.



# Renovação de confiança!

## Grupo Alditurismo

A Alditurismo celebrou pela primeira vez em Dezembro de 2011 um contrato de Prestação de serviços com a ISS para o ano de 2012. A decisão da Empresa teve como suporte os seguintes fatores:

- a) Conhecimento dos profissionais da ISS envolvidos diretamente com o trabalho exigido - Rui Raimundo e Vera Mendes.
- b) Necessidade de procurar um parceiro idóneo.
- c) Procura de uma Empresa com implantação sólida no Mercado Nacional, que permita aos contratados pela ISS servir a Alditurismo e sentirem-se seguros do projeto que vão abraçar.
- d) Procura de uma Empresa que satisfaça as necessidades da Alditurismo, nomeadamente no acompanhamento do dia a dia das necessidades de operação da Empresa.
- e) Procura de uma Empresa que satisfaça as necessidades dos colaboradores contratados a prestar serviço na Alditurismo.
- f) Proposta financeira.

Após um ano de atividade foi decidido pela Alditurismo renovar o voto de confiança na ISS com o prolongamento do contrato existente por mais um ano, dado que todos os fatores decisivos na tomada de decisão do ano passado foram satisfeitos. Gostaríamos no entanto de salientar o profissionalismo com que todos os colaboradores da ISS (Rui Raimundo, Vera Mendes e Helena Araújo) abraçaram o projeto, tendo feito com que todas as partes tenham ficado satisfeitas com o trabalho desenvolvido, Alditurismo, colaboradores da ISS e a própria ISS.



Resort Alditurismo - Vista Aérea

# Exemplo de um contrato de IFS

O que é um IFS (Integrated Facility Services)? É a Integração de diversos serviços, tais como serviços de catering, serviços de limpeza, serviços de apoio, serviços de manutenção, serviços de jardinagem geridos por um gestor residente.

A ISS cria uma equipa de atendimento e suporte ao cliente, que acompanha do início ao fim as operações, agindo com rapidez e flexibilidade. A grande vantagem desta equipa de trabalho pluridisciplinar, é que se interajuda, compensando e nivelando picos de trabalho entre as diferentes áreas de serviço. Por exemplo, após um evento nas instalações do cliente, a equipa de limpeza está sobrecarregada, pelo que a equipa de jardinagem poderá ajudar na recolha de lixo e a equipa de receção ajuda na arrumação de mobiliário. Estas sinergias são postas em prática pelo nosso coordenador nas instalações do cliente, que gere prioridades e garante que toda a equipa está atenta às necessidades do cliente. É com este cuidado e atenção para com os nossos clientes que obtemos:

- **Otimização de custos**
- **Redução dos riscos**
- **Flexibilidade e Qualidade**

## Abordagem prática às necessidades do cliente

A nossa proposta é sempre baseada nas necessidades efetivas do cliente, as quais a nossa equipa de planeamento determina após visitas às instalações e reuniões com o cliente.

Após adjudicação, na fase de transição, a equipa de planeamento elabora o plano de trabalhos de todos os serviços e dá formação específica aos trabalhadores. O coordenador recebe uma formação específica sobre quais as prioridades do cliente e sobre os serviços contratados.

## O que a ISS oferece num contrato IFS

Uma solução de serviços integrados gera sinergias de fluxo de trabalho que, em conjunto com a otimização da gestão, gera valor. A integração tem um efeito positivo na satisfação do colaborador, não só para os utilizadores das instalações do cliente, mas para os colaboradores da ISS também.

A satisfação dos colaboradores tem um impacto direto na qualidade do serviço.

Um coordenador dedicado e focado nas necessidades do cliente e na otimização e criação de novos métodos de trabalho que proporcionam maior rentabilidade de trabalho e qualidade de serviço.



Venha descobrir todas as vantagens que temos para lhe oferecer

# Nova imagem das delegações ISS

**A WORLD OF SERVICE**

" Eu sei o que é importante na prestação de um serviço de qualidade."

" Para mim, uma boa refeição começa muito antes do pequeno-almoço."

" O meu trabalho é como um desafio. E eu aprecio cada segundo."

" A minha função é assegurar um atendimento de qualidade a todas as pessoas."

" O meu objetivo é garantir que o negócio do meu cliente nunca para."

