

ISS colabora na expansão do
Aeroporto de Lisboa pág. 13

ISS lança questionário da
Experiência dos Clientes pág. 12

A formação dos
colaboradores é
uma aposta
constante da ISS pág. 5

Site da ISS Portugal
renovado em
Setembro pág. 6

Boletim de Notícias

ISS Portugal
Edição de setembro de 2013
ano XVIII
número 59

A WORLD OF SERVICE



Editorial



Caros colaboradores

Os mercados estão em constante atualização, as tendências e exigências podem alterar-se tendo em conta diversos contextos. Porque somos uma empresa que trabalhamos e desenvolvemos as melhores práticas na entrega dos nossos serviços, fazemos uma análise diária das novas realidades. Perante estas alterações e mutações, existe uma questão importante que temos de saber responder: Como posso impulsionar o meu negócio no contexto atual? Sabendo ouvir os nossos atuais e potenciais clientes e saber que valor podemos agregar ao seu negócio, diferenciando-nos dos nossos concorrentes.

É importante estabelecer os serviços que o cliente pretende, quantificar e direcionar a nossa proposta para elementos diferenciadores. As questões e uma abordagem certa, no momento certo são uma mais-valia para conseguirmos alcançar a ajuda inestimável para impulsionarmos o nosso negócio.

Para além da nossa equipa comercial, todos os nossos colaboradores são potenciadores de negócio e devem acima de tudo demonstrar que conhecem o nosso próprio negócio, que compreendem o negócio do potencial cliente, que podemos aplicar a nossa experiência para ajudar a melhorar a qualidade atuando com maior eficiência e que são capazes de recomendar soluções que fortaleçam as nossas relações com os clientes.

Estaros atentos ao nosso cliente é uma função importante, entre as muitas que desenvolvemos diariamente. Iremos conseguir impulsionar o negócio sempre que conseguirmos ser diferentes, entregarmos um serviço de excelência e soubermos ouvir e compreender o mercado.

Nesta revista poderá conhecer mais protocolos ao abrigo do programa ISS PLUS, a expansão do aeroporto de Lisboa, conhecer um pouco mais sobre o nosso colega Luís Coelho que trabalha no Hospital Vila Franca, a aposta da ISS na formação dos seus colaboradores, entre outros temas.

Boa leitura!

José Martins - Diretor Geral

Índice

2 Editorial

3 Perfil - Novos contratos

4 Novos protocolos ISS

5 A aposta na formação

6 O novo site da ISS Portugal

7 A ISS no mundo

8 Evento Santa Casa da Misericórdia

9 A voz da ISS - Luís Coelho

10 Consumo de eletricidade

11 Anúncio ISS

12 Questionário Experiência Clientes

13 Expansão Aeroporto Lisboa

14 Receitas

15 Diferenças

16 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: Luís Coelho, Catarina Melgueira, Andreia Monge, João Quental e Pedro Morna

QUEM É QUEM?

Diogo Tavares

Nasceu em Lisboa, onde reside atualmente. Tem 33 anos e é solteiro. É licenciado em Engenharia Civil pela Universidade Nova de Lisboa, tendo concluído a licenciatura em 2009.

Iniciou a carreira profissional antes de terminar a licenciatura, tendo sido admitido na ISS Facility Services em 2007.

O seu percurso na ISS tem sido muito enriquecedor, o que ajudou a desenvolver as suas capacidades de trabalho diário. Iniciou funções na área de planeamento no departamento comercial, na elaboração de propostas, tendo posteriormente sido transferido para o departamento de operações no apoio da gestão de contratos na área da higiene e limpeza.

Em 2012 passou a ser responsável pelos Centros de Excelência da ISS, colaborando ainda com a área de IFS (Integrated Facility Services), no acompanhamento dos Corporate Clients.

Nos seus tempos livres gosta de andar de bicicleta, jogar ténis, sair com os amigos e viajar.



Novos contratos ISS

Força Aérea Portuguesa

A Força Aérea Portuguesa (FAP) é parte integrante do sistema de forças nacional e tem por missão cooperar, de forma integrada, na defesa militar da República, através da realização de operações aéreas, e na defesa aérea do espaço nacional. Compete-lhe, ainda, satisfazer missões no âmbito dos compromissos internacionais.

