



ISS Global Corporate  
Clients distingue  
melhor colaborador  
de 2013 pág. 9

**Novo  
Contrato  
OGMA** pág. 7

Campanha de  
Segurança da ISS pág. 9

Área Hospitalar...  
IFS, uma solução ideal  
para o seu negócio pág. 4 e 5

# Boletim de Notícias

ISS Portugal  
Edição de março de 2014  
ano XIX  
número 61

A WORLD OF SERVICE



# Editorial



## Caros colaboradores

Durante o 2º Semestre de 2013, a direção da ISS Portugal desenvolveu um plano estratégico e organizacional visando melhorar a capacidade de resposta aos seus clientes, com o intuito de garantir uma maior proatividade e resposta às solicitações, bem como uma melhor compreensão das reais necessidades dos seus clientes.

A implementação deste plano tem vindo a ser efetuada desde Janeiro 2014 ao nível da nossa estrutura interna. Com estas alterações de organização pretende-se dotar a ISS Portugal com capacidade e dinâmica acrescida de modo a responder de uma forma mais adequada a cada segmento de mercado.

Tendo em conta esta alteração da organização, a ISS mantendo a sua orientação por segmentos de mercado cria **Unidades de Negócio** nomeadamente, Transportes; Indústria & Energia; Hospitais/Hotelaria e Indústria Alimentar;

Malls & Retail; Escritórios & IT; mantendo o foco nas áreas de Serviços de Higiene e Limpeza, Serviços Auxiliares e de Apoio, Trabalho Temporário, Espaços Verdes, Manutenção Técnica de Edifícios e IFS- Integração de Serviços.

A definição de áreas específicas e de segmento, pretende garantir uma maior especialização e acompanhamento dos clientes, onde a proximidade é palavra-chave. Estamos certos de que esta reorganização traduzirá uma mais valia para os nossos clientes, para os colaboradores da ISS assim como para o próprio mercado.

Nesta revista damos nota sobre o novo contrato que a ISS alcançou com a OGMA, a distinção do nosso colega Nuno Machado, assim como a solução de Serviços Integrados para a área hospitalar, entre outros.

Boa leitura

**José Martins**  
**Diretor Geral**

## Índice

2 Editorial

3 Perfil ISS

4, 5 Área Hospitalar

6 Balanço da ONV / Resultados EES

7 Cliente OGMA

8 A Voz da ISS

9 Campanha de Segurança / Distinção colaborador da ISS

10 Receitas

11 Diferenças

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, Tiago Rocha, Rui Raimundo, Nuno Machado, Catarina Melgueira e Luis da Silva.

# Quem é quem?

Nasceu em Lisboa a 13 de Setembro de 1971, tem 42 anos, é casado, tem 4 filhos e reside no Porto desde 2010

Licenciou-se em Gestão Hoteleira com especialização em Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras no Instituto Politécnico Internacional. Em 2000 completou o Programa de Gestão de Unidades de Saúde e, em 2003, o Programa Avançado de Gestão para Executivos, na Universidade Católica Portuguesa e, em 2006, concluiu o Mestrado em Logística no Instituto Superior Técnico.

Iniciou a sua carreira profissional em 1995 na José de Mello Saúde onde permaneceu até 2012, tendo tido a oportunidade de desempenhar, entre outras, as funções de Diretor dos Serviços Hoteleiros e Diretor de Logística em diferentes unidades de saúde. Em 2013 desempenhou as funções de Diretor Comercial numa empresa do setor da limpeza industrial e, em Janeiro de 2014 passou a integrar a ISS Facility Services, onde desempenha as funções de Diretor de Serviços do Norte acumulando com a gestão da Unidade de Negócios do segmento Healthcare/Hotels & Food Hígine.

Esta sua ainda curta permanência na ISS está, e ficará, indelevelmente marcada pela dimensão da companhia e oportunidades de crescimento oferecidas aos colaboradores, nível de organização, valores e potencial de crescimento no mercado Português.