FACILITY MANAGEMENT | CLEANING | SUPPORT | PROPERTY | CATERING | SECURITY | [www.iss.pt](http://www.iss.pt)



## ...de Norte a Sul e Ilhas

" Para mim, uma boa refeição começa muito antes do pequeno-almoço."

Esben Nygaard, Chefe de Cozinha, ISS Dinamarca



O Grupo ISS lançou a sua nova imagem a nível mundial, baseada no conceito *"The Power of the Human Touch"*. Somos uma empresa de pessoas e sabemos que elas podem fazer a diferença num mercado cada vez mais competitivo.

É com elas que contamos para que o nosso negócio possa crescer de uma forma sólida, e é com os nossos colaboradores que "inundámos" as nossas delegações, através de posters, roll-ups, placards, lonas, entre outros materiais.

Queremos mostrar a importância do envolvimento pessoal a todos os colegas. As nossas delegações são a imagem desse envolvimento, em que partilhamos frases sobre como trabalhar na ISS e fotos de colaboradores satisfeitos. Este é o espírito da ISS.

# A Voz da ISS - Técnica de Limpeza

## Maria Helena Silva

A M<sup>ª</sup> Helena Silva tem 49 anos, gosta de estar com a sua família, ir a festas e ouvir música. O seu trabalho é um desafio constante, mas é o que gosta de fazer.

**- Há quanto tempo trabalha na ISS?**

Eu trabalho na ISS há 13 anos. Atualmente desempenho funções na Fertagus.

**- Qual a sua função?**

A minha função é Técnica de Limpeza.

**- Sempre desempenhou esta função desde o início?**

Sim. Quando entrei para a empresa iniciei logo com esta função e assim me mantenho até hoje.

**- Quais os maiores desafios no seu dia-a-dia?**

Existem muitos desafios que enfrentamos, até porque lidamos com muitas exigências. Mas considero que o maior desafio é manter o brio profissional e garantir o bom nome da ISS perante o cliente.

**- O que mais gosta no seu trabalho?**

Considero que gosto de tudo no geral, acima de tudo gosto de ver tudo muito cuidado e limpo, o que se torna muito favorável para o desempenho da minha função.

**- Considera que as formações ministradas na ISS, ajudam-na no seu dia-a-dia?**

Sim. Considero que são importantes pois ajudam-nos a melhorar o nosso trabalho diário.

**- Como lida com as exigências do cliente?**

As exigências por parte do cliente são bem aceites por mim, pois a minha determinação é fazer sempre um bom trabalho.

**- O trabalho em equipa é motivador?**

Sim. É motivador e ajuda-nos a conseguir uma melhor qualidade do serviço.

**- Recomendaria a ISS a outras pessoas?**

Sim. Sem dúvida.

**- Fez parte de uma sessão fotográfica que fizemos com os colaboradores da ISS. Gostou de participar e de ver esse trabalho?**

Sim. É sempre bom sabermos que a empresa sabe que estamos aqui e que podemos fazer parte da imagem da empresa.

**- Quer contar-nos alguma história engraçada que tenha acontecido consigo, na sua atividade?**

Um dia uma utilizadora das instalações do nosso cliente caiu, e eu de imediato larguei tudo para a ajudar. Passado algum tempo essa senhora veio oferecer-me uma caixa de chocolates, à qual eu agradeci. Foi muito recompensador.

**- O que considera ser crítico para ser bem sucedida na função?**

Ser pontual, não faltar e executar o trabalho com empenho, gosto e qualidade.



# Gebalis e a ISS Plantiagro



## Formação e Sensibilização



## Peddy-Paper

A **ISS PLANTIAGRO** juntamente com a GEBALIS EEM está a promover o Projeto "Nós tratamos do nosso Jardim".

Este projeto-piloto decorre no Bairro dos Alfinetes em Lisboa no ano de 2013 e tem como principal objetivo a Sensibilização e Formação da População Moradora para a Responsabilidade Ambiental.

Alguns dos objetivos específicos do projeto são: (1) a diminuição dos atos negativos infligidos sobre o revestimento vegetal; (2) a racionalização e adequação dos consumos de água de rega; (3) o reforço da relação entre os moradores, GEBALIS, instituições e a ISS PLANTIAGRO; e (4) a diminuição dos custos de manutenção dos espaços verdes.

