



# CLECE RELATÓRIO ANUAL 2014

CLECE  
RELATÓRIO  
ANUAL  
2014

A NOSSA  
VOCAÇÃO:  
FAZER CRESCER  
OS NOSSOS  
CLIENTES

5

Carta do Presidente

25

Sectores. Casos de Sucesso

9

O Grupo Clece em 2014

93

Presença Internacional

13

Recursos Humanos

97

Sistema Integrado de Gestão

17

Compromisso Social

103

Estrutura do Grupo



Esta memória anual está disponível em versão online. Pode ser descarregada a partir da nossa página web [www.clece.pt](http://www.clece.pt)



  
CERCE  
CENTRO  
REINA SOFÍA

  
**Comunidad de Madrid**  
COMISIÓN DE ASOCIADOS SOCIALES  
CENTRO ALZHEIMER  
FUNDACIÓN REINA SOFÍA

A circular inset on the left side of the image shows a close-up of a person's arm wearing a white short-sleeved shirt with a dark trim at the cuff. The background within the circle is slightly blurred, showing what appears to be a hospital or clinical setting with a metal bed frame.

# CARTA DO PRESIDENTE



# CADA VEZ MAIS PRESENTES NA VIDA DE MAIS PESSOAS

Na limpeza de uma plataforma, na jardinagem de um parque, na cantina de um hospital, na iluminação da cidade, na assistência a uma residência. Também na educação de uma escola infantil ou na manutenção de um escritório. Cada vez estamos mais presentes na vida de mais pessoas. Passamos praticamente despercebidos mas prestamos serviços indispensáveis tanto para o correto funcionamento das empresas e entidades como para o bem-estar e convivência diária dos cidadãos. A Clece expande-se levando mais e melhores serviços às empresas, à sociedade, às pessoas. Limpadores, engenheiros, psicólogos, enfermeiros, fisioterapeutas, trabalhadores sociais, terapeutas ocupacionais, jardineiros, nutricionistas, monitores... Inclusive gerentes. **Já somos 69 316 trabalhadores** que, independentemente do seu âmbito ou profissão, têm em comum a vocação de serviço.

Tornamos realidade dia-a-dia o grande projeto empresarial que, desde o início do seu funcionamento em 1998, não parou de crescer. O passado exercício proporcionou mais um nível nesta trajetória. Pelo segundo ano consecutivo, todas as atividades da empresa registaram dados positivos, uma conquista que consolida um modelo de negócio diversificado baseado na qualidade, inovação e gestão de pessoas. Assim, melhorámos o volume de negócio em mais de 7% consolidando a nossa liderança em atividades como a

limpeza ou os serviços sociais e aproveitando o maior dinamismo de âmbitos como o ambiental ou o da eficiência energética. A maior presença internacional, com um notável impulso no Reino Unido, também foi uma alavanca de crescimento.

Com a sustentabilidade do negócio garantida, o nosso projeto social também ganhou em projeção, em beneficiários e colaboradores. O impulso dado neste âmbito foi, sem dúvida, um dos grandes marcos do ano. Integração, empregabilidade, sensibilização e apoio a grupos vulneráveis. Estes são os quatro eixos do nosso compromisso social que deixaram em 2014 um balanço muito positivo relativamente à integração com **5032 trabalhadores de grupos vulneráveis** incorporados na empresa. Para isso, continuamos a colaborar estreitamente com associações, fundações e entidades sociais que partilham a nossa inquietude por uma sociedade mais justa que garanta a todos a igualdade de oportunidades. Entre outras novidades, em 2014 incluímos o grupo de vítimas de terrorismo nas nossas políticas de integração. Mas além disso, fizemos um notável esforço de comunicação e sensibilização, onde se destacaram iniciativas como o *I Fórum pela Integração*, a colocação em funcionamento dos *Prémios Compromisso* e o lançamento dos portais digitais *clecesocial.com* e *inclusionyempleo.com*.

Fico feliz por dizer que alcançámos um ponto em que a inter-relação entre negócio e compromisso é tal que, em determinadas ocasiões, a fronteira entre ambos se esvanece. E acredito que este é um indicador realmente positivo da nossa bem-sucedida gestão do negócio, porque demonstra o nosso envolvimento com o serviço, com a sociedade, com as pessoas. Vamos além da mera prestação de um serviço, tentamos sempre que podemos “fechar o círculo”. Isto é, onde gerimos uma casa de acolhimento, procuramos uma oportunidade de trabalho para o utilizador na nossa própria organização. Ou aonde proporcionamos serviços para pessoas dependentes, tentamos sempre superar-nos, por exemplo, com a aplicação de inovadoras terapias assistenciais.

Definitivamente, 2014 foi um novo ano de avanços no negócio e no social. As bases estão solidamente assentes para que esta seja a tônica a curto e médio prazo, crescendo e melhorando desde, por e para as pessoas.

Atentamente,

**Cristóbal Valderas**

Presidente Executivo da Clece

“Pelo segundo ano consecutivo, todas as atividades da empresa registaram dados positivos, uma conquista que consolida um modelo de negócio diversificado baseado na qualidade, inovação e gestão de pessoas.”





O GRUPO  
CLECE  
EM 2014

## VOLUME DE NEGÓCIO

O crescimento deve-se principalmente à capacidade da empresa em conseguir novos contratos e oferecer aos clientes soluções à medida para otimizar os recursos.

+ 7%

Mais um ano, e apesar de as limitações no investimento público continuarem, o Grupo Clece cresceu mais de 7% relativamente a 2013 ao faturar 1304 milhões de euros. Esta melhoria no volume de negócio deve-se principalmente à capacidade da empresa em conseguir novos contratos e oferecer aos clientes soluções à medida para otimizar os recursos.

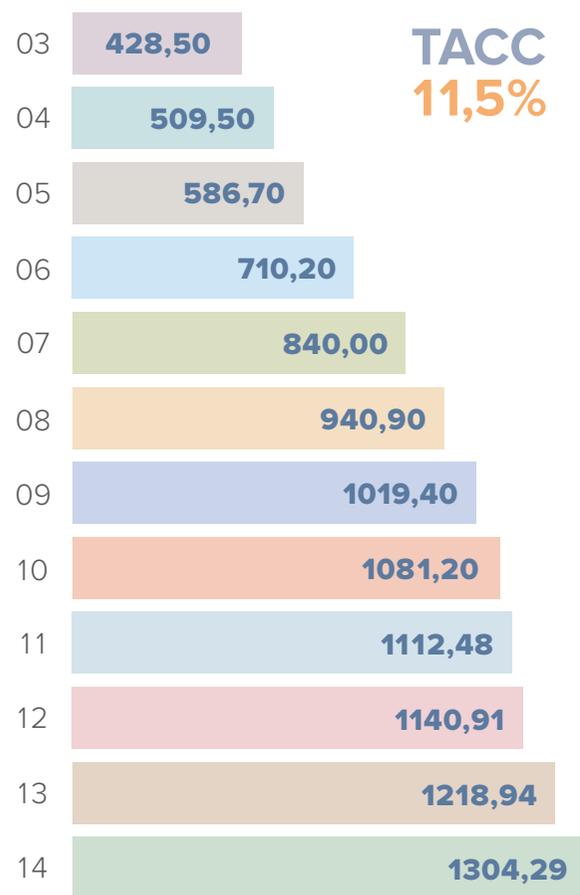
Pelo segundo ano consecutivo, todas as atividades da empresa registaram uma evolução positiva, uma conquista que consolida um modelo de negócio diversificado baseado na qualidade, inovação e gestão intensiva de pessoas. Fatores que permitiram manter a liderança em atividades como Limpeza e Serviços Sociais e Educativos, e experimentar fortes crescimentos noutras como Aeroportuário ou Eficiência Energética.

As duas principais atividades do Grupo Clece, Limpeza e Serviços Sociais e Educativos, que englobam quase 75% do negócio total e que são líderes nos seus respetivos sectores, cresceram ligeiramente. No caso da Limpeza, o volume de negócio situou-se nos 568 milhões de euros, mais 3% que em 2013. Por outro lado, a divisão de Serviços Sociais e Educativos alcançou um rendimento de 391 milhões de euros, mais 1% que o ano anterior, acumulando um aumento médio de 10% nos últimos três anos.

Várias atividades experimentaram um comportamento especialmente positivo em 2014. Destaca-se a área dos Serviços Aeroportuários, que mantém a evolução positiva do ano anterior e melhora consideravelmente as suas receitas em 2014, crescendo 54% e alcançando quase os 100 milhões de euros de faturação. Além disso, é assinalável o balanço anual do Centro Especial de Emprego, que continua a sua linha de fortes aumentos, este ano com 26%. Também a Restauração, que volta à senda do crescimento, após a reordenação de 2012 e 2013, apresenta já neste curso uma melhoria do volume de negócio de 15%.

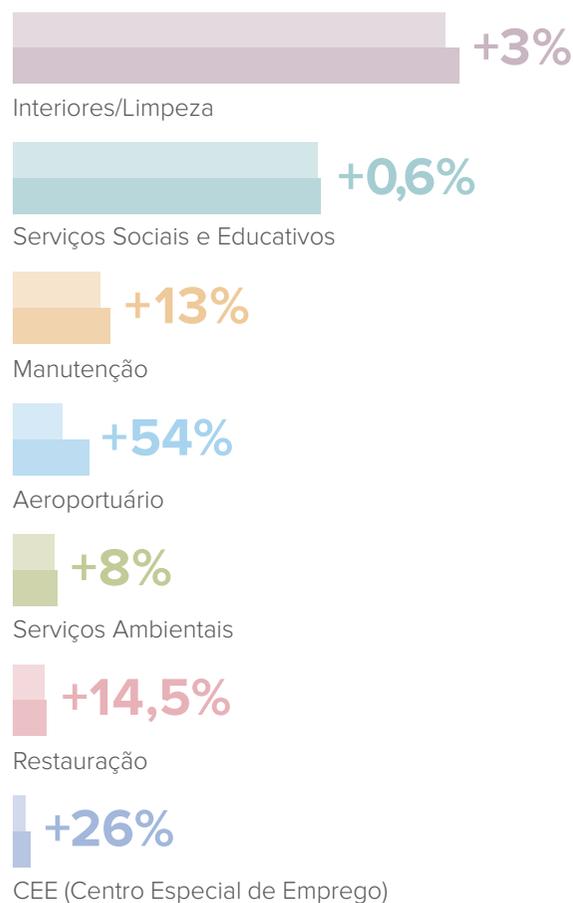
Dentro da Manutenção e Serviços Integrados, que se situa nos 125 milhões de euros, mais 13% que em 2013, destacam-se os aumentos de 77% do Facility Management e de 24% dos Serviços Energéticos, consolidando-se ambas as áreas como pilares futuros de desenvolvimento do negócio, com uma elevada especialização e como uma proposta de valor para evoluir para cidades e edifícios mais sustentáveis e eficientes economicamente.

