



Integrated Facility Services



ISS Portugal

A ISS é uma Multinacional Dinamarquesa fundada há mais de 100 anos. Gradualmente, assumiu-se ao longo dos anos como Líder no mercado dos Serviços de Higiene e Limpeza, adicionando cada vez mais competências até se tornar um dos maiores grupos Mundiais na Prestação de Serviços. Hoje em dia, conta com cerca de 534.000 colaboradores em 53 países e persegue objetivos cada vez mais ambiciosos.

A ISS Portugal, em linha com o plano estratégico do grupo, tem vindo a juntar à sua lista de competências, outras valências, tais como, a prestação de serviços Integrados de Higiene e Limpeza, Instalação e Manutenção Técnica, Desinfecção e Desinfestação / HACCP, Espaços Verdes, Segurança Alimentar, Catering, Merchandising, Receção, Hospedeiras, Atendimento Telefónico, Apoio Técnico Administrativo e Secretariado. No fundo, fornece consultoria, gestão e execução de contratos em regime de Outsourcing a Edifícios, Instalações e Clientes. Com o desenvolvimento orgânico e por via de aquisições a ISS opera em Portugal com cerca de 8.500 colaboradores.

Sinergias em contratos de IFS (Integrated Facility Services)

A ISS oferece aos seus clientes a possibilidade de escolher entre 3 serviços: Single Service, Multi Services e Integrated Facility Services (IFS).


Com a implementação da estratégia de IFS, a ISS participa na criação de uma nova alternativa à gestão de mono-serviços.

Uma das vantagens de um contrato IFS é a criação de sinergias dentro de uma só equipa de serviço ISS, já que com a flexibilidade e polivalência dos nossos colaboradores é possível racionalizar os custos permitindo uma redução financeira efetiva para o nosso cliente. A Qualidade e a estabilidade aumentam significativamente, permitindo melhores performances, sendo o número de colaboradores com horários a tempo inteiro mais elevado e o absentismo reduzido, a satisfação e a lealdade dos colaboradores mais elevada e por consequência a satisfação do cliente final mais rapidamente atingida.


Os serviços de IFS são geridos e controlados por pessoal selecionado e formado através dos rigorosos critérios de profissionalismo da ISS. A sua formação inclui a Universidade da ISS em Copenhaga, onde recebem formação a todos os níveis da operação, liderança, comunicação e relacionamento humano. A sua preparação visa responder às várias situações operacionais do dia-a-dia, das quais destacamos seis funções que consideramos imprescindíveis para o sucesso dos contratos IFS da ISS:

- Um único Interface com o cliente (capacidade comunicativa e de organização).
- Disponível a toda a hora (TDA H24).
- Capacidade de decisão independente ("empowerment").
- Rápida resposta e reação a imprevistos (visão global).
- Flexibilidade e polivalência.
- Capacidade de adaptação às mudanças do cliente.

O Gestor do Contrato IFS está treinado e preparado para enfrentar os requisitos e necessidades operacionais de serviço do cliente.



Uma das vantagens dos contratos de IFS é a racionalização dos custos permitindo uma redução financeira do nosso cliente.



Centro de Serviço ao Cliente

Não é somente o nosso “interface” no cliente que requer uma boa comunicação, todos os utilizadores dos nossos serviços (utentes) requerem a nossa atenção e necessitam do nosso empenho para resolver os seus problemas de serviços, no seu local de trabalho. Esta é uma ferramenta importante da ISS, facilitando a operação e comunicação no dia-a-dia do cliente.

Sistemas de Gestão

Qualidade, Ambiente e Segurança

Sendo uma das empresas líder no mercado de Facility Services, a ISS é reconhecida internacionalmente pelo padrão de qualidade dos serviços que presta. A satisfação dos seus clientes, a prevenção de lesões e danos para a saúde dos seus colaboradores e de todos os que trabalham em seu nome, bem como a adoção de soluções mais eficientes que promovam a prevenção da poluição, representam princípios fundamentais na gestão da Organização.


O Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho constitui a ferramenta de gestão e melhoria contínua do desempenho da ISS Facility Services nestas áreas, encontrando-se certificado pelos referenciais **ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e OHSAS 18001:2007**.