**Tiago Rocha**



## Novos contratos ISS

### DoubleTree by Hilton Lisbon - Fontana Park

Localizado no centro de negócios de Lisboa, numa das sete colinas da capital, junto à Praça José Fontana (Saldanha) e a cerca de 10 minutos do aeroporto internacional de Lisboa, o DoubleTree by Hilton Lisbon - Fontana Park é o primeiro hotel da cadeia Hilton em Lisboa e o primeiro da marca DoubleTree by Hilton em Portugal.

De entre os mais variados serviços, o DoubleTree by Hilton Lisbon - Fontana Park oferece condições únicas de alojamento com um total de 139 quartos, incluindo uma suite, cuidadosamente desenhados e equipados. O DoubleTree by Hilton Lisbon – Fontana Park conta ainda com dois restaurantes, o Bonsai que evidencia a fabulosa gastronomia oriental e o Saldanha Mar que explora a frescura da cozinha portuguesa e mediterrânica. A complementar ainda o serviço de restauração, o Fontana Bar & Lounge surge como uma alternativa de grande qualidade num espaço zen e sofisticado.

Para as suas reuniões ou negócios, o Doubletree by Hilton Lisbon – Fontana Park dispõe também de 7 modernas salas equipadas com as mais recentes tecnologias e agora com acesso à recém inaugurada Connectivity Station. Por último, e para que se mantenha em forma, o Fitness Center encontra-se aberto 24 horas por dia com uma oferta diversificada de equipamentos premium de última geração todos com televisão e internet.

É rodeada deste ambiente moderno que a ISS iniciou em Janeiro a prestação de serviços de manutenção técnica em regime de Trabalho Temporário, com o apoio de 4 colaboradores. É exigência primordial que características como a imagem, o serviço do hotel e a capacidade de resposta sejam garantidas pelos colaboradores que estão afectos a este contrato, e é por esse motivo que todos os dias a ISS tem o cuidado de trabalhar em conjunto com os seus clientes.

# Área Hospitalar...IFS, a solução ideal



**A** contratação Integrada de Serviços (IFS) é uma solução de tal forma segura do ponto de vista técnico e financeiro que, fruto das sinergias que gera, devolve à unidade de saúde eficiências consideráveis sem implicar riscos associados aos movimentos de insourcing ou co-sourcing\*.

Os desafios apresentados aos Gestores de Unidades de Saúde, setor tradicionalmente alvo de constrangimentos orçamentais e cuja qualidade da prestação não pode ser colocada em causa, apresentam-se exponencialmente ampliados.

No contexto de uma desejada redução da despesa, têm estes Gestores identificado os serviços de suporte como uma área a otimizar e, sem outra alternativa credível, têm optado pela internalização de algumas das funções tradicionalmente externalizadas, contrariando o princípio da especialização, comprometendo a agilidade futura da operação e acrescentando risco à unidade.

Analisando a oferta de alguns operadores globais, verifica-se que existe uma alternativa à internalização de serviços que, sendo expressivamente mais segura relativamente a aspetos técnicos e operacionais, devolve ao cliente eficiências que podem chegar aos 20%, associadas a uma maior garantia de serviço.





# para o seu negócio!

O modelo de Integrated Facility Services (IFS) da ISS resulta da evolução do conceito de Facility Management (FM) e configura-se como uma solução onde um só prestador de serviços executa uma gama alargada de serviços de apoio e suporte, nomeadamente, manutenção técnica de instalações, limpeza, catering, segurança, pest-control, jardinagem ou outros serviços em regime de outsourcing.

Esta aglutinação - que quanto mais valências integrar, face a sinergias geradas, mais eficiência pode induzir - gera ganhos evidentes resultantes da partilha e utilização conjunta, quer dos recursos materiais alocados, quer ao nível das estruturas de apoio, coordenação técnica e operacional, ganhos esses partilháveis com o cliente.