A FAP foi criada em 1 de julho de 1952, constituindo-se como ramo independente, em paralelo com a Marinha e Exército, integrando as aviações incorporadas naqueles ramos.

A sua visão assenta em diversos parâmetros importantes para o desenvolvimento da atividade, tais como: Gerar poder aéreo e uma capacidade de resposta eficaz; a segurança como fator crítico da missão; o valor das pessoas; a qualidade dos meios; uma organização ágil, flexível e inovadora; uma cultura de serviço, empenhada no cumprimento da missão; uma força coesa, motivada e disciplinada; sentido de pertença, credibilidade, relevância e prestígio nacional.

A ISS como empresa que acredita que o valor das pessoas, a qualidade do serviço, uma prestação flexível, e a aposta numa cultura de serviço é importante, iniciou um contrato com a FAP na área da manutenção técnica. Este contrato contempla a prestação de serviços de manutenção, conservação e assistência técnica para instalações de AVAC em diversas Unidades da Força Aérea, nomeadamente a organização, gestão e execução dos trabalhos de manutenção, incluindo manutenção corretiva e preventiva, sistemática e condicionada, inspeções e controlo dos equipamentos e instalações.

Bel Portugal

A Bel Portugal é uma empresa especializada na produção de queijos, com várias marcas que, há gerações, fazem parte dos hábitos alimentares dos portugueses.

A denominação Fromageries Bel Portugal foi adoptada em Janeiro de 2004, fruto da compra da Lacto Ibérica pelo grupo Bel.

A Bel Portugal detém 3 fábricas: Vale de Cambra (Continente), Ribeira Grande e Covoadá (ambas nos Açores), nas quais são produzidos queijo, leite UHT, manteiga e produtos industriais como o leite em pó e o soro. Na unidade fabril da Ribeira Grande são produzidos os queijos Terra Nostra e Loreto.

Através da experiência internacionalmente comprovada, promovendo o “engagement” dos seus colaboradores, e apostando na sua formação, a ISS Facility Services iniciou a 1 de Julho de 2013 um contrato de prestação de serviços de Higiene e Limpeza nas instalações da Fábrica da Fromageries BEL da Ribeira Grande.

Acreditamos que esta parceria será uma mais valia quer para a Bel Portugal, quer para a ISS que desta forma reafirma a sua presença na região Autónoma dos Açores, garantindo a sua cobertura em todo o país.

Novos protocolos ao abrigo do Programa



No âmbito do Programa ISS Plus, a ISS desenvolveu três novos protocolos, focados especialmente na saúde e bem-estar dos seus colaboradores:

1. **O Protocolo com o Centro de Apoio Psicossocial + Saúde Dianova (CAP + Saúde)**, o CAP + Saúde foi criado com o objetivo de facilitar o acesso a cuidados de saúde mental - não disponíveis à população em geral, no serviço nacional de saúde - a preços financeiramente comportáveis. Este objetivo que se encontra em linha com o objetivo da ISS de promover o acesso dos seus colaboradores a bem essenciais com custos mais acessíveis, originou a criação deste protocolo. Os colaboradores da ISS e os seus familiares poderão usufruir de condições especiais no acesso aos serviços de Avaliação Psicológica, Acompanhamento Psicológico/Psicoterapêutico, Intervenção Familiar, Intervenção na adolescência, Orientação Vocacional e Profissional, e Avaliação em necessidades Educativas Especiais.
2. **O Protocolo com a Medicassur**, permite aos colaboradores da ISS, especialmente aqueles que residem no Funchal, beneficiar de vários descontos junto da Clínica – Achada FisioClinic - e de diversos parceiros daquela entidade que, atuando no segmento da Saúde e bem-estar, têm como objetivo fornecer serviços de superior qualidade e complementaridade, nomeadamente na área da Fisioterapia, ortodontia, imagiologia, psicologia, apoio domiciliário, venda de produtos de saúde, etc.
3. **O Protocolo com a Lisclinic, Clínica de Medicina Dentária** - A Lisclinic dispõe de uma equipa técnica altamente qualificada, desde médicos a assistentes, proporcionando um serviço de atendimento personalizado a cada um dos seus pacientes. A qualidade dos serviços tem como base a seleção de produtos, materiais, equipamentos e técnicas atualizadas, a utilizar na prestação dos cuidados médicos. Com a celebração deste protocolo a Clínica oferece um desconto de 20% sobre os valores de tabela de todos os serviços, aos colaboradores da ISS e seus familiares diretos.