Por último, destacam-se os bons resultados da divisão de Serviços Ambientais, Talher, que apesar do forte crescimento que já experimentou o ano anterior, em 2014 continuou a tendência altista com mais 8%. E a recém criada atividade de Segurança que duplicou a sua faturação em 2014 com um crescimento de 120%.



**Evolução do volume de negócio**  
2003 a 2014. Vendas em milhões de euros

**TACC**  
**11,5%**



**Comparativo dos volumes de negócio**  
2013 e 2014. Vendas em milhões de euros

“Várias atividades experimentaram um comportamento especialmente positivo em 2014 com crescimento de dois dígitos: Serviços Aeroportuários, Centro Especial de Emprego, Restauração e Manutenção.”





# RECURSOS HUMANOS

# UM LUGAR PARA TODOS

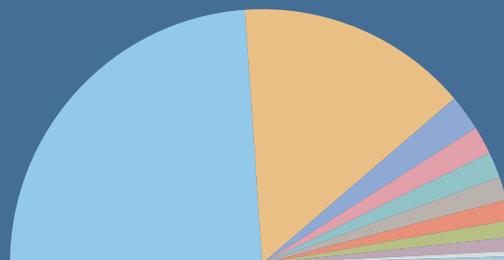
A Clece tem na sua gente o seu valor diferencial. Com o foco de atenção nas pessoas, **cada empregado conta, cada pessoa acrescenta**. Um desafio, o de reconhecer a individualidade, dado o elevado volume do seu quadro: é a terceira empresa privada de Espanha em número de empregados, com 69 316 trabalhadores em 2014.

A integração é um dos pilares fundamentais na gestão de Recursos Humanos. O respeito pela diferença e a inclusão torna-se mais patente através da integração laboral de grupos socialmente vulneráveis. Neste âmbito a empresa experimentou uma notável evolução nos últimos anos. No passado exercício, a Clece contou com 5032 trabalhadores destes grupos: mulheres vítimas de violência de género, pessoas com deficiência, pessoas em risco de exclusão social, vítimas de terrorismo ou jovens desempregados. Representaram 7,3% do total, percentagem crescente e muito superior ao exigido por lei.

A não discriminação e igualdade de oportunidades também é uma máxima, em relação ao género, dentro do Plano de Igualdade implementado em todas as empresas do Grupo. Relativamente ao desenvolvimento profissional, a Clece continuou a investir num ambicioso plano de formação que chegou a mais de 26 600 empregados, mais 11,5% que em 2013. Dessa forma, a Clece manteve o esforço na Prevenção de Riscos Laborais para assegurar e potenciar um ambiente laboral seguro.

# 69 316

TRABALHADORES NO QUADRO



62 526

2012

65 774

2013

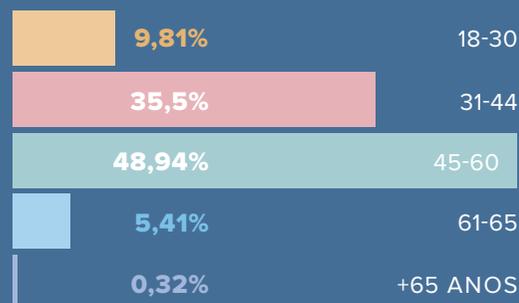
+5,4%

2014

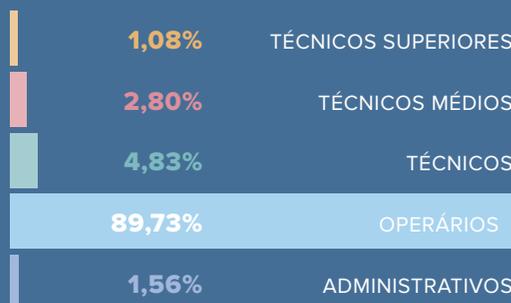
Evolução do quadro de 2012 a 2014



Distribuição do quadro por tipo de atividade



Distribuição do quadro por idades



Distribuição do quadro por categoria laboral

## PLANOS DE DESENVOLVIMENTO

- **Programa Superior de Desenvolvimento para Chefes de Serviço:** sexta promoção com 63 participantes
- **Programa de formação de Alto Rendimento:** dois dias por mês durante oito meses
- **Programa de Avaliação de Competências:** formará mais de 1500 pessoas
- **Área Social:**
  - Programa Diretores de Centros Sociais  
32 trabalhadores
  - Coordenador de Serviços de Assistência ao Domicílio  
176 trabalhadores
- **Itinerário Formativo Económico-Financeiro:** com 89 participantes

## MARCOS 2014

- **Renovação do Plano de Igualdade da Clece** até março 2016
- **Renovação do Plano de Igualdade da Talher** até março 2016
- **Renovação do Plano de Igualdade da MA** até março 2016 (Multiservicios Aeroportuarios)





# COMPROMISSO SOCIAL

# O PROJETO SOCIAL DA CLECE

A **Clece Social** é o projeto social da Clece, a expressão do seu compromisso com as pessoas. Um compromisso entendido como algo inerente à sua origem e desenvolvimento. A Clece Social estrutura a sua atividade a partir de 4 eixos: empregabilidade, integração, sensibilização e cuidado de pessoas.



## EMPREGABILIDADE

---

Promover a manutenção do emprego, favorecendo a possibilidade de as pessoas poderem aceder a um posto de trabalho e procurando o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

A Clece conta com 69 316 empregados. A sua estrutura e atividade favorecem a possibilidade de aceder a um posto de trabalho na empresa. Além de uma oportunidade laboral, a Clece oferece também a possibilidade de um desenvolvimento profissional e pessoal num ambiente laboral onde a ética profissional e a qualidade humana são fundamentais. Uma empresa onde o esforço de superação, exemplificado nos 5032 empregados procedentes de grupos de difícil inserção, é um sinal de identidade.



## INTEGRAÇÃO

Fomentar a igualdade de oportunidades através da integração de pessoas de grupos desfavorecidos, principalmente pessoas com deficiência, pessoas em risco de exclusão social, mulheres que sofrem violência de género, vítimas de terrorismo e jovens desempregados de longa duração.

Mais de 7% do quadro da Clece pertence a estes grupos. Para levar a cabo este projeto, a Clece colabora com mais de 200 associações, fundações, entidades sociais e organismos públicos como fontes de seleção e inserção.

Mas a completa e eficaz inserção destes trabalhadores só é conseguida com a normalização. Isto significa valorar e tratar as pessoas em função das suas qualidades e capacidades, e não em função de uma determinada deficiência que possam ter ou o facto de viverem uma situação pessoal excecional.



## SENSIBILIZAÇÃO

A Clece tem como objetivo consciencializar a sociedade sobre a realidade e a situação que estes grupos vulneráveis vivem.

A Clece Social promove e organiza jornadas para tornar visíveis os problemas que os grupos vulneráveis enfrentam. A Clece realiza também diferentes ações de sensibilização sobre questões de interesse relacionadas com a terceira idade e a infância (encontros intergeracionais, campanhas informativas ou atividades com familiares e cuidadores, etc.).



## PESSOAS

Para além da sua atividade, a Clece está comprometida com a melhoria do ambiente laboral e a qualidade de vida dos utilizadores dos serviços.

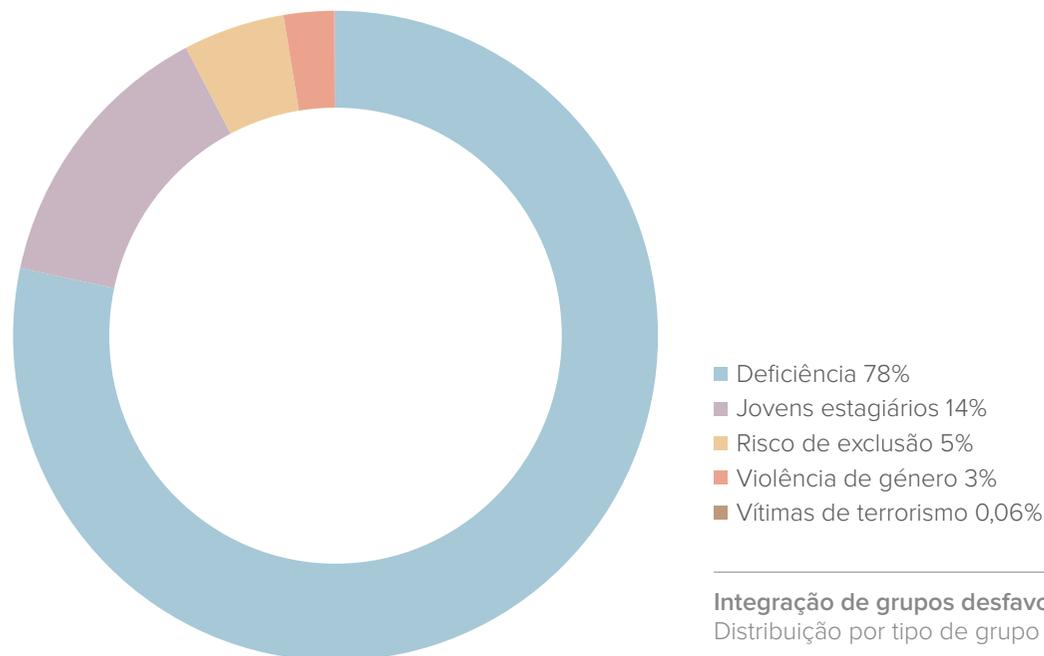
A Clece leva a cabo diferentes ações sociais que vão para além da prestação do serviço comprometido com a administração correspondente. O objetivo é melhorar a qualidade de vida dos utilizadores dos nossos serviços, favorecendo o seu desenvolvimento e integração social, mediante terapias de bem-estar com pessoas idosas e ações solidárias com crianças e iniciativas inovadoras para o desenvolvimento de pessoas com deficiência.

Numa empresa com 69 316 empregados e que atende a mais de um milhão de pessoas por ano, o foco do seu compromisso social não pode ser outro que as pessoas.