O projeto conta com a parceria da AFA - Associação Família Amiga, da Associação Capoeira Beija-Flor, da Farmácia de Marvila e da Associação de Moradores das Salgadas e Alfinetes.

Pretende-se ainda envolver todos os moradores, independentemente da idade, nas ações que deverão realizar-se mensalmente e que são de carácter variado,

nomeadamente, a plantação de árvores e arbustos, ateliers diversos, pintura de floreiras, replantação de flores, jogos de água, cuidados com os animais, entre outras.

No passado dia 13 de Fevereiro teve lugar a segunda ação, centrada na formação/sensibilização das crianças do bairro que decorreu na AFA (Associação Família Amiga). Foi-lhes apresentado o Projeto dos Espaços Verdes para o Bairro dos Alfinetes, onde foram dadas a conhecer as diferentes espécies vegetais existentes no bairro, as suas características e o porquê da sua escolha para cada um dos locais.

Posteriormente foi realizado um Peddy-Paper no bairro com a colocação de placas identificativas das diferentes espécies e assistiram à equipa da jardinagem a executarem o corte do relvado.

Para além dos habituais parceiros esteve presente a Polícia de Segurança Pública, fomentando também o envolvimento dos agentes que usualmente patrulham o bairro, com os moradores do mesmo.



# Cuidamos do seu negócio com atenção e qualidade!

## Serviços Integrados da ISS para a área Hospitalar

A ISS Facility Services tem ao seu dispor um conjunto de serviços desenhados para a área hospitalar. Sabemos que este ambiente é muito exigente e necessita de todos os cuidados para conseguirmos entregar um serviço de qualidade.

Queremos saber quais são as suas necessidades e dificuldades, para que dessa forma possamos entregar-lhe a melhor solução e a proposta que mais se adequa à sua realidade.

Temos um conjunto integrado de serviços que vão desde o Trabalho Temporário, Manutenção Técnica, Limpeza, Jardinagem, Controlo de Pragas/HACCP, Catering, etc...o que apresentamos como uma mais-valia para reduzir os custos.

Convidamo-lo a conhecer a ISS através do nosso site [www.iss.pt](http://www.iss.pt), ou então aceda através do seu tablet/telefone à nossa brochura dedicada a esta área.



# Campanha de Segurança!

Como temos feito nos últimos dois anos, iremos novamente realizar uma campanha 'Me and You' a cada trimestre, de acordo com o Plano de Ação de Segurança e Ambiente e Responsabilidade Corporativa do Grupo para 2013.

Com base no desempenho de segurança da ISS em 2012, o nosso foco de segurança em 2013 será:



1. Escorregar, tropeçar e cair



2. Condução Segura



3. Trabalhos em altura



4. Para trabalhos inseguros

**A Segurança e Saúde no Trabalho é responsabilidade de todos! Cuide de si e dos outros!**

# Curso Trabalhos Risco Especial



A **ISS Facility Services** organizou no mês de Janeiro o curso Trabalhos com Risco Especial, para a equipa de Segurança e Saúde no Trabalho.

O curso realizado através da Entidade Formadora CENTRAJUSTE – CEDROS, reconhecido pela ACT para a renovação do CAP de Segurança e Saúde no Trabalho incluiu os módulos: Trabalhos em Altura, Trabalhos em Espaços Confinados e Trabalhos de Escavação e Movimentação de Terras. Este curso, com duração de 30 horas, permitiu o reforço dos conhecimentos da equipa de Segurança e Saúde no Trabalho não só a nível teórico mas também a nível prático, uma vez que a entidade formadora possui um parque de formação prático indoor/outdoor para o desenvolvimento das ações, o que permite a simulação das atividades ministradas através de cenários que recriam situações reais, o que contribui para a consolidação dos conhecimentos e domínio técnico na área.

O investimento nestas ações de formação reflete as preocupações da empresa no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho, procurando garantir as condições de segurança de todos os colaboradores, assegurando deste modo um serviço de qualidade.



# ISS participa em Workshop de Responsabilidade Social promovido pela Carris

A Carris convidou alguns dos seus fornecedores para partilharem as suas boas práticas no campo da Responsabilidade Social.