A ISS espera que seja PLUS, para os seus colaboradores!

ISS lança desafio aos colaboradores



Porque somos uma empresa de pessoas, a ISS lança um desafio aos seus colaboradores para participarem de forma ativa na nossa revista.

O dia-a-dia dos colaboradores da ISS pode ser um constante desafio e porque todas as ações são importantes, gostaríamos que nos contasse episódios relevantes do seu trabalho, que descrevesse como é trabalhar na ISS e quais os desafios que enfrenta.

Partilhe connosco as suas melhores histórias e deixe-se envolver.

Todos os colaboradores podem e devem participar através do e-mail **redacao@pt.issworld.com** indicando o nome e função ou através do seu supervisor.

Contamos consigo.



Leopoldina



Luís



Mª José

ISS aposta na formação dos seus colaboradores!

No ano de 2006 a ISS decidiu reforçar a aposta na formação profissional dos seus colaboradores, reconhecendo o seu Sistema de Gestão da Formação com a Acreditação da DGERT – Direcção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho.

Desde então, temos vindo a melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Formação, como forma de oferecer o melhor serviço aos nossos colaboradores, preparando-os assim para oferecer um melhor serviço aos nossos clientes. A Formação e a Qualificação dos colaboradores são essenciais para promover o seu desenvolvimento profissional, ao mesmo tempo que promovemos a entrega de um serviço personalizado ao cliente, com o rigor e qualidade que caracterizam a atuação da ISS.



Privilegiamos a formação na área de Segurança e Saúde no Trabalho, que se constitui como requisito de entrada em qualquer função e apostamos também na formação técnica, específica de cada área de negócio (Limpeza e Higienização, Higiene Alimentar, Manutenção de Edifícios, Manutenção de Espaços Verdes, etc.), e na formação complementar que permite o aperfeiçoamento de competências em diversas áreas como as tecnologias de informação, línguas e desenvolvimento pessoal (Liderança, Relacionamento interpessoal, Postura profissional, entre outras).

Em 2012 a ISS assegurou a execução de 184.504 horas de formação, das quais 168.181 horas foram destinadas a colaboradores com funções operacionais. O Processo de Diagnóstico de Necessidades de Formação da ISS decorre anualmente, originando Planos de formação anuais.

O Plano de Formação do presente ano é uma vez mais transversal no que respeita a áreas de formação e destinatários, tendo sido já ministradas cerca de 85.000 horas de formação.

O conhecimento nas suas mãos

O novo site ISS Portugal



"Dar o melhor de mim é manter os equipamentos operacionais."

João Tavares, Portugal

Na ISS defendemos que somos uma empresa, uma marca e uma cultura. Isto mostra a coerência e todo o trabalho desenvolvido em todo mundo para que a ISS possa ser reconhecida em qualquer local onde esteja presente.

Existe uma aposta constante na diferenciação e na apresentação dos serviços o mais detalhados possível e de uma forma mais aprofundada. Porque a ISS sabe que o mercado está em constante mudança e necessita de novas imagens, novas abordagens e novas tecnologias, a ISS Portugal irá atualizar o seu novo site de internet.

A nova imagem foi toda construída e pensada para ser uma mais valia em termos de comunicação com o exterior. O site mostra a promessa e a atividade principal da ISS, a integração da proposta de valor nos princípios do conceito "**The Power of the Human Touch**" e reflete um foco comercial mais forte nos diversos serviços com um claro apelo para a ação.

A mudança de imagem aposta nas palavras-chave relacionadas com a proposta de valor, com o valor acrescentado, a integração, a entrega, a sinceridade, a proximidade, as pessoas, a atenção, a competência, a autenticidade e a confiança.

A ISS quer aproximar-se cada vez mais dos seus atuais e potenciais clientes, e para isso desenvolve constantemente novas apostas e uma nova imagem para conseguir responder a todas as necessidades em constante mudança.