As diferentes ações que a empresa leva a cabo enquadram-se nestes quatro eixos: empregabilidade, integração, sensibilização e cuidado de pessoas; e procuram fornecer benefícios diretos e indiretos para:

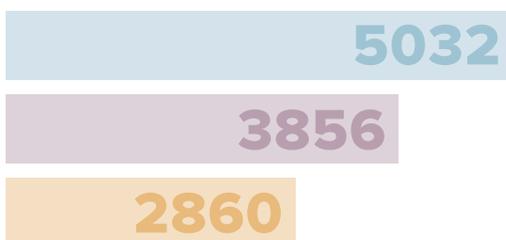
- **Pessoas de grupos vulneráveis:** pessoas com deficiência, pessoas em risco de exclusão social, mulheres que sofrem violência de género, vítimas de terrorismo e jovens desempregados de longa duração.
- **Utilizadores dos serviços que a Clece presta:** principalmente terceira idade e infância, mas também outros grupos.
- **Empregados da empresa.**
- **O conjunto da sociedade.**

## 5032 PESSOAS INTEGRADAS DE GRUPOS VULNERÁVEIS 7,3% DO QUADRO DE PESSOAL



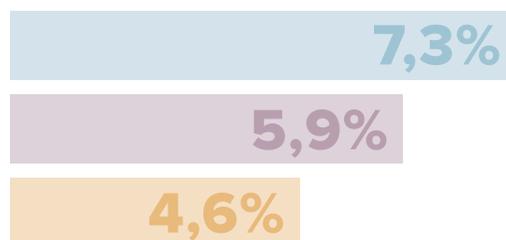
**Integração de grupos desfavorecidos**  
Distribuição por tipo de grupo (2014)

# MAIS DE 90% DAS PESSOAS EM RISCO DE EXCLUSÃO SOCIAL INTEGRADAS NA EMPRESA



- 2014
- 2013
- 2012

Total de pessoas de grupos desfavorecidos integradas na Clece (evolução 2012 a 2014)



- 2014
- 2013
- 2012

Porcentagem de pessoas destes grupos sobre o total do quadro (evolução 2012 a 2014)



## ε·social

Em 2014, a Clece Social pôs em marcha **diferentes iniciativas e programas** para aproximar o seu compromisso aos seus públicos.



---

### PRÉMIOS COMPROMISSO

---

Com o objetivo de promover a integração social e reconhecer o trabalho fundamental de muitas entidades sociais, a Clece promoveu e patrocinou os Prémios Compromisso, que pretendem reconhecer o trabalho, à escala regional, das diferentes entidades sociais e organizações sem fins lucrativos em temas relacionados com a ajuda a pessoas idosas e a integração de pessoas com deficiência, mulheres que sofrem violência de género e pessoas em risco de exclusão social.

Na I Edição dos Prémios, que reconheceu os melhores projetos sociais na Comunidade de Madrid, foram apresentadas 157 candidaturas. O júri foi presidido por Irene Villa e contou com reconhecidas personalidades do mundo institucional e da sociedade civil. Os vencedores nas quatro categorias para o Melhor Projeto Social foram: Dedines (deficiência), Línea 10 (exclusão social), Victoria (violência de género) e Fundación Vianorte-Laguna (idosos).

## INCLUSÃO & EMPREGO

Esta iniciativa pretende favorecer o acesso a um posto de trabalho a pessoas com deficiência, vítimas de violência de género, pessoas em risco de exclusão social e jovens desempregados de longa duração. O objetivo é proporcionar ferramentas e informação (geral, legal, laboral, etc.) que facilitem a sua integração laboral e, sobretudo, ajudá-los a encontrar uma oportunidade para desenvolver-se profissionalmente, quer seja na Clece ou noutras empresas colaboradoras. Para isso, a Clece Social colocou em marcha a página web [www.inclusionyempleo.es](http://www.inclusionyempleo.es) e trabalha com os clientes da Clece para oferecer oportunidades laborais a pessoas destes grupos nas suas empresas.



## FÓRUMS DE SENSIBILIZAÇÃO

É tão importante solucionar os problemas de um grupo como torná-los visíveis. O que não é conhecido não existe. Sob esta visão, a Clece Social promove e organiza jornadas para tornar visíveis os problemas que os grupos desfavorecidos enfrentam. Encontros onde eles são os protagonistas. Após o I Fórum-Colóquio “A Clece pela Integração: barreiras à contratação de pessoas com deficiência” que teve lugar nos Teatros do Canal (Madrid), a Clece está a trabalhar no Segundo Fórum, que terá lugar em 2015 e será focado noutro dos grupos vulneráveis a que se dirige o seu projeto social: as mulheres vítimas de violência de género.



## WEB CLECE SOCIAL

A melhor forma de consciencializar é através das histórias e testemunhos de pessoas pertencentes a grupos vulneráveis. Homens e mulheres com histórias incríveis de superação e de sucesso, que são um exemplo de que podemos sempre contar com uma segunda oportunidade.

Neste contexto, a Clece lançou em 2014 a página web [www.clecesocial.es](http://www.clecesocial.es) onde se reúnem estes casos reais e outras iniciativas sociais com as quais se pretende consciencializar a sociedade sobre os problemas destes grupos e ser uma janela de esperança para estas pessoas.





BOARDING PASS:

FLIGHT NO.  
TP1061

DEPARTURE TIME  
06:15

TP

PASSENGER NAME  
MOELLER/PATRIK-ROG

SEAT  
9A

ORIGIN  
BILBAO/BIO

DESTINATION  
LISBON/LIS

CLASS  
Y

DATE  
30 JAN

CABIN CLASS  
Y

SEAT  
9A

FARE BASIS  
BRND BASIC

PASSENGER NAME  
TP-1061-30JAN

TP-1061-30JAN

TP-1061-30JAN

ISSUE NO. 6



SECTORES.  
CASOS DE  
SUCESSO

# CLECE: QUALIDADE E ESPECIALIZAÇÃO

O Grupo Clece leva mais de 20 anos a prestar uma multitude de serviços a empresas e instituições, agrupados em 12 grandes sectores de atividade.

Distinguida pelo seu compromisso com a sociedade, a qualidade e a especialização converteram-se nos seus dois grandes bastiões. Além de oferecer os serviços de limpeza, manutenção e adequação de instalações públicas e privadas em sectores como o industrial, hoteleiro e hospitalar, a Clece centra boa parte do seu trabalho na assistência a grupos sociais, em sectores como Terceira Idade, Educação Infantil, e na Integração laboral de pessoas pertencentes a grupos vulneráveis, como vítimas de violência de género e pessoas com deficiência.




---

## SECTORES DE ATIVIDADE

---

- Serviços para a Terceira Idade
  - Serviços de Educação
  - Serviços para os Cidadãos
  - Serviços nos Aeroportos
  - Serviços Ambientais
  - Serviços de Integração
  - Serviços de Imóveis
  - Serviços para a Indústria
  - Serviços para Hotéis
  - Serviços para Hospitais
  - Entidades Financeiras
  - Centros Desportivos
-



# SERVIÇOS PARA A **TERCEIRA IDADE**

## *Envelhecimento ativo e qualidade de vida*

---

### SECTOR TERCEIRA IDADE

---

131 residências

---

62 centros de dia

---

12 000 idosos residentes

---

Inovação em terapias  
assistenciais

---

A Clece cobre as necessidades e proporciona os recursos de assistência e proteção dirigidos ao grupo de idosos. Um sector da população em crescimento, que exige cada vez mais serviços orientados para um envelhecimento ativo. Com esta orientação, a de proporcionar as condições necessárias para uma melhoria da qualidade de vida, a Clece gere íntegra ou parcialmente 131 residências e 62 centros de dia em todo o território espanhol. Instalações em que vela pelo bem-estar e qualidade de vida de cerca de 12 000 idosos.

O posicionamento da Clece neste sector consolida-se ano após ano, conseguindo em 2014 relevantes contratos como a adjudicação da gestão integral do Centro de Atendimento a Pessoas Idosas Dependentes com alterações de conduta ou com doença de Alzheimer Residência El Berrueco, dependente da Comunidade de Madrid. Neste mesmo âmbito, a Clece conseguiu renovar o contrato para a gestão integral do Centro de Alzheimer Fundação Rainha Sofia, residência, centro de dia e centro de formação especializado nesta doença. Vocacionados na

melhoria contínua do atendimento, a Clece promove a implementação das últimas terapias assistenciais, especialmente para tratar situações de dependência. Neste âmbito, nos centros assistenciais geridos na província de Málaga, a Clece começou em 2014 a realizar terapia assistida com animais.





## Residência El Berrueco

MADRID

A Clece assumiu a gestão integral do novo Centro de Atendimento a Pessoas Idosas Dependentes com alterações de conduta ou com doença de Alzheimer Residência de El Berrueco, dependente da Comunidade de Madrid. O centro, com capacidade para 110 utilizadores, proporciona atendimento psicogeriatrico específico para estas patologias. Uma elevada especialização que é complementada com o atendimento integral ao idoso, com o objetivo de cobrir as suas necessidades assistenciais básicas, terapêuticas, reabilitadoras e sociais.

Na área do Alzheimer, a Clece converteu-se num modelo de gestão graças ao trabalho realizado desde 2006 num dos centros de referência desta doença como é o Centro de Alzheimer Fundação Rainha Sofia, localizado em Vallecas (Madrid). Contrato renovado em 2014 por um período de 3 anos.

---

*110 residentes*

---

*Elevada especialização*

---

*Referências em Alzheimer*

---





## Terapia assistida com animais

MÁLAGA

A Clece tem como objetivo indispensável a melhoria no atendimento ao idoso, fazendo grande finca-pé nos casos de dependência funcional, alterações psiquiátricas ou transtornos de conduta. Para isso, destaca o seu carácter inovador com a colocação em marcha de métodos terapêuticos que vão para além das técnicas habituais. É o caso do projeto de Terapia Assistida com Animais levado a cabo em 2014, em Málaga. Em concreto, a Clece implementou a terapia com cães em três das residências que gere na província.

Treinadores profissionais e psicólogos trabalharam conjuntamente na sua aplicação constatando diversos benefícios nos participantes. Entre eles um aumento da autoestima e o estado de ânimo; maior autonomia; melhor estabilidade emocional; redução da ansiedade e estados depressivos e maior controlo dos impulsos.

---

*3 centros malaguenhos*

---

*2 treinadores profissionais*

---

*Aumento da autoestima e autonomia*

---





# SERVIÇOS DE **EDUCAÇÃO**

*Juntamente com os pais, pela felicidade das crianças*

---

## SECTOR EDUCATIVO

---

Mais de um milhão de alunos

---

Prestando serviço em mais de 1500 centros educativos

---

9844 profissionais

---

113 escolas infantis: 9055 alunos e 1309 profissionais

---

Durante 2014, a Clece aumentou a sua presença no âmbito educativo, não só através da prestação de serviços relacionados com a educação como também de serviços auxiliares, com os que chegou a 1556 centros e ultrapassou o milhão de pessoas atendidas graças a uma equipa de 9844 pessoas. Um dos seus projetos mais relevantes, o da gestão integral de escolas infantis dos 0 aos 3 anos, alcançou 113 centros, tendo a seu cargo mais de 9000 crianças em todo o território espanhol. Precisamente, no âmbito das escolas infantis, a Clece levou a cabo uma das operações mais destacadas do ano, com a aquisição da empresa Cavall de Cartró com uma importante implementação na Catalunha.