Investindo sempre na inovação como um fator diferenciador de melhoria, a ISS desenvolveu uma ferramenta informática suportada em ambiente Web, que permite aos seus clientes avaliar um conjunto de parâmetros pré-estabelecidos, transmitindo a sua perceção sobre o nível da qualidade do serviço prestado diretamente online. A utilização desta ferramenta, sem qualquer custo acrescido para o Cliente, tem entre outras vantagens, facilitar todo o processo de comunicação entre ambas as partes, de uma forma rápida, simples e prática.


Higiene e Segurança no Trabalho

A Prevenção procura eliminar ou minimizar os riscos profissionais, melhorando, ao mesmo tempo, o desempenho da ISS a nível económico, social e cultural. A ISS cria condições para que os trabalhadores entendam a importância do cumprimento das normas de Higiene e Segurança no Trabalho:

- Criar condições que permitam o respeito pelas regras de higiene e segurança, bem como fazer a análise dos riscos e pôr em prática a Prevenção.
- Condições Ambientais na Prevenção: regras de segurança para o uso de equipamento elétrico; riscos no uso de produtos químicos, riscos de incêndio e regras de segurança ao efetuar os diversos serviços.




A ISS é certificada
pelos referenciais
ISO 9001:2008,
14001:2004 e
OHSAS 18001:2007



Gestão e Manutenção de Edifícios

Estabelecemos com os nossos clientes relações duradouras de cumplicidade, abertura e diálogo, especialmente focadas na qualidade do serviço prestado e numa constante adaptação às necessidades. Em resposta a estas necessidades de gestão e conservação do património construído, a ISS oferece aos seus clientes, diversos serviços de forma integrada.

O software da ISS de Gestão da Manutenção, desenvolvido em Cliente / Servidor utiliza a base de dados SQL Server da Microsoft.

A man in a blue t-shirt is using a spray gun to apply a substance to a wall in a commercial kitchen. The kitchen has a checkered floor, a bar counter, and a red fire extinguisher. The man is looking at the wall he is spraying.

“ Para um bom funcionamento das instalações é necessário um trabalho rigoroso.”

João Sequeira, Técnico de Manutenção, Portugal

Condução e Manutenção de Edifícios

Gestão técnica centralizada; Quadros interfaces e unidades terminais; Sensores, atuadores e controladores; Elaboração de manuais de manutenção; Telas e esquemas de princípio.

Eletricidade

Postos de transformação; Grupos geradores de emergência; Rede de tomadas e força motriz; Rede de iluminação; Quadros gerais e parciais; Sistema de som, voz e dados.

Sistemas de Segurança

RIA – Rede de Incêndio Armada; Sistema de deteção de incêndio; Sistema de deteção de CO, CO2; Sistema de deteção de intrusão; CCTV.

Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC)

Unidades de produção térmica– Caldeiras, chiller's, VRV; Condução, distribuição de energia – Tubagens, bombas, válvulas, filtros; Ventilação e climatização - Ventiladores, UTA's, etc.

Centrais de Elevação de Água

Sistema de bombagem, condução e armazenamento; Sistema de tratamento e controlo da qualidade.

Instalações de Águas Sanitárias

Termoacumuladores elétricos e a gás; Equipamento sanitário; Redes de águas frias e quentes; Rede de tubagem de águas residuais.

Auditorias de Manutenção

Auditorias estáticas, funcionais e internas, de acordo com planos específicos definidos pelo cliente; Análise da produtividade e reorganização de processos; Diagnósticos de consumos.

Manutenção/Reparação de Espaços Exteriores e Zonas Técnicas

Arruamentos e passeios; Parques de estacionamento; Gradeamentos; Caleiras e esgotos.

Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior

Auditorias energéticas à Qualidade do Ar Interior, condução da manutenção; Emissão de certificados energéticos; Plano de racionalização de consumos de energia; Plano de melhoria da qualidade do ar interior; Inspeções periódicas regulamentares a Caldeiras e Equipamentos AVAC.