Esta solução promove ainda a agilização da interlocução uma vez que transita de um cenário de vários interlocutores para um cenário de apenas um só, podendo evoluir para uma partilha de recursos de gestão operacional, com contratos assentes em níveis de serviço acordados (SLAs), catapultando a eficiência gerada, podendo ainda ultrapassar os valores inicialmente indicados.

Concluindo, o **IFS** sustentado em SLAs/KPIs ajustados às necessidades operacionais e financeiras da Unidade e enquadrado em acordos de médio/longo prazo, por forma a garantir sucesso nos processos de parte a parte, configura-se como uma boa solução para controlar e reduzir a despesa com serviços de suporte.

De referir ainda que esta tem sido a estratégia seguida por inúmeras Organizações de diversos setores de atividade económica, nomeadamente Unidades de Saúde clientes da ISS Facility Services que, apostando neste tipo de soluções, reduziram custos e estabilizaram elevados padrões de qualidade tanto para colaboradores como para clientes.

\* co-sourcing – Acordo comercial onde o trabalho é desenvolvido simultaneamente por elementos da empresa e externos à empresa.

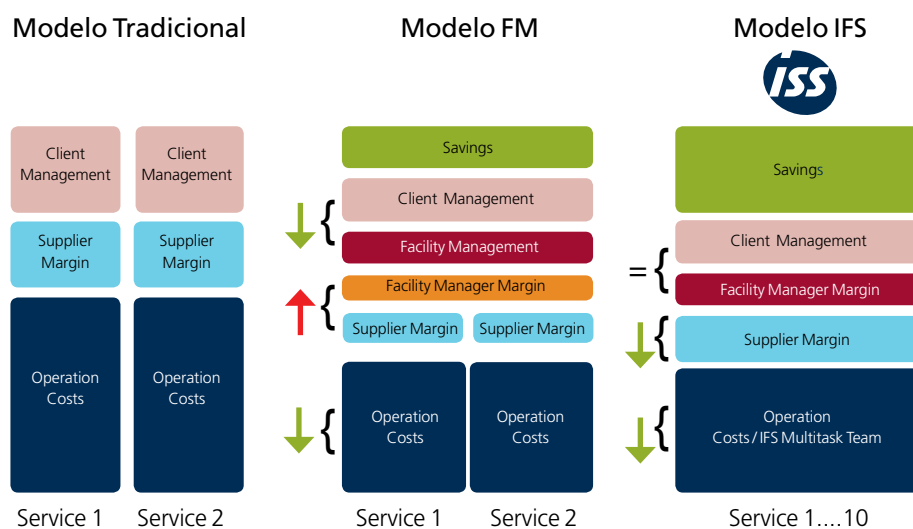


Ilustração dos diversos tipos de modelos de serviços e optimização de custos.



# Balanço da Operação Nariz Vermelho

**A** ISS Portugal está de parabéns pelos resultados obtidos na Campanha “Meta o Nariz por esta Causa”, desenvolvida em colaboração com a Operação Nariz Vermelho (ONV), nos meses de Novembro e Dezembro de 2013.

A ONV cumpre a sua missão de levar alegria à criança hospitalizada, aos seus familiares e profissionais de saúde, de forma gratuita, sendo determinante o apoio de todos.

O esforço, empenho e dedicação de cada colaborador da ISS na campanha ‘Meta o Nariz por Esta Causa’ permitiu angariar mais de 7 mil Euros!!! Muito Obrigado!

Este valor faz de cada um de nós – ISS Portugal – o mais recente Parceiro Sorrisos da Operação Nariz Vermelho! É graças a este programa de parceria que conseguimos financiar a distribuição anual dos narizes às crianças visitadas pelos Doutores Palhaços, nos hospitais. Considerando que, por ano, a ONV visita mais de 40.000 crianças imaginem só a quantidade de sorrisos que conseguimos proporcionar.

A Operação Nariz Vermelho e a ISS agradece o empenho nesta grande missão de angariação de fundos! Obrigado!