No passado dia 10 de janeiro de 2013 a ISS esteve representada na Ação de Sensibilização sobre o tema da Responsabilidade Social, promovida pela Carris.

Dando seguimento à primeira iniciativa que decorreu em Julho de 2012 a Carris convidou alguns dos seus fornecedores para partilharem as suas boas práticas no campo da Responsabilidade Social.

A ISS partilha da motivação subjacente à iniciativa da Carris, nomeadamente, de que o envolvimento com as partes interessadas, é um dos fatores cruciais de uma empresa socialmente responsável.

Acreditando também na importância e necessidade de divulgação de boas práticas entre as empresas, como forma de promover a responsabilidade social do tecido empresarial, a ISS abordou o funcionamento dos seus Sistemas de

Gestão de Recursos Humanos e de Qualidade, Ambiente e Segurança, apresentando ainda o Programa Valor ISS, o Projeto ISS Vida, o Team Building Comunitário e algumas iniciativas que anualmente desenvolve com entidades do setor social.



Apresentação da ISS



Participantes do Workshop



Participantes do Workshop

# Questionário de avaliação da Experiência dos Clientes ISS

## Customer Experience Survey 2012

Queremos que a Experiência dos nossos Clientes com a ISS seja positiva e duradoura.

O Customer Experience Survey constitui uma ferramenta essencial que permite à ISS determinar a perceção dos seus clientes sobre a sua Experiência com os serviços que lhe são prestados.

Aplicado pela primeira vez na ISS Portugal em 2010 no âmbito de um projeto piloto do Grupo, o Customer Experience Survey tem sido desde então realizado anualmente em todos os países onde a ISS está presente.

A aplicação do Customer Experience Survey (CES) tem por base um questionário em ambiente web, através do qual o Cliente é convidado a avaliar diversos aspetos tais como a sua perceção sobre o valor acrescentado dos serviços prestados e o nível de relacionamento com a equipa da ISS, entre outros.

No CES realizado em 2012 foram enviados 179 emails de contacto associados a 144 entidades clientes.

O questionário Customer Experience Survey inclui, entre outras, uma pergunta que é atualmente considerada um indicador chave para a ISS, e que traduz a robustez do relacionamento com o seu Cliente.

Ao responder com um valor numérico à pergunta “Qual é a probabilidade de recomendar a ISS a um amigo, colega ou cliente?” numa escala de 1 a 10, o Cliente irá ser classificado como Promoter ou Detractor da ISS.

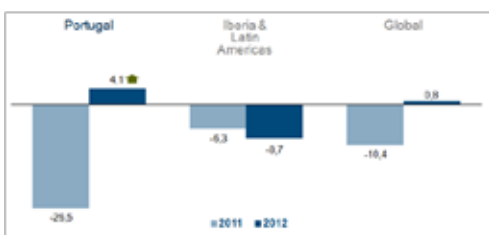
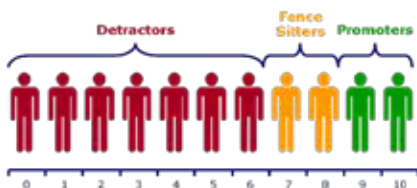
A diferença entre a percentagem de clientes Promoters e Detractors resulta no NPS (Net Promoter Score).

Os resultados do Customer Experience Survey de 2012 demonstram que a ISS Portugal conseguiu aumentar significativamente o seu NPS face aos resultados obtidos no ano anterior, sendo que o valor alcançado de + 4,1 foi também superior aos resultados alcançados pela Região e pelo Global ISS .

A análise dos resultados obtidos constitui a base para uma tomada de decisão fundamentada, bem como a consequente implementação de planos de ação, tendo como objetivo alcançar uma mudança positiva nos aspetos passíveis de melhoria.

Durante o 1º trimestre deste ano irão iniciar-se os trabalhos de preparação para o lançamento do Customer Experience Survey 2013.

Queremos que a Experiência dos nossos Clientes com a ISS seja positiva e duradoura. E que todos eles venham a ser nossos verdadeiros Promoters.