Relativamente à prestação de serviços auxiliares, a atividade de limpeza foi uma das mais dinâmicas conseguindo diversos contratos em entidades educativas como os campus universitários da Universidade Politécnica de Valência; a Universidade Autónoma de Barcelona; o histórico recinto da Universidade de Salamanca ou a Universidade Complutense de Madrid.

Além disso, conseguiu o serviço de limpeza de 24 colégios dependentes do Município de Santander e renovou esta prestação em diversos centros docentes dependentes da Comunidade Valenciana. A restauração foi outra das atividades da Clece mais ampliada no sector educativo. Entre outros contratos ganhos em 2014, destacam-se o serviço de refeições da Universidade de Alicante ou o das escolas infantis do Município de Alcobendas em Madrid.





## Limpeza de interiores Universidade Politécnica

VALÊNCIA

Após a adjudicação conseguida em 2014, a Clece aspira a cumprir os 20 anos de contrato com a Universidade Politécnica de Valência, entidade para quem presta o serviço de limpeza desde 1998.

A Universidade valenciana voltou a confiar na Clece graças à qualidade e eficiência demonstrada durante a renovação dos sucessivos contratos. Entre outros aspetos, destaca-se a aposta na contínua incorporação dos últimos avanços e soluções de limpeza profissional. As melhorias incorporadas na última adjudicação incluíram varas hidrodifusoras; sopradoras-aspiradoras; instalação de secadores de mão elétricos; esterilizadores e higienizadores de ar; medidores de proteínas; sanitizadoras e lavadoras de última geração e robots lava-chão.

---

*20 anos de serviço*

---

*40 000 alunos*

---

*Última tecnologia*

---



## Ecoembes: educação ambiental

15 CAPITAIS DE PROVÍNCIA

A Talher foi a adjudicatária do programa de educação ambiental que a Ecoembes, empresa de gestão de resíduos de embalagens, leva a cabo em centros escolares de educação primária e secundária. O projeto permite aos alunos conhecer os diferentes resíduos e seu adequado processo de separação e reciclagem.

Em apenas seis meses, a Talher criou a imagem de marca do programa “EducaEnECo: Educação, Reciclagem e Ambiente” em 15 capitais de província de Castela-La Mancha, Castela e Leão, Estremadura e Múrcia, chegando a cerca de 70 000 alunos através de 2741 atividades. Para isso contou com uma equipa de 30 educadores e 5 técnicos. Em anos sucessivos irá continuar-se a trabalhar nas restantes províncias da geografia espanhola, com o objetivo de alcançar em 3 anos a totalidade do território.

---

*70 000 alunos*

---

*2741 atividades*

---

*30 educadores*

---





URGENTES

clece SEGURIDAD

VIGILANTE  
DE  
SEGURIDAD

SEGURIDAD



Alba Galán Salido



# SERVIÇOS PARA OS **CIDADÃOS**

*Espaços de convivência na cidade e no lar*

---

## SECTOR CIDADÃOS

---

69 000 utilizadores  
de assistência ao domicílio

---

17 000 profissionais

---

25 599 luminárias para  
272 000 cidadãos

---

Uma poupança superior aos  
5 milhões de Kw/ano

---

Grandes urbes, pequenas cidades, ambientes rurais... A Clece ocupa-se da gestão de diversos serviços com um objetivo comum: melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. Quer seja através do cuidado dos espaços comuns, com serviços de manutenção, limpeza ou iluminação, entre outros, como aproximando-se do lar daqueles cidadãos que necessitam de assistência especial. Neste âmbito, destaca-se a presença da Clece na gestão do Serviço de Assistência ao Domicílio (SAD) para diferentes administrações atendendo a um total de 69 000 pessoas em todo o território espanhol com uma equipa de 17 000 profissionais. Para estes números contribuíram alguns dos contratos mais relevantes de 2014, como a renovação do SAD do Município de Sevilha, com 2700 utilizadores, e do Município de Valladolid, com 1463 utilizadores, ou a nova adjudicação do SAD de Almería, com 1150 beneficiários. Também em Ceuta, ganhou a gestão do SAD e a prestação de teleassistência (TAD), com a adjudicação unificada de ambos os serviços, que envolvem 14 000 horas de assistência mensais.

Relativamente aos espaços públicos, destaca-se a crescente penetração da Clece na gestão da iluminação, trabalhando e contribuindo para iluminações mais eficientes e sustentáveis em qualquer povoação. Peñíscola, em Castellón, e La Oliva, em Fuerteventura, são duas das localidades que confiaram à Clece a gestão das suas luminárias no passado exercício. Já são mais de 25 599 luminárias com as quais dá serviço a mais de 272 000 cidadãos, conseguindo uma poupança média anual superior a cinco milhões de quilowatts.





## Serviço de Assistência ao Domicílio (SAD)

SEVILHA

O Município de Sevilha voltou a confiar à Clece a prestação do Serviço de Assistência ao Domicílio, SAD, que dá resposta a mais de 2700 pessoas. A nova adjudicação foi assinada por um ano, prorrogável mais um ano, e por um valor de 31,23 milhões de euros.

Com o novo contrato, a Clece dá continuidade aos sinais diferenciadores da sua gestão desde a primeira adjudicação em 2012. Por um lado, a procura da excelência, como demonstra a obtenção de diversas certificações de qualidade e ambiente. Por outro lado, a integração laboral de profissionais de grupos vulneráveis, graças às quais 23,21% das contratações eventuais dos últimos dois anos procedem destes grupos. Também o desenvolvimento profissional dos seus empregados que, só em 2014, receberam 29 257 horas de formação.

---

*2700 utilizadores*

---

*23% dos trabalhadores fazem parte de grupos vulneráveis*

---

*29 257 horas de formação*

---



## Iluminação pública de Peñíscola

CASTELLÓN



A Clece é a adjudicatária do serviço de gestão energética e iluminação pública de Peñíscola (Castellón), por um período de doze anos e um valor de 6,4 milhões de euros, pelo que atuará em mais de 3000 luminárias e 35 edifícios municipais. Graças a esta gestão, prevê-se uma poupança de 66,3%, evitando a emissão de 280 toneladas de CO<sub>2</sub> por ano.

Os serviços prestados, no UTE com Urbamed, contemplam o fornecimento e gestão energética da iluminação pública e de edifícios municipais, incluindo o acionamento, vigilância e controlo, assim como a reposição dos materiais, lâmpadas e outros componentes que se deteriorarem; e a manutenção e inspeção da instalação e de todo o fornecimento de material. Além disso, o contrato contempla as obras de melhoria e renovação de todas as instalações de iluminação exterior para sua substituição por tecnologia LED.

---

*3000 luminárias e  
35 edifícios municipais*

---

*Tecnologia LED*

---

*Poupança de custos superior a 66%*

---





# SERVIÇOS NOS **AEROPORTOS**

## *A descolagem de um sector*

### SECTOR AEROPORTUÁRIO

40 aeroportos entre Espanha, Portugal e Reino Unido

3241 profissionais

1000 trabalhadores que dão assistência a Pessoas com Mobilidade Reduzida

Os aeroportos requerem uma grande utilização de meios para funcionar corretamente e dar um serviço satisfatório ao utilizador, desde a informação aos viajantes até ao aperfeiçoamento das infraestruturas, passando pela limpeza ou abastecimento de combustível. Neste contexto, a Clece conta com uma experiência de mais de 30 anos, sendo líder em Espanha com presença na quase totalidade da rede de AENA e operando neste sector através da própria marca Clece e das filiais especializada **Clever Handling Services** e **Multiservicios Aeroportuarios (MA)**.

Em 2014, a divisão de Serviços Aeroportuários da Clece foi uma das que experimentou uma evolução mais positiva, chegando a duplicar a faturação relativamente ao ano anterior. Desta forma, a Clece e as suas filiais realizaram novos contratos entre os quais se destacam, dentro do âmbito público, a adjudicação por parte da AENA do Serviço de Informação ao Passageiro e do Serviço de Gestão Integral de Salas VIP e Premium do Aeroporto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Outro dos contratos fundamentais foi o

serviço de Assistência a Pessoas com Mobilidade Reduzida nos Aeroportos de Barcelona e Menorca.

No âmbito privado foram adjudicados os serviços de handling para as companhias aéreas do Grupo Thomas Cook e Aer Lingus no Aeroporto de Lançarote, e Alitalia no Aeroporto de Málaga. Dessa forma, um dos seus maiores marcos foi o salto internacional para o mercado britânico graças à adjudicação do Serviço de Assistência a Pessoas com Mobilidade Reduzida no Aeroporto Belfast City, na Irlanda do Norte.





## Serviço PMRs em Belfast City Airport

IRLANDA DO NORTE

Após um processo de licitação que durou mais de sete meses, a Clece conseguiu o primeiro contrato de serviços aeroportuários na Grã-Bretanha, graças à adjudicação do serviço de assistência a pessoas com mobilidade reduzida no aeroporto de Belfast City.

Para obter esta significativa adjudicação a Clece demonstrou a sua capacidade para cumprir com os standards de qualidade indicados pelo gestor aeroportuário e as principais companhias aéreas.

---

*Primeiro contrato aeroportuário na Grã-Bretanha*

---

*9447 utilizadores atendidos*

---

*17 profissionais*

---



## Gestão das salas VIP da AENA

MADRID

Através da sua filial Multiservicios Aeroportuarios, a Clece conseguiu a gestão integral dos serviços que são prestados nas salas VIP do Aeroporto Adolfo Suárez Madrid-Barajas num novo modelo de contrato. Até esse momento havia cinco empresas diferentes envolvidas nas diferentes atividades.

Para conseguir esta integração, foi concebido um novo modelo de gestão e organização destinado a integrar e homogeneizar a gestão das salas VIP. Graças a este modelo inicia-se o novo serviço que permite a integração e a otimização dos recursos.

---

*7 Salas VIP no Aeroporto Adolfo Suárez Madrid-Barajas*

---

*1 contrato único*

---

*500 296 utilizadores atendidos*

---









# SERVIÇOS AMBIENTAIS

## *Apostando num mundo mais verde*

---

### SECTOR AMBIENTAL

---

#### Através da sua filial **Talher**

---

Manutenção de zonas verdes para 8,4 milhões de habitantes

---

Sensibilização ambiental para 1,5 milhões de pessoas

---

Tanto as entidades públicas como privadas estão cada vez mais conscientes da importância do cuidado e proteção do ambiente tanto para os cidadãos como para o próprio planeta, por isso, depositam a sua confiança em empresas especializadas em Serviços Ambientais que proporcionam todo o seu conhecimento para o cuidado do mesmo. Com atividades que incluem desde a manutenção de jardins, gestão de resíduos até serviços de reflorestação, o Mercado Verde ajuda na construção de um ambiente mais saudável e preparado para o seu desfrute.