## Resultados do EES 2013

**E**m Outubro de 2013 decorreu o Questionário de Compromisso dos Colaboradores ISS (ou EES –Employee Engagement Survey) destinado a recolher a opinião dos colaboradores sobre aspetos relacionados com o ambiente de trabalho.

Os resultados revelaram-se positivos, nomeadamente no que respeita ao NPS (Net Promoter Score) e ao Engagement Score, que representam as médias globais do estudo. O NPS - que representa “a probabilidade de recomendar a ISS a terceiros como sendo um bom local de trabalho” – foi mais elevado comparativamente ao estudo efetuado em 2011, alcançando em 2013 um valor de 38%. O Engagement Score, que representa o envolvimento e comprometimento dos colaboradores da ISS para com a empresa registou o valor de 4.3 pontos, numa escala de 0 a 5.

A ISS Portugal irá continuar a trabalhar para identificar e implementar oportunidades de melhoria do nosso ambiente de trabalho e consequentemente, dos serviços prestados aos nossos clientes.

Agradecemos uma vez mais a todos os que participaram contando com a contribuição de todos no próximo questionário.





# OGMA e ISS iniciam parceria

## ...nos serviços de Limpeza e Jardinagem



No passado dia 01 de Fevereiro, a ISS Facility Services iniciou um contrato de Higiene/Limpeza e Manutenção de Espaços Verdes no cliente OGMA.

Princípios como parceria, flexibilidade, eficiência, excelência de serviço e ética fazem parte dos valores que a OGMA identifica como necessários a uma boa colaboração, quer seja com clientes, quer seja com os seus fornecedores.

A ISS defende igualmente estes ideais e trabalha todos os dias com e para o seu cliente, acrescentando valor aos serviços prestados através de colaboradores formados e capazes de responder com brevidade às solicitações do cliente.

Com mais de nove décadas de história desde a sua criação em 29 de Junho de 1918, a OGMA detém hoje em dia um papel de relevo a nível mundial no negócio da manutenção e fabricação aeronáuticas.

Ao longo da sua história a OGMA vem acumulando conhecimento e experiência que se traduzem no fornecimento de produtos e serviços da mais alta qualidade a Clientes de todo o mundo.

A OGMA mantém-se atenta à evolução da indústria aeronáutica e demonstra estar à altura dos padrões exigidos pelas diversas Autoridades Aeronáuticas, conseguindo assim as necessárias certificações que permitem oferecer um vasto leque de soluções e, acima de tudo, satisfazer as expectativas dos seus Clientes.

A OGMA é igualmente Centro de Manutenção Autorizado (AMC) de alguns dos maiores fabricantes a nível mundial como sejam a EMBRAER, a Lockheed Martin e a Rolls-Royce.

A ISS Facility Services, orientada para um serviço de excelência projeta uma cooperação duradoura, e acredita que será uma experiência enriquecedora para ambas as partes.





# A Voz da ISS...

## ...pelo colega Luís da Silva

O meu nome é Luís, tenho 27 anos e formação de eletricidade e eletrónica. Na minha vida profissional já fiz um pouco de tudo, antes de tirar o curso, trabalhei quase 2 anos na fábrica FIMA.SA como ajudante de eletricidade, depois de concluir a minha formação fui trabalhar para a Siemens hospitalar. Com estas experiências aprendi que todos os dias existem novos desafios.

### Há quanto tempo trabalha na ISS?

Trabalho na ISS desde março de 2013.

### Qual é a sua função na ISS?

Sou oficial de eletricidade com credenciação de trabalhos em tensão até 160 KVA.

### O que mais gosta de fazer no seu trabalho?

O que gosto e me dá prazer é de encarar os problemas e/ou vários desafios que vão surgindo na manutenção corretiva. E com isso aprender sempre mais.

### Quais são as suas maiores dificuldades?

As minhas maiores dificuldades prendem-se muitas vezes com avarias muito complicadas e que exigem uma grande concentração e que tenhamos de resolver sozinhos, com a maior brevidade possível.