ISS, um mundo de serviços

Serviços Integrados

Higiene e Limpeza

Manutenção Técnica

Apoio a Empresas

Catering

Segurança

Visite-nos brevemente
em www.iss.pt



ISS no mundo

ISS ganha contrato de IFS na Suécia

O novo contrato da ISS Suécia com a empresa Skanska abrange a nova sede global da empresa em Estocolmo e os escritórios em Malmö e Gotemburgo. O acordo inclui a prestação integrada de 20 serviços diferentes nos locais de trabalho baseados em atividades internas, tais como: manutenção técnica, segurança, recepção, cantina, cafeteria, serviços de conferência, centro de serviço local, planeamento, limpeza, serviços de vigilância, e muito mais.

ISS mantém parceria com a Danish Crown

A ISS e a Danish Crown têm trabalhado juntas desde a década de 1970, onde a ISS iniciou o serviço de limpeza nas áreas de produção. Hoje, a ISS oferece também o serviço de limpeza de escritórios, limpeza de janelas e soluções de catering. A Danish Crown acaba de renovar o contrato com a ISS, o que significa que a limpeza de áreas específicas de produção, irá continuar no futuro a responder aos mais elevados padrões de qualidade.

A Danish Crown é o maior exportador mundial de carne de porco e um importante **player** no mercado europeu de carne bovina. Os requisitos para os produtores de alimentos estão a tornar-se cada vez mais rigorosos, e não só exigem um foco total no negócio, mas também nos parceiros de negócios para manter esta posição de liderança.



ISS e a integração de serviços na Heinz

A ISS e a H.J. Heinz, uma das maiores empresas do mundo de alimentos presente em grandes superfícies e restaurantes, iniciaram uma nova fase de cooperação e integração na prestação de serviços integrados (IFS) através da Heinz na Europa.

Após quase 20 anos de história partilhada por estas duas empresas líderes, o novo acordo, por um período de cinco anos, abrange 15 fábricas e escritórios em oito países europeus, incluindo o Reino Unido, Irlanda, Holanda, Itália, Espanha, Bélgica, Polónia e França.

Como parte do acordo, a ISS fornece à Heinz, serviços integrados que vão desde a limpeza, à manutenção técnica e de jardins, engenharia mecânica e elétrica, controlo de pragas, recepção, segurança e gestão de resíduos.

ISS participa em Evento da Santa Casa da Misericórdia



No passado dia 21 de Junho a ISS esteve representada na inauguração do novo equipamento social para Público Vulnerável, da Santa Casa da Misericórdia da Amadora (SCMA) - O Campus Social.

Em Novembro de 2011 a ISS Facility Services celebrou um protocolo de cooperação com a Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Amadora, tendo como principal objetivo a maximização de sinergias na procura e oferta de trabalho, especificamente no que concerne à qualificação e/ou integração de beneficiários de Rendimento Social de Inserção (RSI).

A ISS Facility Services desenvolve a sua atividade, caracterizada pela necessidade intensiva de mão-de-obra, promovendo um desenvolvimento sustentável e procurando continuamente adotar as melhores práticas ao nível de emprego, formação e desenvolvimento.

Na sequência deste protocolo, operacionalizado com a Equipa de Rendimento Social de Inserção da SCMA, a ISS juntou-se ao Consórcio de Sinergias Sociais no qual participam diversas empresas e instituições, que mensalmente se debruçam sobre a criação e maximização de Sinergias entre o 3º Setor e o Setor Empresarial; a Integração Social e Profissional de Público Vulnerável; o Desenvolvimento de Instrumentos e Ferramentas de aprendizagem para Público Vulnerável, e a criação de Candidaturas conjuntas que possam potenciar o desenvolvimento de programas neste âmbito.

Neste evento a ISS participou no Painel RSIclar Dá Trabalho!, deixando o seu testemunho sobre os resultados positivos já alcançados com esta parceria, reforçando a mensagem sobre a importância de criação de sinergias entre o setor empresarial e o 3º setor, procurando assim promover a adoção de boas práticas por parte de outras empresas.