A Clece, que está presente neste sector através da sua filial Talher, empresa especializada na prestação de serviços ambientais que em 2014 celebrou o seu 35.º aniversário, registou ao longo de 2014 um crescimento de 8,3% nesta área. No que a novos contratos se refere, dentro da área de jardinagem, a Talher adjudicou o serviço de manutenção de jardins do Grupo Intur, da Consellería da Presidência e Agricultura, Pesca, Alimentação e Água da Generalitat Valenciana, além do serviço de manutenção rodoviário das estações de tratamento de água de Lorca (Múrcia). Na província de Córdoba conseguiu o serviço de lavagem

de contentores subterrâneos tipo gancho e iglus e no Município de Sant Just Devern (Barcelona) o contrato para a recolha e transferência dos resíduos sólidos urbanos e limpeza rodoviária. Além disso, no Município de Barcelona foi renovado o serviço de gestão do equipamento de educação ambiental “A Fábrica do Sol” e foi aprovado o fomento da ocupação de pessoas com dificuldades de inserção no mercado laboral.





## 35.º Aniversário da Talher

ESPAÑA

A Talher celebrou em 2014 o seu 35.º aniversário como a única empresa que cobre todas as atividades do Mercado Verde: manutenção e conservação de zonas verdes, parques e jardins; obras de jardinagem e construção de parques e jardins; recuperação ambiental; melhoria da utilização pública de vias verdes e caminhos naturais; gestão de espaços naturais, como parques nacionais; manutenção de infraestruturas lineares; gestão da fauna selvagem e urbana e museografia.

O seu quadro passou de 5 trabalhadores em 1987 para mais de 1400 atualmente. A Talher mantém mais de 22 milhões de m<sup>2</sup> de zonas verdes para uma população de mais de 8,4 milhões de habitantes. Nos últimos 10 anos, foram repovoados mais de 7000 hectares de massa florestal e contribuiu-se para a redução do risco de incêndio, graças às equipas terrestres e helitransportadas (150 pessoas). Atualmente tem presença nos principais municípios espanhóis.

---

*22 milhões de m<sup>2</sup> de zonas verdes*

---

*Mais de 1400 pessoas no quadro*

---

*7000 hectares de massa florestal*

---



## Secretaria de Alhambra

GRANADA

Em 2014 a Talher conseguiu consolidar-se como empresa de confiança para o serviço de limpeza e conservação de espaços exteriores da Secretaria de Alhambra e El Generalife; um contrato muito interessante já que se trata do monumento mais visitado de Espanha. Para consegui-lo, foi prestada especial atenção na redução dos ruídos, reduzindo o impacto acústico produzido pela maquinaria que pudesse incomodar os visitantes. Além disso, foi garantido que as substituições por férias seria realizado por pessoal formado.

Fruto destas medidas, da qualidade do serviço prestado e do cuidado especial que foi colocado no design da serigrafia dos veículos e dos uniformes, que respondiam à imagem desejada pela empresa, conseguiu-se renovar o contrato até setembro de 2015.

---

*O conjunto monumental  
mais visitado de Espanha*

---

*Cerca de 2,5 milhões  
de visitas anuais*

---

*16 trabalhadores*

---





## Município de Sant Just Desvern

BARCELONA

A adjudicação do contrato para o serviço de limpeza rodoviária e recolha de RSU (Resíduos Sólidos Urbanos) do Município de Sant Just Desvern, proporcionou um significativo impulso para a Talher na sua aposta pela linha de negócio de recolha de resíduos domésticos e limpeza da via pública. Para conseguir este contrato estratégico a Talher começou o trabalho de campo com antecedência para compilar dados sobre rotas, localização dos contentores, equipamentos, etc. Tudo isso com o fim de detetar todas as possíveis áreas de melhoria e apresentar uma oferta à medida.

Fruto deste trabalho no processo de licitação, conseguiu-se uma elevada valoração técnica que, juntamente com uma oferta económica acertada, permitiu à Talher a adjudicação do contrato com uma duração de 4+2+2 anos.

---

*Primeiro contrato de limpeza rodoviária e recolha de resíduos*

---

*População atendida: 16 389*

---

*Adjudicação de 8 anos*

---







# SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO

## *Uma sociedade integradora*

### SECTOR INTEGRAÇÃO

69 316 empregados (total Grupo)

5032 trabalhadores  
de grupos vulneráveis

3942 trabalhadores  
com deficiência

CEE (Centro Especial de Empleo)  
com mais de 1700 profissionais

A integração laboral de pessoas socialmente vulneráveis é um eixo essencial no compromisso social da Clece que articula por sua vez com a própria atividade da empresa. Especialmente aquela relacionada com a prestação de serviços sociais a pessoas que requerem um atendimento especial, como pessoas com deficiência, vítimas de violência de género ou pessoas em risco de exclusão social. Para muitas delas, encontrar um emprego é o único caminho para recuperar a independência e a autonomia. Por isso, a Clece fomenta a sua empregabilidade e favorece a sua contratação dentro da própria organização.

Além disso, a Clece incorpora na sua estrutura o seu próprio **Centro Especial de Empleo, Integra CEE**, cujo objetivo é promover a integração laboral das pessoas com deficiência, oferecendo às empresas e instituições uma alternativa responsável de contratação de serviços para cumprir com o estabelecido na Lei de Integración Social de Minusválidos (LISMI) [Sistema de Quotas de Empleo para Pessoas com Deficiência], que obriga as empresas de 50 trabalhadores ou mais a reservar uma quota de

2% do seu quadro para pessoas com deficiência. Com 1717 profissionais, mais de 90% deles com deficiência, estende a sua atividade por todo o território espanhol prestando serviços auxiliares de limpeza, de informação, ambientais, serviços logísticos, comércio a retalho, gestão de documentos e lavandaria a mais de 300 empresas e instituições. O contrato de limpeza e atendimento a refeitórios da nova Residência Adolfo Suárez de Madrid foi um dos marcos mais relevantes de 2014.





## Residência Adolfo Suárez

MADRID

Em finais de 2014, o centro residencial para pessoas idosas em situação de dependência Adolfo Suárez abriu as suas portas, no distrito madrileno de San Blas, com 280 lugares residenciais para idosos com grande dependência e 60 lugares no centro de dia para pessoas idosas em situação de dependência.

Integra CEE foi adjudicatária pela Comunidade de Madrid dos serviços de limpeza e atendimento nos refeitórios. O principal desafio consistiu em abordar um novo modelo de gestão partilhada em que a gerência e a gestão de voluntários é assumida pela Administração enquanto se externaliza a gestão de serviços auxiliares em diferentes fornecedores, sendo essencial a coordenação entre eles. Juntamente com a coordenação entre fornecedores, a Integra CEE dedicou uma especial atenção à formação dos seus empregados com um completo programa de técnicas de limpeza, atendimento nos refeitórios e capacidades sociais.

---

*280 lugares na residência*

---

*60 utilizadores no centro de dia*

---

*Programas de formação específicos*

---



## Gestão da Casa de Acolhimento

CÓRDOBA



Há mais de cinco anos que a Clece é a adjudicatária do serviço de gestão da Casa de Acolhimento de Córdoba para a qual leva a cabo atividades de acolhimento, prevenção, assistência, promoção e inserção social e laboral de pessoas e famílias sem casa, assim como de acolhimento de pessoas afetadas por situações de emergência de diferente tipo. Para este fim, conta com uma equipa técnica multidisciplinar integrada por psicólogos, educadores e trabalhadores sociais.

Durante a sua gestão, a Clece conseguiu que mais de 150 utilizadores que chegaram ao centro em condições de risco de exclusão social tenham conseguido a integração social mediante a obtenção de um trabalho, a consecução de uma prestação social ou o acesso a uma vivência digna.

---

*150 utilizadores reinseridos*

---

*5 anos de gestão*

---

*Equipa multidisciplinar*

---





## CAMP Rainha Sofia canoagem terapêutica

CANÁRIAS

No CAMP (Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos) [Centro de Assistência a Pessoas com Deficiência Psíquica] Rainha Sofia, pertencente ao Instituto de Assistência Social e Sociossanitária do Conselho da Gran Canária, a Clece leva a cabo um importante esforço na aplicação de terapias assistenciais inovadoras. Neste âmbito, em 2014, colocou em marcha um projeto de canoagem terapêutica. Através do mesmo, ofereceu a vários residentes com deficiência intelectual, a oportunidade de desenvolver uma atividade física ao ar livre, beneficiando do seu impacto positivo sobre a saúde e qualidade de vida.

A dinâmica da terapia consistiu em sessões semanais de canoagem incluindo explicações teóricas, aquecimento prévio, transporte na canoa e navegação. Uma forma inovadora de aplicar os benefícios do desporto e da água a pessoas com deficiência.