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

Eu acho que o mais importante para o cliente é que não haja falhas da nossa parte, e que façamos os trabalhos nos tempos previstos. Também é muito importante que haja confiança e comunicação entre o cliente e a ISS.

### De que forma faz a diferença no cliente?

Eu faço a diferença no cliente ao desempenhar bem aquilo que aprendi ao longo da minha experiência profissional e escolar.

### Recomendaria a ISS a outras empresas/clientes?

É claro que sim, porque acho que a ISS tem um longo historial de boa prestação de serviços e tem muito para dar a novos clientes no futuro.



### Como vê a ISS?

Na minha opinião, a ISS é uma empresa muito bem qualificada a nível mundial, pois estamos espalhados pelo mundo, e não se fica só por uma área, como a maioria das empresas que só exploram uma vertente.

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

O dia-a-dia de trabalho no hospital é sempre muito instável, pois podemos ser solicitados a cada instante. Deste modo temos de estar sempre preparados para "socorrer" o bom funcionamento do edifício, pondo-me à prova. Já existiram várias situações embaraçosas que tive de resolver, como por exemplo, no dia em que fizemos o corte geral de energia ao hospital para ser alimentado pelos 4 geradores, um deles não produziu carga e com isto ficou um quarto do hospital sem energia. Tive de repor logo de imediato a energia do local de origem como estava anteriormente.

### O que achou de ter participado na sessão fotográfica da empresa?

É importante participar nestas ações porque nós somos a cara da empresa e é bom que sejamos conhecidos pelos restantes colegas. A sessão fotográfica serve de tal forma para evidenciar que todos nós construímos a ISS.

### O que faz nos seus tempos livres?

Nos meus tempos livres pratico desporto ao ar livre, como btt e bodyboard, entre outros.



# Campanha de Segurança

Porque a segurança de todos os colaboradores é muito importante para a ISS, no passado mês de Fevereiro foi lançada mais uma campanha de sensibilização e alerta para problemas que possam ocorrer no desempenho diário de funções.

Cumprir com pequenas regras, pode prevenir acidentes graves e manter um ambiente seguro.



## ISS Global Corporate Clients distingue Melhor Colaborador de 2013

A ISS Global Corporate Clients distinguiu o colaborador **Nuno Machado**, como o **Melhor Colaborador do Ano 2013**, alocado a um contrato de serviços IFS prestados pela ISS a uma instituição bancária internacional em diversos países da Europa.

De acordo com a ISS GCC: “O Nuno provou ser um grande profissional na área financeira, enfrentando todos os desafios difíceis que encontrou pela frente. Ele juntou-se à equipa de gestão desta instituição bancária, quando o contrato com a mesma já estava em exercício, tendo que acompanhar rapidamente os processos, apesar de todas as dificuldades. O Nuno Machado também se destacou no desenvolvimento de diversos relatórios financeiros que tiveram de ser apresentados à mesma instituição e na preparação de várias reconciliações financeiras trimestrais, orçamento base anual e plano financeiro anual do cliente. Ele contribuiu para as atividades do dia-a-dia, conseguindo uma ótima relação com o cliente e ajudando a equipa da ISS a desenvolver e alcançar os objetivos de 2013”.

Queremos dar os parabéns ao Nuno e agradecer o seu trabalho e dedicação.



# Receitas ISS

Quer ver aqui a sua receita? Envie-nos para o e-mail: [redacao@pt.issworld.com](mailto:redacao@pt.issworld.com)

## Tamboril na Caçarola

### Ingredientes

800 g de filetes de tamboril  
sal  
pimenta  
farinha  
1 cebola  
4 dentes de alho  
2 colheres de sopa de margarina  
2 colheres de sopa de azeite  
1 colher de sopa de salsa picada  
100 g de cogumelos  
1 lata grande de tomate pelado  
20 g de miolo de noz  
1 dl de vinho branco  
80 g de azeitonas verdes  
salsa picada

### Preparação

Corte o tamboril em cubos, tempere com sal e pimenta e passe por farinha.