Andreia Monge, Recursos Humanos

A Voz da ISS

Técnico de Manutenção Luís Coelho

- Há quanto tempo trabalha na ISS?

Desde Junho de 2012.

- Qual a sua função?

Técnico de Planeamento de Trabalhos.

- Qual foi o seu percurso profissional antes de entrar na ISS?

Engenheiro Supervisor Adjunto de Manutenção no Hospital CUF Infante Santo; Engenheiro Supervisor Adjunto de Manutenção na Clínica CUF Alvalade, Clínica CUF Belém, Clínica CUF Cascais, Clínica CUF Torres Vedras; Gestor de Contrato de Manutenção CC Dolce Vita Tejo, Ginásios Solinca, Torre Oriente, Kidzania, Escritórios da farmacêutica Janssen-Cilag e Datacenter da Optimus.

- Em que cliente presta serviço atualmente?

Escala Vila Franca de Xira (Novo Hospital de Vila Franca de Xira).

- Sendo um hospital, que tipo de desafios enfrenta?

O nosso principal desafio está relacionado com a confiança, ou seja, garantir que quem está do outro lado sente que a ISS é uma empresa que dá resposta e de uma forma capaz. O cirurgião quando vai operar deve sentir que a ISS tem capacidade para assegurar as condições para execução do seu trabalho, a enfermeira quando disponibiliza um quarto para internar um doente deve sentir que a ISS pode dar uma resposta rápida e eficaz na eventualidade de surgir algum problema ou mesmo alguém da área administrativa deve sentir que é a ISS quem resolve os mais simples problemas (ar condicionado que não funciona, lâmpada que não acende, etc...). Para além do formalismo de se saber que existe uma empresa que tem a responsabilidade de assegurar determinadas funções, é necessário ir um pouco mais além e fazer sentir às pessoas que fazemos parte da sua equipa e partilhamos os mesmos objetivos.



- Quais as principais dificuldades?

As principais dificuldades prendem-se com as relações humanas, ou seja, os problemas simples podem-se tornar grandes problemas se não existir uma boa comunicação e relação entre as pessoas. Isso é determinante no nosso dia-a-dia e pode-nos causar grandes constrangimentos na parte operacional.

- Sente uma grande pressão diária? Como consegue lidar com isso?

Sinto a pressão que é comum na maioria dos locais por onde já passei. Não tenho nenhuma resposta exata em relação a isso, no entanto posso afirmar que procuro (através da experiência profissional que vou adquirindo) encontrar métodos que me permitam realizar o trabalho de uma forma mais eficiente.

- Qual é o segredo para um bom funcionamento dos equipamentos que cuidam?

Humildade, muito trabalho e vontade de aprender, são ingredientes que considero fundamentais para mim e para todos os que trabalham comigo.

- Considera o seu trabalho importante para o cliente e para os utilizadores do hospital?

Sim, aliás, o desempenho da ISS tem uma consequência direta no bom funcionamento do hospital que se reflete nos cuidados de saúde prestados a todos os utentes.

- De que forma a ISS é uma mais-valia para o mercado em que se insere, nomeadamente no setor hospitalar?

O contrato do Novo Hospital de Vila Franca de Xira veio acrescentar à ISS experiência na área da manutenção hospitalar que poderá ser interessante numa perspetiva de angariação de novos contratos. Temos todas as condições para expandirmos esta área de negócio e termos um papel importante neste mercado.

- Conte-nos um episódio que o tenha marcado neste projeto?

Não tenho nenhum episódio em especial, no entanto aquilo que mais me marcou foi o facto de nós recebermos uma quantidade enorme de currículos face ao número de vagas existentes, sendo grande parte deles da área da construção civil e muitos deles com muito baixa formação. Isto não é novidade para quem está minimamente atento às notícias nos meios de comunicação social, no entanto permitiu-me ter uma perceção real daquilo que se está a passar no país.

- Fez parte de uma sessão fotográfica que efetuámos com outros colaboradores da ISS. Gostou de participar?

Sim, foi interessante.



Consumo de eletricidade

Desligue o interruptor – Um gesto de Poupança



Fonte: Eco EDP



Nos meses de Verão verifica-se, de um modo geral, um maior consumo de eletricidade sobretudo decorrente do aumento na utilização de sistemas de climatização.