---

*Benefícios do desporto em pessoas com deficiência*

---

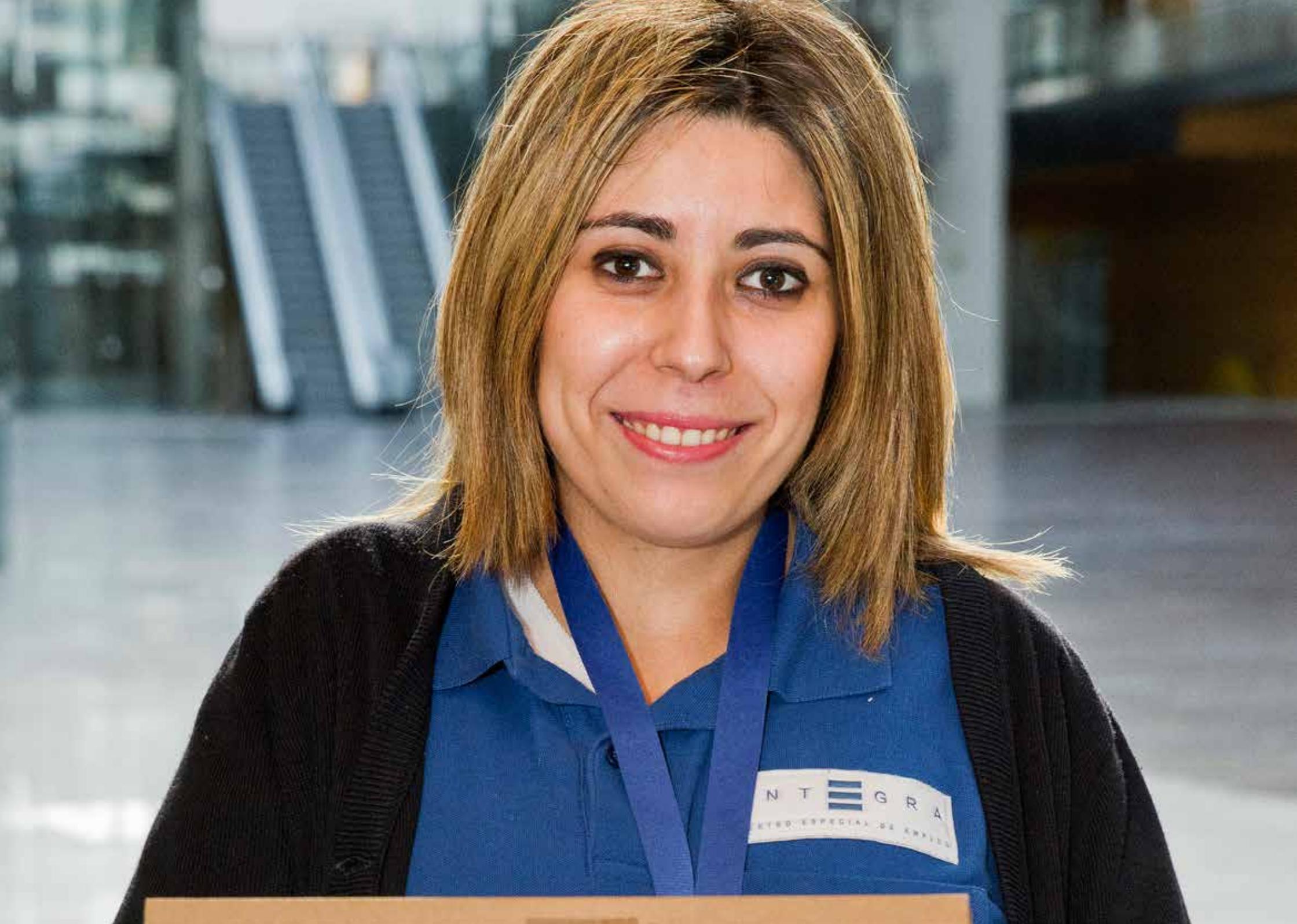
*Maior qualidade de vida*

---

*Inovação em terapias assistenciais*

---





INTEGRAL  
ESTADO ESPECIAL DE EMPLEO



# SERVIÇOS DE IMÓVEIS

*Aumentando a vida útil dos ativos imobiliários*

---

## SECTOR IMÓVEIS

---

Mais de 100 imóveis geridos integralmente

Poupanças energéticas de 25%

17 150 serviços de restauração dados por ano

---

Qualquer imóvel, tanto no âmbito público como privado, exige uma grande variedade de serviços para o seu ótimo funcionamento. Falamos de limpeza, manutenção, eficiência energética, serviços auxiliares e muitos outros, que podem ser prestados de forma individualizada ou integrada. Alguns serviços que, além disso, alargam a vida útil das instalações para além do seu período de amortização, evitando a sua deterioração e prolongando o valor do ativo.

A Clece oferece a contratação estratégica de todos ou parte dos serviços necessários para uma gestão integral do edifício, otimizando os recursos e adequando-os de forma constante e permanente às necessidades cambiantes da organização e da sua equipa. Uma experiência com casos tão exemplares como o dos Teatros do Canal da Comunidade de Madrid, cuja gestão integral renovou no passado ano e onde a Clece assume desde a limpeza, manutenção e eficiência energética até ao marketing e programação cultural.

Em 2014 destaca-se a colocação em funcionamento do serviço de manutenção, conservação com garan-

tia total, renovação, melhoria e gestão das instalações térmicas e elétricas da Fundação Museu das Belas Artes de Bilbao, assim como a gestão dos serviços energéticos para os edifícios do Governo das Canárias localizados em Santa Cruz de Tenerife. No âmbito de interiores destaca-se a adjudicação do serviço de limpeza dos edifícios, locais e dependências do Património Espanhol e do serviço de limpeza, desinfeção, desinsetização e desratização dos imóveis e instalações das moradas gerais da Polícia e da Guardia Civil espanhola. Também no âmbito público foi adjudicada a gestão integral dos serviços complementares dos equipamentos dos edifícios adscritos aos distritos madrilenos de Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Arganzuela e Moratalaz.

No âmbito privado destaca-se a adjudicação dos serviços de limpeza em Portugal da EDP (Energias de Portugal), serviços auxiliares para a ENDESA ou serviços de manutenção para os escritórios da Metrovacesa em diversas localizações.



## Limpeza das instalações da EDP

PORTUGAL

Em fevereiro de 2014 a Clece adjudicou o serviço de limpeza de 100 instalações da empresa energética EDP situadas na Zona Metropolitana de Lisboa e centro de Portugal. A principal dificuldade que a Clece enfrentava era que na zona centro havia 30 centrais elétricas e todos os trabalhadores deviam estar formados e certificados com passaportes de segurança. Além disso, o serviço de limpeza em altura nas centrais era muito complicado.

Graças às medidas tomadas pela Clece conseguiu-se certificar e formar todos os trabalhadores, sem que o serviço se ressentisse. Para resolver o problema da limpeza em altura, os referidos serviços são realizados pela equipa de alpinistas da Clece, garantindo uma excelente qualidade.

---

*100 instalações*

---

*30 centrais elétricas em Lisboa*

---

*Multinacional energética*

---



## Gestão de serviços para a ENDESA

ESPAÑA

A Integra CEE, o Centro Especial de Empleo da Clece, tinha como objetivo consolidar-se como empresa de serviços de referência na gestão integral de serviços de uma grande empresa com presença em Espanha. Os serviços requeridos pela ENDESA incluíam a gestão de estafetas, receção, atendimento telefónico, gestão de salas e hospedeiras para a realização de assembleias de acionistas, entre outros.

Além do pessoal da Integra CEE, a entidade fornece valor acrescentado à empresa através da criação de um software que permite criar um fluxo de trabalho que dota a ENDESA de uma ferramenta de seguimento de todos os envios que gere, tanto para o exterior como entre as próprias sedes. Graças a isso, a Integra conseguiu consolidar a sua presença noutra grande empresa, da mesma forma que já fez na Indra.

---

*Mais de 5000 utilizadores atendidos*

---

*Serviço em 25 edifícios*

---

*Consolidação de serviços a empresas IBEX 35*

---





## Fundação Museu das Belas Artes de Bilbao

BISCAIA

Em 2013 a Clece ficou com o serviço de manutenção, conservação com garantia total, renovação, melhoria e gestão energética das instalações térmicas e elétricas da Fundação Museu das Belas Artes de Bilbao. Os fatores críticos eram a colocação em funcionamento de um sistema de iluminação ótimo para as obras de arte, gestão e manutenção de níveis precisos de temperatura e humidade para a conservação das mesmas e a renovação da instalação térmica.

A Clece resolveu estes desafios e, além disso, cumpriu com todos os prazos estabelecidos para a renovação e colocação em funcionamento das medidas de poupança e gestão energética do museu, cumprindo com os níveis esperados de eficiência energética.

---

*Poupança da despesa energética de 18%*

---

*Poupança de energia elétrica de 23%*

---

*Investimento superior aos 175.000€*

---



## Serviços para o Ministério do Interior

ESPAÑA



Em 2014 a Clece ficou com um importante contrato do Ministério do Interior através da Secretaria de Estado da Segurança. Esta adjudicação compreendia o serviço de limpeza, desinfeção, desinsetização e desratização dos imóveis e instalações dos mesmos nas moradas gerais da Polícia e da Guardia Civil em todo o território espanhol.

A experiência e qualidade do serviço permitiu à Clece conseguir este contrato que inclui limpeza geral, limpeza de vidros, tratamento dos pavimentos, limpeza dos centros de transmissões, limpeza nas unidades de cavalaria e de guias caninos, entre outros.

---

*Mais de 5000 operários*

---

*Mais de 3000 instalações*

---

*30 meses de contrato*

---





## Teatros do Canal e Teatro Auditório de San Lorenzo de El Escorial

MADRID

Em dezembro de 2014 a Clece renovou o contrato para a gestão e exploração dos Teatros do Canal e do Teatro Auditório de San Lorenzo de El Escorial, localizados na Comunidade de Madrid. Esta renovação é fruto do bom trabalho realizado após seis anos de gestão, com mais de 1200 000 espectadores e 700 espetáculos.

A gestão integral destes dois espaços culturais inclui, entre outros serviços: manutenção integral das instalações e equipamento cénico; serviços, fornecimentos e assistência técnica necessária para o desenvolvimento da atividade cénica e não cénica; venda de entradas, marketing e comunicação; controlo de acesso, assistência na sala, informação para o público; restauração; e serviços de limpeza, segurança e vigilância dos centros.

---

*1200 000 espectadores*

---

*700 espetáculos*

---

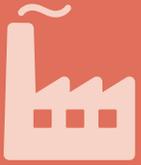
*Renovação por 6 anos*

---





  
Clece  
SERVIÇOS  
INTEGRADOS



# SERVIÇOS PARA A **INDÚSTRIA**

*Deixar nas mãos de profissionais  
tudo menos a produção*

---

## SECTOR INDUSTRIAL

---

Em mais de 300 indústrias  
do sector energético

Presença em 47 instalações  
da indústria alimentar

Serviço para 45 instalações  
automobilísticas

---

Dentro da indústria englobam-se sectores diversos onde é necessário adaptar os serviços – quer seja limpeza, manutenção, serviços energéticos, etc.– às especificidades de cada atividade. De qualquer forma, todas as empresas, independentemente do sector, partilham a necessidade de externalizar para empresas especializadas serviços auxiliares e centrar os seus esforços na atividade específica dos seus negócios.

Ao longo de 2014, a Clece incorporou várias marcas destacadas do sector da alimentação na sua carteira de clientes. Destacam-se os contratos de limpeza das instalações para a empresa Berlys em Navarra e Palma de Mallorca, para a PIMAD (filial do Grupo Bimbo) na sua instalação de Alcalá de Henares (Madrid), assim como a gestão da segurança de diferentes fábricas do Grupo Campofrio. Além disso, continuou a consolidar-se nos serviços centrais nucleares, que requerem uma atenção especial, com novas adjudicações para as centrais de Almaraz-Trillo, que incluem desde vários serviços de transportes até à adequação das condições das reposições, entre outros. Por outro

lado, foram adjudicados os serviços de limpeza, jardinagem e DDD (desinfecção, desinsetização e desratização) nas sedes de Orange, e o serviço de vigilância e segurança das instalações; assim como a instalação e manutenção dos sistemas de segurança de Acerinox, entre outros.

Dessa forma, a Clece continuará a oferecer o serviço de limpeza à fábrica de PSA-Peugeot em Vigo.