Aloure a cebola e os dentes de alho, finamente picados, na margarina e no azeite. Junte a salsa picada e os cogumelos, cortados em lâminas. Deixe saltear durante 5 minutos.

Adicione o tomate pelado, cortado em bocadinhos e o resto do conteúdo da lata. Mexa, tape o tacho e deixe cozer suavemente durante 15 minutos.

Introduza o tamboril e as nozes, grosseiramente picadas. Regue com o vinho branco e tempere com sal e pimenta. Tape o tacho e deixe cozer sobre lume brando durante 20 minutos. Antes de servir, adicione as azeitonas descaçoadas e polvilhe com salsa picada.

## Sobremesa de Ananás

### Ingredientes

5 dl de leite  
1 pau de canela  
1 casca de limão  
2 colheres de sopa de Maizena  
2 gemas  
260 g de açúcar  
1 lata pequena de ananás em pedaços

### Preparação

Leve 3,5 dl de leite ao lume com a casca de limão e o pau de canela.

Dissolva a maizena no restante leite.

Quando o leite levantar fervura junte o leite com a maizena e deixe engrossar sobre lume brando mexendo sempre.

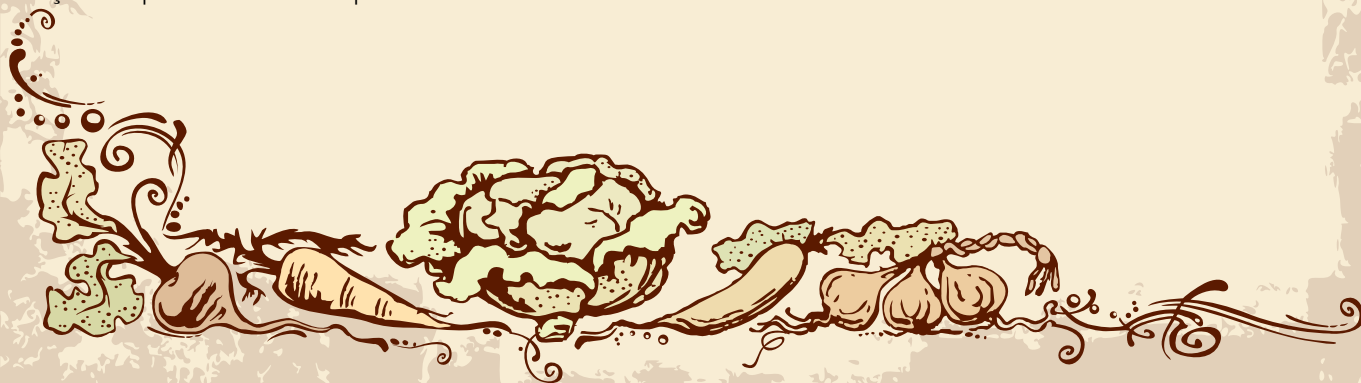
Desfaça as gemas com 60 g de açúcar, junte-lhes um pouco do creme de leite, mexendo rapidamente. Adicione a mistura ao restante creme e deixe engrossar um pouco mais, sobre lume brando e mexendo sempre.

Retire o pau de canela e a casca de limão e deite o creme numa taça.

Deite o restante açúcar numa frigideira antiaderente e deixe derreter sobre lume brando até obter um caramelo claro.

Adicione o ananás escorrido, misture bem e deixe ferver mais um pouco.

Deite sobre o creme e deixe arrefecer.



# As 6 diferenças da ISS



1- Ruga na face do lado direito; 2- Alfinete no bolso; 3- Marca da máquina; 4- Perna com rodas do lado direito; 5- Pano na máquina 6- Cabelo.

## Princípios de Liderança da ISS



3. Temos paixão pelo **desempenho!**

**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](mailto:iss.portugal@pt.issworld.com)