O consumo de eletricidade resultante das atividades da ISS constitui um aspeto ambiental que é acompanhado, não só nas instalações da Sede e Delegações, como também nos locais de prestação de serviço ao cliente. A adoção de boas práticas e a sensibilização dos colaboradores constituem fatores essenciais para a melhoria do desempenho da ISS neste âmbito.

Consciente da relevância do tema na ISS, o Grupo tem dinamizado a nível internacional diversas campanhas de sensibilização para a redução do consumo de eletricidade, tendo como objetivo a consciencialização de todos os colaboradores para a eliminação do desperdício.

Simples gestos no dia-a-dia permitem obter pequenas poupanças no consumo de eletricidade, as quais, replicadas em todo o universo ISS podem ter um impacto muito positivo.


Alguns exemplos de medidas que permitem reduzir o consumo de eletricidade incluem as seguintes:

- Substituição de lâmpadas incandescentes por lâmpadas economizadoras.
- Instalação de detetores de presença que ativem a iluminação apenas quando existem pessoas no local.

- Uso de computadores portáteis, que são energeticamente mais eficientes, podendo reduzir o consumo de energia até 90%, em comparação com os computadores de secretária.
- Diminuição da intensidade da iluminação do ecrã do computador portátil e do telemóvel, para que a bateria dure mais tempo.
- Desligar as luzes e as máquinas (computador, impressora, fotocopadora) antes de sair.
- Não deixar os equipamentos em stand-by. Desligá-los no botão para não gastar energia desnecessariamente.
- Imprimir só se não puder evitar, utilizar sempre o verso das folhas impressas para novas impressões em modo de rascunho ou para apontamentos.
- Evitar o uso do ar condicionado e outros sistemas de climatização. Isolar eficazmente portas, janelas, paredes, tecto e pavimento.
- Aproveitar toda a energia solar que puder.

E... desligar o interruptor sempre que não seja necessário...

...para um Ambiente melhor.



"Uma avaliação cuidada ajuda-me a prevenir falhas"

Luis Silva, Técnico de Manutenção, Portugal

O Luis sabe que é importante prevenir falhas futuras nos diversos equipamentos. Desta forma, ele sabe que tem o seu trabalho controlado e que pode atuar de uma forma mais eficaz e eficiente. Esta eficácia é o que representa a ISS. Somos meio milhão de pessoas empenhadas e motivadas em desenhar soluções à sua medida, baseadas no conceito *"The Power of the Human Touch"*. Tudo para que possa desenvolver o seu negócio.



Customer Experience Survey 2013

Questionário de avaliação da Experiência dos Clientes ISS

Entre os dias 30 de Abril e 20 de Maio de 2013 decorreu mais um Customer Experience Survey do Grupo ISS.

O Customer Experience Survey (CES) tem por base um questionário em ambiente web, através do qual o Cliente é convidado a avaliar diversos aspetos relacionados com a sua Experiência de ter a ISS como Parceiro. Neste processo, que decorreu em 47 países, foram incluídos os maiores clientes da ISS que, no seu conjunto, representam 80% da faturação.

No CES realizado em 2013 foram contemplados 182 contactos de e-mails associados a 147 entidades clientes, tendo sido alcançada uma taxa de resposta de 68,1%.

O questionário Customer Experience Survey inclui 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 2013 demonstram que a ISS Portugal tem vindo a aumentar significativamente o seu NPS desde o ano de 2011, sendo que o valor alcançado de + 8,1 foi também expressivamente superior ao resultado da Região Western Europe (+3,9) e do Global ISS (+ 7,3).



Aguarda-se a disponibilização dos resultados detalhados obtidos na plataforma do Grupo ISS, o que está a ser preparado por uma empresa consultora internacional. Esta informação detalhada permitirá efetuar uma análise profunda às diversas áreas de negócio da ISS e implementar planos de melhoria, para que a Experiência dos nossos Clientes seja positiva e duradoura.



ISS acompanha a expansão do Aeroporto de Lisboa

A garantia das melhores condições para os utilizadores e o cumprimento das melhores práticas existentes na ISS.