## Serviços de limpeza para a Bimbo e Berlys

ESPAÑA

Em 2014 a Clece afirmou a sua presença no sector da indústria alimentar, concretamente na indústria panificadora, com a adjudicação do serviço de limpeza da fábrica da PIMAD (filial da Bimbo) em Azuqueca de Henares (Guadalajara) e das instalações da Berlys em Navarra (6 centros) e Palma de Mallorca.

Para conseguir o contrato da PIMAD, a Clece realizou uma grande aposta na maquinaria e apresentou um projeto que permitiu já se estar a trabalhar na abertura de um novo centro junto à atual fábrica, de cuja limpeza a Clece também será responsável. Relativamente à Berlys, além de a empresa ser responsável pela limpeza geral das instalações e a limpeza industrial agroalimentar, a Clece forneceu outras soluções como a unificação de fornecedores e a implementação de tecnologias ecológicas eficientes.

---

*57 operários*

---

*8 centros/fábricas*

---

*A faturação triplicou*

---



## Serviços de segurança para a Campofrio

ESPAÑA

Desde janeiro de 2014, a Clece está encarregada pela prestação dos serviços de segurança das diferentes fábricas da Campofrio em toda a Espanha; o principal desafio era igualar os procedimentos de atuação das diferentes fábricas, tendo em conta as peculiaridades de cada uma e diminuindo os casos de desaparecimento de produtos.

Após as reuniões iniciais com o departamento de segurança da Campofrio, foram tomadas as seguintes medidas: elaboração de um manual de procedimento para entregar aos vigilantes de segurança, controlo das instalações via CCTV (circuito fechado de televisão), iluminação de “pontos quentes” ou a incorporação de detetores de metais, entre outras. Como resultado destas medidas conseguiu-se reduzir o roubo interno e detetar o pessoal que o realizava, além de obter a uniformidade dos procedimentos.

---

*7 centros em toda a Espanha*

---

*43 vigilantes*

---

*11 800 trabalhadores da Campofrio*

---





## Limpeza e jardinagem para o Grupo Ferrer

ESPANHA

Graças à adjudicação do serviço de limpeza, e de jardinagem no caso da Diater (Leganés, Madrid), e oito das fábricas e edifícios do Grupo Ferrer em Espanha, a Clece conseguiu consolidar-se dentro do mercado farmacêutico, sendo reconhecida como uma empresa especializada.

O Grupo Ferrer, cuja sede e origem se encontram em Barcelona e que está presente em mais de 90 países através de filiais e sócios, confiou na Clece 64% do total do volume de negócio do seu serviço de limpeza em Espanha através de oito centros diferentes localizados em Madrid, Catalunha e Múrcia. O contrato permitiu consolidar a presença da empresa na área farmacêutica, percurso que começou com a Alcón Cusí, do Grupo Novartis.

---

*8 fábricas*

---

*Gestão de 64% do serviço de limpeza do Grupo Ferrer*

---

*Multinacional com presença em 90 países*

---







# SERVIÇOS PARA **HOTÉIS**

## *Tudo pronto para um alojamento perfeito*

---

### SECTOR HOTELEIRO

---

Atendemos 51 hotéis em toda a Espanha

---

Serviços de limpeza, jardinagem, manutenção e eficiência energética, entre outros

---

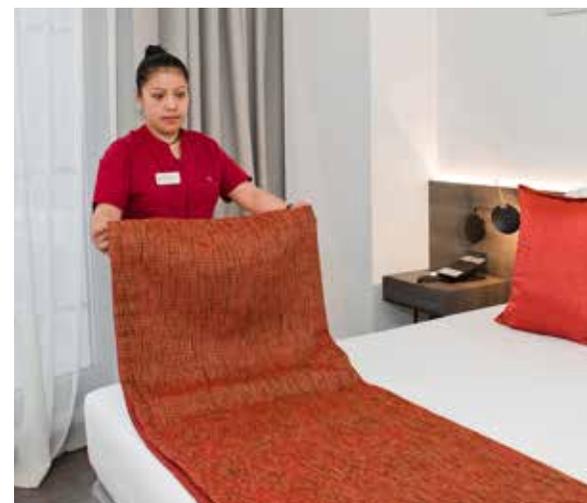
Primeiro contrato de serviços energéticos no sector hoteleiro das Canárias

---

Serviços de limpeza, eficiência energética, socorismo, manutenção, etc. A ampla experiência da Clece na prestação de serviços permitiu-lhe ir criando o seu espaço no sector hoteleiro, sector que registou em 2014 excelentes resultados. De facto, Espanha foi o terceiro país europeu em que o investimento hoteleiro mais cresceu em 2014.

Dentro do negócio da Clece, o sector hoteleiro favoreceu um notável número de novos contratos. Na Catalunha conseguiu o contrato para a prestação dos serviços auxiliares no Hotel Belveder, Hotel Gran Claustre, Hotel Olivia Plaza e Hotel Olivia Balmes. Na Comunidade Valenciana, o serviço de jardinagem do Grupo Intur, os serviços auxiliares do Hotel Intur Castellón; serviços de andares e zonas comuns do Hotel Vent de Mar, Hotéis Bristol e Germanias, Hotel Casual Valência; e serviço de andares e zonas comuns do Hotel Bluesense Villajoyosa. Nas Canárias também foi ampliada a presença com a prestação de serviços a

todos os hotéis do Grupo Dunas e o contrato de serviços energéticos do Hotel Jardim Tropical de Tenerife, o primeiro contrato deste tipo no sector hoteleiro do arquipélago canário.





## Dunas Hotels & Resorts na Gran Canaria

CANÁRIAS

A Clece começou a trabalhar em 2013 para o Grupo Dunas, um grupo hoteleiro canário com sede na Gran Canaria. Inicialmente, o serviço prestado era o de limpeza das zonas comuns. Contudo, fruto do bom trabalho desenvolvido conseguiu-se ampliar os serviços prestados, incluindo as atividades de socorrismo, manutenção, prateiros, garçons, talheres, etc., a todos os hotéis do Grupo.

Adequando-se às necessidades do sector hoteleiro nas Ilhas Canárias, a Clece conseguiu fidelizar as relações com o Grupo Dunas que atualmente conta com uma faturação próxima do milhão de euros.

---

*4 hotéis de 4 e 3 estrelas*

---

*80 postos de trabalho estáveis*

---

*De 1 a 6 serviços prestados*

---



## Hotel Jardín Tropical em Tenerife

CANÁRIAS

Em 2014, a Clece conseguiu o contrato de serviços energéticos do Hotel Jardim Tropical, hotel de 4 estrelas localizado no sul de Tenerife. O objetivo era reduzir, durante os dez anos do contrato, o consumo energético das instalações, que contam com 390 quartos e suítes.

Após uma auditoria energética, a Clece determinou as medidas a seguir, entre as quais se encontravam a implementação de uma bomba de calor de alta temperatura e eficiência para o serviço de ACS (água quente sanitária), implementação de um sistema de produção de frio ou a climatização da piscina. Para garantir o rendimento, ficará a cargo da Clece a manutenção integral de todas as novas instalações. Uma vez finalizada a obra, ainda em fase de execução, prevê-se uma poupança energética de 60%, além disso evita-se a emissão para a atmosfera de 1500 toneladas de CO<sub>2</sub>.

---

*4 estrelas, 390 quartos*

---

*Poupança energética de 60%*

---

*Menos 1500 toneladas de CO<sub>2</sub>*

---





# SERVIÇOS PARA **HOSPITAIS**

*Ao serviço dos pacientes e profissionais de saúde*

---

## SECTOR HOSPITALAR

---

579 centros sanitários,  
dos quais 101 são hospitais

---

40 000 camas

---

8600 profissionais

---

A Clece, através da prestação de diversos serviços, especialmente limpeza, restauração, manutenção e segurança, contribui para os elevados standards de qualidade que qualquer ambiente hospitalar requer. A limpeza de um bloco operatório, a alimentação dos pacientes ou a logística interna de um hospital, são serviços críticos de um sector onde a Clece é uma referência. Para isso, os seus valores diferenciais são a especialização, a experiência e a inovação. Atualmente está presente em mais de uma centena de hospitais, clínicas e centros de saúde que somam cerca de 40 000 camas com uma equipa de 8600 profissionais.

Em 2014, a limpeza hospitalar e sanitária continuou a ser uma das linhas mais dinâmicas da empresa. O Serviço Andaluz de Saúde adjudicou à Clece o serviço de limpeza da plataforma hospitalar da província de Almería, que engloba mais de 50 centros sanitários. Outro dos marcos do ano foi a adjudicação, pela quinta vez consecutiva do serviço de limpeza do Hos-

pital de El Bierzo (Leão). Na Galza, a Clece assumiu o serviço de limpeza do maior complexo hospitalar da Comunidade: o Hospital Universitario Lucus Augusti (HULA) de Lugo. Na Catalunha, destacam-se os contratos adjudicados no Instituto Catalão de Saúde: o serviço de limpeza do Hospital Universitario de Bellvitge de Barcelona e um programa de gestão de limpeza do Hospital Arnau de Vilanova de Lérida.





## Instituto Catalão de Saúde (ICS)

BARCELONA E LÉRIDA

O Hospital Universitário de Bellvitge (Barcelona) encontra-se entre os cinco hospitais mais importantes em Espanha. Uma dimensão que reflete a complexidade e alcance da gestão do serviço de limpeza, adjudicado à Clece em 2014 pelo Instituto Catalão de Saúde (ICS). Entre outros desafios, a Clece otimizou a gestão dos recursos humanos e colocou em marcha um plano de automatização de processos. Como resultado, melhorou os diferentes indicadores de serviço nos 95 810 m<sup>2</sup> de superfície do centro, com capacidade para 900 camas e um bloco tecno-cirúrgico com 32 blocos operatórios.

Também o ICS confiou à Clece a implementação no Hospital Arnau de Vilanova de Lérida, um programa informático de gestão de limpeza hospitalar. Denominado *Sistema ServoElit*, permite uma gestão mais eficaz do serviço, controlando variáveis como altas hospitalares, incidências de limpeza, limpezas programadas, gestão de roupas ou controlos de qualidade.

---

*95 810 m<sup>2</sup> de superfície*

---

*900 camas e 32 blocos operatórios*

---

*Informatização de processos*

---



## Hospital São João do Porto

PORTO, PORTUGAL



A Clece tem no sector sanitário uma das atividades com maior potencial de crescimento em Portugal. Nesta linha, um dos principais hospitais do país luso, o centro São João do Porto, confiou os serviços de limpeza das suas instalações à Clece. A otimização dos custos com orçamentos mais austeros, sem afetar os indicadores de qualidade, foi um dos desafios abordados com sucesso.

A reorganização da equipa, a introdução de maquinaria assim como a incorporação de adequadas soluções de limpeza, como o sistema de mopas impregnadas, foram as principais ações levadas a cabo pela Clece para a consecução dos objetivos.