Racionalização de consumos de energia e gestão de redução

Estudo da viabilidade económica de implementação de medidas de melhoria, nomeadamente: Análise das condições de receção e distribuição de energia; Oportunidades para a utilização de energias renováveis produção de AQS e eletricidade; Controlo de iluminação em função da luz natural e ocupação. Controlo de ar novo em função da ocupação e da possibilidade de recorrer a arrefecimento gratuito e recuperação de calor no ar de rejeição; Nas centrais térmicas: Possibilidade de implementação de cogeração, sistemas de absorção de energia, bombas de calor equipamentos com maior eficiência; Ventiladores e bombas de caudal variável; Isolamento térmico dos equipamentos, condutas e tubagens; Gestão técnica de energia, monitorização de temperaturas, caudais, estados de filtros, funcionamento dos equipamentos, registos de consumo, regulação, controlo e otimização; consultoria na implementação da norma **ISO 50001** - Gestão de Energia.



24 horas à sua
disposição:

Serviço de Piquete
e atendimento
telefónico.



Higiene e Limpeza

A inovação organizativa otimizando a eficiência, apoiada por eficazes sistemas de planificação, são garantia para poder oferecer um serviço com os resultados qualitativos de elevadas performances e segurança que necessita. O serviço de Higiene e Limpeza é efetuado segundo a metodologia de trabalho em vigor na ISS, através da qual são elaborados planos de trabalho, produtos e equipamentos a utilizar, para além de atender ainda a questões de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho e Ambiente.


- Limpeza diária de manutenção especializada em:
 - Escritórios; Transportes; Grandes e médias superfícies / Shopping malls; Indústria hospitalar e farmacêutica; Indústria ligeira e pesada; Indústria alimentar; Parques de estacionamento.
- Higiene e limpeza especializada "Room Maid";
- Higiene e limpeza profunda de alcatifas, estores, persianas;
- IT cleaning;
- Limpeza de superfícies envidraçadas;
- Higiene e limpezas periódicas;
- Recolha seletiva de resíduos;
- Consumíveis para instalações sanitárias;
- Dispensadores / equipamentos sanitários;
- Contentores de higiene feminina;
- Tapetes de retenção de poeiras;
- Tratamento de pavimentos, decapagem, selagem, enceramento e vitrificação;
- Higiene e limpeza final de obra.

Cleaning Excellence


O "Cleaning Excellence" é o método ISS de fornecer serviços de Limpeza de forma eficiente e otimizada. Este projeto coloca a ISS na linha da frente no desenvolvimento do serviço, pois aplica equipamentos e métodos de trabalho profissionais através de um modelo operacional único, permitindo resultados visíveis quer no que respeita ao aumento de produtividade, como ao aumento da qualidade do serviço prestado. O conceito do Cleaning Excellence inclui quatro elementos estruturais:

1. SimISS – Cálculo de custos operacionais - É a ferramenta de cálculo online da ISS, baseada no benchmark internacional das melhores práticas, cujo objetivo é estabelecer uma fundação sólida da produtividade operacional. Desta forma, o SimISS permite elaborar estimativas dos recursos operacionais necessários assegurando preços competitivos.

2. Métodos de Trabalho - Os colaboradores de Limpeza da ISS são formados e treinados nos métodos de trabalho desenvolvidos com base nas melhores práticas internacionais da ISS. A formação personalizada e individual de cada colaborador, permite-nos aumentar a sua produtividade, assim como a qualidade do trabalho que desempenha. Paralelamente é também desenvolvido para cada cliente o plano e rota de trabalho a seguir.



Fornecemos
soluções eficientes
e otimizados,
tendo em conta
a qualidade e a
produtividade dos
nossos serviços.



3. Equipamentos de limpeza profissionais - De forma a garantir a segurança dos nossos colaboradores, o respeito pelo Ambiente e a eficiência desejada, o projeto Cleaning Excellence dispõe de uma gama pré-selecionada de produtos e equipamentos. Para garantir que pode fazer parte do processo de inovação, a ISS desenvolveu uma parceria com um dos fornecedores internacionais de equipamentos de limpeza. Este passo permite não só dispormos de uma gama de produtos e equipamentos uniformizada a nível internacional, como também adaptar os produtos e equipamentos desenvolvidos às nossas necessidades operacionais.

4. Qualidade - O maior interesse dos nossos clientes é ter acesso a um fornecedor de serviços de limpeza capaz de entregar a qualidade necessária pelo preço justo. A garantia de qualidade constante durante um longo período de tempo é um dos elementos diferenciadores da ISS em relação aos seus concorrentes. Fornecer um serviço de limpeza profissional aos nossos clientes significa documentar a nossa produtividade de trabalho em relação ao SLA, Service Level Agreement, e ao nível de qualidade contratado.