# Receitas ISS

## Bolo de claras com creme de laranja

### Ingredientes

6 ovos  
 180 g de açúcar em pó  
 80 g de farinha  
 80 g de fécula de batata  
 2 laranjas  
 60 g de margarina  
 150 g de açúcar  
 1 dl de água  
 3 colheres de sopa de licor de laranja

### Preparação

Ligue o forno e regule-o para os 180 °C. Parta os ovos e separe as gemas das claras. Reserve as gemas e bata as claras em espuma. Adicione o açúcar em pó e continue a bater as claras até estarem bem firmes. Junte a farinha peneirada com a fécula e a raspa da casca das laranjas. Envolve tudo delicadamente e junte a margarina, misturando sem bater. Deite o preparado numa forma redonda com cerca de 24 cm de diâmetro, untada com margarina e polvilhada com farinha. Leve ao forno durante cerca de 40 minutos. Entretanto corte as laranjas em rodela, aproveitando todo o sumo que largarem para dentro de um tachinho. Junte o açúcar, a água e o licor de laranja e leve a ferver sobre lume moderado durante cerca de 5 minutos. Introduza as rodela de laranja, reduza o lume e ferva mais 5 minutos. Retire as rodela de laranja com uma escumadeira e reserve. Desfaça as gemas e junte-lhes um pouco da calda de açúcar, mexendo energicamente com uma vara de arames. Junte a mistura de gemas à restante calda, e leve de novo ao lume, mexendo sempre até retomar fervura. Retire do lume. Desenforme o bolo para o prato de serviço, cubra com o doce de ovos e laranja e enfeite com as rodela de laranja. Deixe arrefecer completamente. Sirva fresco ou à temperatura ambiente.



## Lulas Recheadas

### Ingredientes

2 cenouras  
 6 a 8 batatas médias (para puré)  
 água  
 sal  
 1 kg de lulas pequenas (limpas)  
 100 g de miolo de camarão  
 ± 120 g de margarina  
 2 dentes de alho  
 1 a 2 colheres de sopa de coentros picados  
 ± 0,5 dl de vinho branco  
 125 g de tomate maduro  
 1 cebola  
 1 alho francês  
 pimenta de moinho  
 ± 1 dl de leite

### Preparação

Pele as cenouras e lave muito bem as batatas. Coloque-as num tacho, cubra com água e tempere com sal. Leve ao lume e deixe cozer até as batatas estarem macias. Pique os tentáculos das lulas juntamente com o miolo de camarão. Derreta cerca de 50 g de margarina num tacho, junte os dentes de alho, descascados e picados e quando o alho começar a alourar junte os tentáculos e o camarão, picados. Deixe alourar, sobre lume médio a forte, mexendo. Refresque com um pouco de vinho branco e perfume com coentros acabados de picar. Recheie as lulas com este preparado e feche a abertura com um palito. Reserve. Dê um golpe em cruz na base do tomate e escale-o com água a ferver. Descasque a cebola e pique-a finamente. Corte o alho francês em rodela, lave-as em água corrente e escorra bem. Deite mais um pouco de margarina no tacho deixe aquecer e adicione a cebola picada e o alho francês. Entretanto pele e pique o tomate em pedaços ao mesmo tempo que o limpa de sementes. Quando o tomate estiver macio, reduza o molho em puré com a varinha mágica. Introduza as lulas recheadas. Tempere com sal e pimenta moída na altura, tape e deixe estufar suavemente durante cerca de 20 minutos enquanto prepara o puré. Pele as batatas e esmague-as juntamente com as cenouras e um pouco de margarina (use o esmagador ou o passe-vite). Adicione um pouco de leite, tempere com sal e pimenta moída na altura, e bata muito bem com uma colher de pau até obter um puré cremoso. Sirva as lulas sobre o molho, polvilhadas com coentros picados e acompanhe com o puré de batata e cenoura.

# As 6 diferenças da ISS



1- Touca ; 2- Cor amarela na bata (pescoco); 3- Bata na 1ª prateleira (2ª coluna); 4- Junção do armário (topo); 5- Manga da bata; 6- Grelha da frente.



“Eu componho a mesa com pratos, talheres, copos e com um sorriso”

Constanza de Lourdes Barraza Rojas, Catering, Holanda



**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  
1495-195 Algés  
Tel: 214 128 310 | Fax: 214 128 329

**Almeirim**

Morada: Zona Industrial, Lote 42  
2080-221 Almeirim  
Tel: 243 570 540 | Fax: 243 592 776

**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