No passado dia 17 Julho de 2013 e no âmbito do plano de expansão do Aeroporto de Lisboa, foi inaugurado o novo Busgate Norte assim como a extensão do novo Terminal de bagagem, apesar de que algumas áreas de staff e do novo terminal de bagagem das partidas ainda não se encontrarem totalmente operacionais.

A ISS alarga deste modo a sua colaboração com o aeroporto de Lisboa, nomeadamente nas valências de Higiene e Limpeza e Manutenção Técnica, nestas novas áreas com cerca de 60.000m² que para além dos espaços exclusivos a passageiros, contemplam áreas de circulação, lounges, lojas, restauração e uma nova sala de transferências, vindo assim colmatar algumas necessidades deste aeroporto, que são cruciais para o aumento de capacidade prevista. Das melhorias implementadas devemos salientar os sistemas de transporte de bagagem e as áreas exclusivas de staff.

Para suporte destas novas áreas e paralelamente, com o objetivo de melhorar as condições existentes para os trabalhadores do Aeroporto, foram também construídas novas instalações para o efeito, tendo a ISS participado no desenvolvimento deste projeto fornecendo a informação considerada relevante para a instalação das suas equipas e recursos operacionais.

Neste novo espaço pretendem a ANA e a ISS garantir as melhores condições para os utilizadores e o cumprimento das melhores práticas existentes na ISS, nomeadamente nas áreas de Higiene e Segurança, Formação e Recursos Humanos, potenciando as características individuais de cada trabalhador e elevando a qualidade da prestação dos serviços ao nosso cliente ANA.



Receitas ISS

Pescada Gratinada

Ingredientes

Medalhões de pescada - 4 (sem pele nem espinhas)
Cebolas - 1 e ½ (cortada em rodela) + ½ picada
Alho - 2 dentes
Louro - 1 folha
Tomate - 2 (maduros e cortados em cubos)
Maionese magra - 4 colheres de sopa
Azeite - q.b.
Sumo de limão - 1
Salsa picada - 1 molhinho
Farinha -q.b.
Sal -q.b.
Pimenta -q.b.

Para o puré de batata:

Batatas - 1 kg
Leite - q.b.
Manteiga - 1 colher de sopa
Sal - q.b.
Pimenta - q.b.
Noz Moscada - q.b.

Preparação

Para o puré de batata:

Coza as batatas em água com sal. Enquanto quentes passe pelo passe-vite. Leve ao lume com manteiga e leite. Mexa, tempere com pimenta e noz-moscada e retifique de sal. Reserve.

Para o peixe:

Tempere os medalhões de pescada com sal, pimenta e o sumo de limão e reserve cerca de 30 minutos.

Refogue a cebola em rodela com o azeite, os dentes de alho amassados e a folha de louro e reserve.

Refogue a ½ cebola picada num pouco de azeite, junte o tomate em cubinhos, tempere com sal e deixe cozinhar. Adicione a salsa picada e reserve.

Passe a pescada por farinha, sele num pouco de azeite e reserve.

Numa travessa própria para ir ao forno espalhe a cebola em rodela, disponha no centro os medalhões de pescada, o puré de batata em redor e coloque uma colher de tomatada sobre cada medalhão. Cubra com a maionese e leve ao forno bem quente até se apresentar dourado.

Bavaroise de Ananás

Ingredientes

Ananás - 1 lata
Leite condensado - 1 lata
Nata - 2 pacotes
Gelatina de ananás - 1 pacote

Preparação

Dissolve-se o pacote de gelatina em água quente. Esmaga-se o ananás com um garfo, e reserva-se o sumo. De seguida bate-se o leite condensado com as natas, e acrescenta-se o ananás esmagado. Junta-se a gelatina ao preparado anterior e o sumo do ananás. Vai a congelar para solidificar, numa forma com buraco ao centro. Uns momentos antes de ser servido, deve-se retirar do congelador.



As 6 diferenças da ISS



1- Logo no polo; 2- Brilho na parte amarela da mala; 3- Junta no tecto; 4- Jante do carro; 5- Gola do casaco; 6- Elástico na pasta.

Princípios de Liderança da ISS



1. Na ISS, o cliente está em primeiro lugar.

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