“Trabalhar na ISS é aprender com os melhores profissionais”

Fernanda Barata, Encarregada de Limpeza, Portugal

Serviços de Apoio a Empresas

Por detrás de um negócio de sucesso deve existir um bom funcionamento dos serviços de apoio a empresas. As atividades do dia-a-dia como serviços de receção, sala de correio, suporte a escritório, recursos humanos, hospedeiras e serviços de Catering são pontos essenciais na criação de um negócio eficiente. A ISS disponibiliza todos estes serviços vitais ao seu negócio, através de um único ponto de contacto conseguindo uma otimização de custos.

Consultoria e Gestão de RH

Estudos de análise funcional / organizacional; Parcerias de desenvolvimento através de gestão de recursos; Gestão de contratos; Gestão de salários.

Trabalho Temporário

Estudo prévio do perfil do colaborador; Seleção interna/externa; Adequação do perfil do candidato à função a desempenhar; Colocação e acompanhamento do colaborador.

Recrutamento e Seleção

Briefing com o cliente para estudo da cultura empresarial; Caracterização do perfil e das funções do colaborador; Avaliação psicológica e de potencial do candidato.

Formação Profissional

Engenharia e consultoria em formação; Elaboração e desenvolvimento de planos de formação; Projetos de formação à medida; Formação intra e inter empresa.

Hospedeiras e Rececionistas

Rececionar e encaminhar visitantes; Gestão de equipamentos; Preparação de coffee breaks; Hospedeiras para congressos; Hospedeiras para convenções; Hospedeiras para reuniões; Hospedeiras para feiras; Outros eventos...

Serviços de Hotelaria

Housekeeping:

Gestão de recursos humanos face à taxa de ocupação; Limpeza de quartos; Preparação de quartos (pré-abertura); Limpeza de obra.


Food and Beverage:

Chefes de Sala; Cozinheiros; Copeiros; Empregados de Mesa.


Receção e Portaria

Serviços de Catering

Gestão de Bares/Cantinas/Refeitórios; Restauração Coletiva; Restauração Hospitalar; Restauração Social; Corporate; Menus/Buffer's; Cocktail's; Porto de Honra; Coffee Break; Colocação e Reposição de máquinas de Vending.



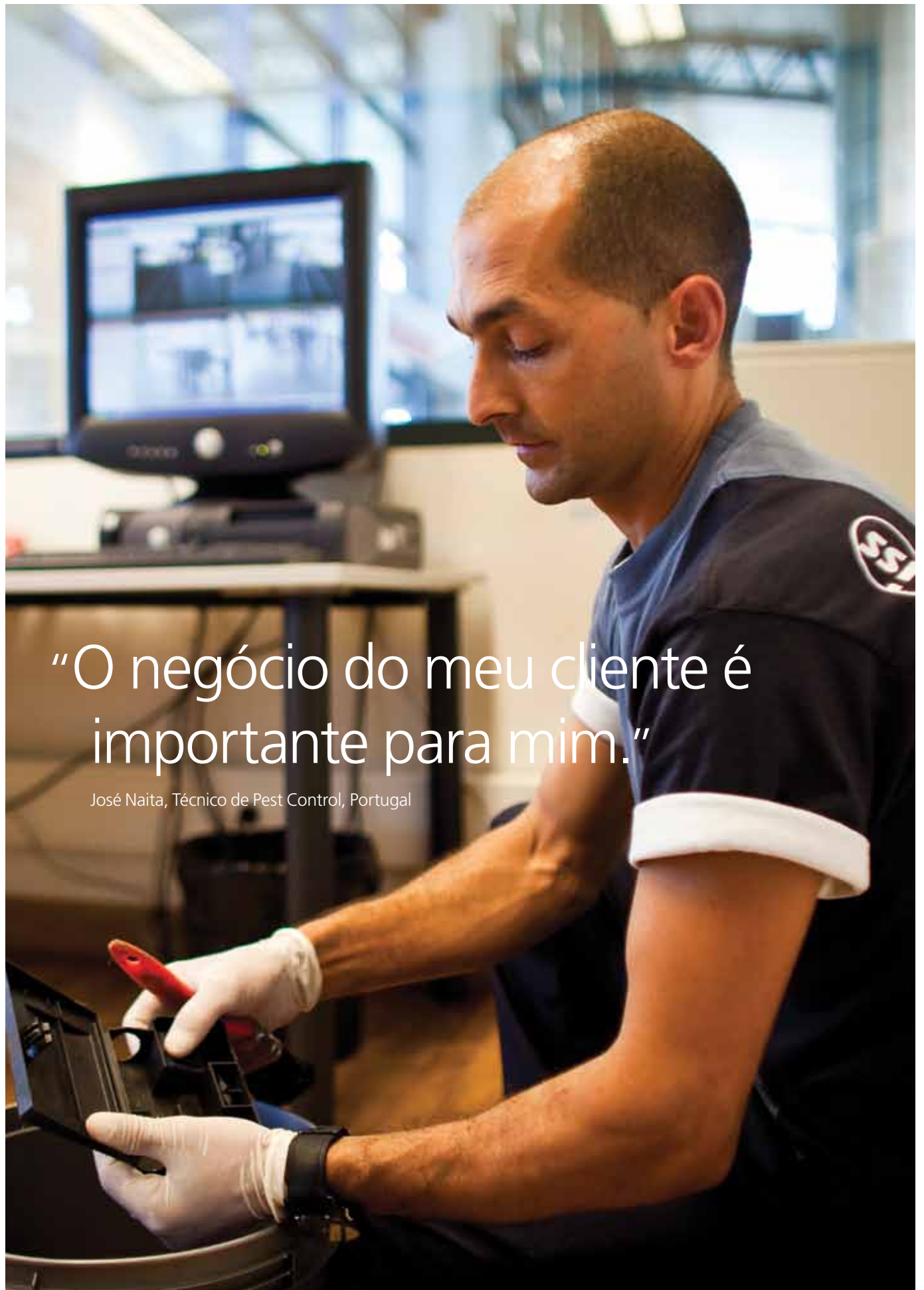
Economia de tempo e dinheiro através de um planeamento à medida das necessidades específicas de cada cliente.





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

Megan Pearson , Recepcionista, Londres, UK



“O negócio do meu cliente é importante para mim.”

José Naita, Técnico de Pest Control, Portugal

Pest Control / HACCP

A ISS Pest Control atua de acordo com os procedimentos legais, tendo sempre em atenção a utilização dos métodos mais adequados a cada tratamento, utilizando as melhores técnicas e produtos homologados, para o controlo efetivo das pragas e a preservação do meio ambiente e da saúde pública.

Insetos

Baratas; Carunchos; Gorgulhos; Formigas; Moscas; Mosquitos; Processionária; Térmitas; Traças, etc...

Roedores

Mus musculus - ratinho

Rattus norvegicus - ratazana

Rattus rattus - rato preto

Microorganismos

Bactérias; Vírus; Fungos.

Aves

Pombos; Gaivotas.

Desinfecção

Limpeza e desinfecção de torres de refrigeração e circuitos de água quente; Controlo de Legionella; Controlo de Vírus; Controlo de Fungos.

Qualidade do ar em edifícios

Limpeza e desinfecção de condutas de ar condicionado

Controlo de infestantes por via química

Aplicação de Herbicidas em: Zonas circundantes a edifícios industriais; Parques; Recreios de escolas; Bermas de estradas, etc...

Programa informático / E-Monitoring:

Programa que gere um conjunto de dados, concebe relatórios e documentos. O programa é gerido a partir da Internet. Pode ser executado localmente no computador.

O E-Monitoring permite: Login seguro para utilizadores e clientes; O acesso remoto aos dados, sem instalar o programa; Ferramentas para gerar uma enorme variedade de relatórios; Gerar alertas e enviar relatórios por e-mail; Criação de um cliente com muitas filiais; Criar mapas e upload dos mapas existentes; Interagir com o trabalho diário; Sincronização remota de dados.

HACCP

Implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar pelos referenciais Codex Alimentarius, ISO 22000, BRC e ERS 3002; Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001) e de Gestão Ambiental (ISO 14001); Auditorias internas; Implementação de sistemas de rastreabilidade; Formação no âmbito da Segurança Alimentar; Auditorias a fornecedores e auditorias "cliente mistério"; Controlo analítico a alimentos, água e equipamentos; Comercialização de equipamentos de monitorização (ex.: termómetros, kits de controlo da qualidade dos óleos de fritura).



“Trabalhar na ISS faz-me crescer profissionalmente.”

Helena Becker, Merhandiser, Portugal

Field Marketing - Merchandising

Somos especialistas em atividades promocionais focalizadas no ponto de venda, com soluções inovadoras, integradas e competitivas, que ajudam, de forma determinante, os seus clientes a cumprir os seus objetivos e a resolver as suas questões (da conceção de promoções à produção de materiais, da logística a montante à sua operacionalização).

Disponibilizamos ainda um conjunto de serviços integrados (**IMS**) que vão desde a criatividade e imagem, armazenagem, distribuição, handling, operadores logísticos, etc.

IMS (Serviços Integrados de Merchandising)
- Um serviço chave na mão: Criatividade e imagem; armazenagem; distribuição, handling; operadores logísticos, etc.

Divisão do Ponto de Venda

Ações do Ponto de Venda

Formação técnica de promoção e vendas, enquadradas através do briefing do cliente; Equipa de promotores residentes com experiência; Promovemos ações de apoio, degustação, demonstração e animação; Equipa de supervisão que acompanha e assegura o cumprimento da ação, de todo o Continente.

Reposição

Repositores prevenindo ruturas e melhorando a visibilidade dos produtos no linear; Cobertura total de todos os pontos de venda; Supervisão da equipa de repositores e monitorização de reposição.

Sistema de Informação de Merchandising (SIM) em cadeias centralizadas

Picking - Multiclientes: Serviços regulares de informação de gestão - pricing, facings, deteção de ruturas, causas de ruturas e sugestão de encomendas.
- Picking - Cliente Exclusivo: Disponibilizamos o mesmo tipo de serviço de multiclientes, mas com exclusividade para um único cliente; Ambas as equipas são treinadas, possuem as mesmas competências e atuam nos mesmos mercados.
- Cliente Mistério: Verificação de preços, layout, níveis de serviço; Programas de visita a canais/lojas ou áreas integradas em campanhas de incentivos, para premiar as lojas vendedoras.
- Assessoria de Publicidade: Recolhemos informação nacional de todas as publicações de folhetos.

Divisão Logística Integrada

Logística; Montagens e decoração; Distribuição de brindes e suportes; Sampling & Handling.

Espaços Verdes

A nossa atividade está centrada na prestação de serviços, no planeamento, na execução e manutenção de espaços verdes. Fornecemos aos nossos clientes um amplo conjunto de serviços de reconhecida qualidade de acordo com as exigências do mercado.


A capacidade técnica, a experiência e a obra realizada são o nosso melhor cartão de visita para todas as entidades que procuram um parceiro credível e com real capacidade de execução de todo o tipo de projetos e manutenções de espaços verdes, muitos deles de elevada dimensão e complexidade. A vasta experiência, assegura que a ISS Plantiagro, dedicada aos Espaços Verdes, se torne uma mais valia na afirmação de garantias globais de projetos.

Construção de Espaços Verdes


- Fornecimento de material vegetal;
- Sementeiras / hidrosementeiras;
- Fornecimento de terra vegetal;
- Pavimentos;
- Parques infantis;
- Mobiliário de jardim;
- Trabalhos em madeira rústica tratada;
- Vedações de rede e madeira;
- Projetos para espaços verdes / Projetos de rega;
- Montagem de sistemas de rega;
- Construção de piscinas (betão, liner, fibra) e lagos;
- Desmatações;
- Construção de campos de golf.

Manutenção de Espaços Verdes

- Limpezas e podas/ desbastes;
- Fertilizações;
- Tratamentos fitossanitários;
- Análise do estado fitossanitário de espaços;
- Mobilizações;
- Ressementeiras;
- Regas;
- Sistema de rega e drenagem;
- Limpeza de pavimentos;
- Relvados;
- Manutenção e Limpeza de piscinas;
- Manutenção de campos de golf.



Na ISS Plantiagro
temos técnicos
com elevada quali-
ficação e experiên-
cia.



“ Para mim é importante que o cliente esteja satisfeito ”

Marco Lourenço, Jardineiro, Portugal



Carnaxide (Sede)

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

Setúbal

Morada: Rua António José Baptista, nº 108
2910-398 Setúbal
Tel: 265 520 230 | Fax: 265 520 233

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: Caminho da Ladeira, nº 114, Stº António
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