---

*Eficiência de custos*

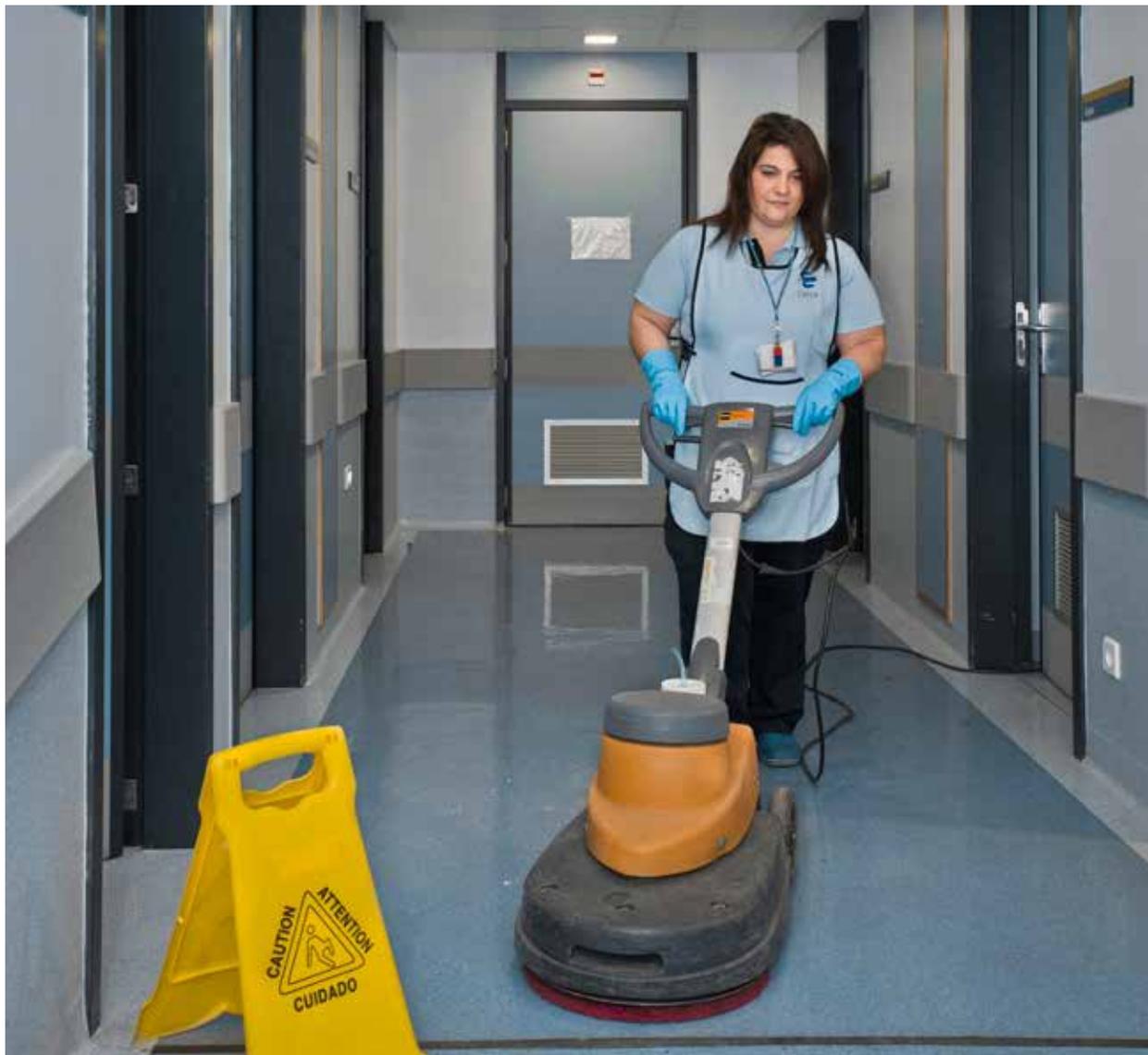
---

*Incorporação da última tecnologia*

---

*Centro de referência*

---









# ENTIDADES **FINANCEIRAS**

## *Instalações sempre prontas*

---

### SECTOR FINANCEIRO

---

29 sedes e edifícios singulares

---

1253 sucursais

---

142 edifícios administrativos

---

A manutenção, limpeza e higienização que uma rede de agências bancárias requer, por um lado, de sistemas adaptados às características particulares de cada entidade e, por outro, de ampla experiência operacional e logística que garanta os mesmos standards de qualidade de serviço em qualquer uma das sucursais atendidas. Mas, além das agências, as entidades financeiras contam com edifícios históricos e singulares e, inclusive, autênticas microcidades, que necessitam de uma ampla variedade de serviços: limpeza, segurança, manutenção, eficiência energética, etc.

De forma individual ou integrada (facilities services), a Clece tem a seu cargo todos os serviços que ficam fora da atividade propriamente financeira, cobrindo desde a limpeza, à manutenção das instalações técnicas até à segurança, logística ou eficiência energética, entre outras necessidades operacionais.

Alguns contratos em destaque foram o da gestão dos serviços de jardinagem da cidade financeira do Banco

Santander, através da Talher; e o do serviço de limpeza das instalações da Cofidis no Parque Empresarial de Cornellà de Llobregat (Barcelona) através da Integra CEE.





## Santander Global Facilities

MADRID

Quando a Clece, através da Talher, sua filial de serviços ambientais, conseguiu o serviço de jardinagem da cidade financeira do Banco Santander, encontrou uma situação complicada já que, por um lado, o cuidado das zonas verdes não era realizado e o cliente não estava satisfeito com o estado atual das instalações e, por outro, o quadro estava desmotivado e com algumas carências formativas para responder aos standards de qualidade da Talher.

Ante esta situação, a Talher realizou mudanças nos procedimentos de trabalho, implementando soluções específicas para recuperar as zonas verdes, outorgou aos trabalhadores responsabilidades de acordo com a sua qualificação e formou-os para responder aos níveis de qualidade exigidos. Todas estas medidas permitiram que o cliente recuperasse a confiança, o que permitiu ampliar os serviços para além do contrato inicial. Por outro lado, o quadro encontra-se agora mais motivado e melhorou o seu rendimento.

---

*734 300 m<sup>2</sup> de zonas verdes*

---

*6000 utilizadores*

---

*Quadro entre 62 e 80 trabalhadores*

---





## Instalações COFIDIS na Cornellà de Llobregat BARCELONA



Com o objetivo de melhorar o serviço de limpeza das instalações da COFIDIS no WTC de Cornellà, ao mesmo tempo que fortalecia a sua política de RSC (Responsabilidade Social Corporativa), a Clece, através da Integra CEE, apostou num projeto socialmente responsável e de qualidade. Para a sua colocação em funcionamento foram realizadas todas as melhorias de recursos necessárias, foi estabelecido um plano de seguimento do serviço e de comunicação com o cliente, e o volume de trabalho foi organizado.

Além disso, a Integra CEE deu suporte à Cofidis na mudança de imagem das instalações assim como na transferência e centralização dos escritórios, que ocupam agora um edifício completo do complexo WTC Cornellà para o que foi necessário adaptar os recursos para as novas necessidades: instalações de 14 000 m<sup>2</sup> e cerca de 1000 utilizadores. A satisfação do cliente foi de 9 sobre 10 e foi conseguido tanto os objetivos de qualidade como de inclusão no decurso dos dois primeiros anos, dos três que dura o contrato.

---

*14 000 m<sup>2</sup>, cerca de 1000 utilizadores*

---

*18 operários com deficiência*

---

*Satisfação do serviço: 9 sobre 10*

---



# CENTROS **DESPORTIVOS**

## *As melhores instalações para uma vida saudável*

---

### SECTOR DESPORTIVO

---

16 centros desportivos

---

Serviço a mais de  
25 000 utilizadores

---

Mais de 200 profissionais

---

A gestão dos centros desportivos envolve um importante desafio já que abrange diversos âmbitos de atuação que vão desde a limpeza à manutenção, passando pela eficiência energética, gestão de utilizadores, coordenação de atividades, vigilância ou serviços de socorrismo. A Clece, através das suas diversas divisões ou prestando um serviço integral (facilities services), cada vez mais tem uma presença de destaque no âmbito desportivo, um sector em crescimento.

Ao longo de 2014, a Clece consolidou a sua presença nos centros desportivos com a prestação de diversos serviços como a gestão integral do Centro Desportivo de Tamaraceite (Las Palmas) e dos centros desportivos de Fuencarral e El Pardo (Madrid), assim como o serviço de eficiência energética para a Secretaria dos Desportos de Palencia. Além disso, entre os contratos obtidos em 2014, destaca-se a adjudicação do concurso oferecido pelo Município de Amposta (Tarragona) para a prestação de serviços de controlo de

acesso, monitores, socorristas, limpeza e manutenção das piscinas e ginásios municipais. Trata-se do primeiro contrato em centros desportivos que inclui as áreas de manutenção e limpeza.





## Centro Desportivo de Tamaraceite

CANÁRIAS

Desde que a Clece, no UTE com Set Soluciones, adjudicou o contrato de concessão administrativa para a gestão integral do Centro Desportivo de Tamaraceite em setembro de 2013, o centro melhorou de forma notável através de diversas obras como a instalação de um grande ginásio envidraçado, uma sala de fisioterapia e reabilitação de 450 m<sup>2</sup>, a incorporação de maquinaria de última geração ou a diminuição do consumo de energia, entre outras ações.

Com mais de 250 atividades semanais, programas de fidelização e pessoal em contínua formação, em apenas 6 meses de funcionamento conseguiu duplicar tanto o número de sócios como de assinantes. Além disso foram criados 50 postos de trabalho direto dos quais 20% dos empregados pertenciam a grupos vulneráveis.

---

*9000 assinantes*

---

*Uma superfície equivalente a 2 campos de futebol*

---

*Criação de 50 postos de trabalho, 20% de grupos vulneráveis*

---



## Secretaria Municipal dos Desportos

PALENCIA

A meados de 2013, a Clece conseguiu o contrato de eficiência energética da Secretaria Municipal dos Desportos de Palencia que compreendia a gestão de 16 instalações desportivas, duas piscinas cobertas incluídas.

Graças à substituição dos grupos geradores, a incorporação de sistemas de energia solar, a instalação de iluminação exterior LED e a melhoria dos sistemas de iluminação, assim como a otimização dos horários e instruções, conseguiu-se reduzir em 22% o consumo de energia. Além disso, para a comprovação das poupanças, implementou-se um plano de Medida e Verificação (IPMVP).

---

*Menos 22% de  
consumo de energia*

---

*Gestão de 16 instalações*

---

*2 piscinas cobertas*

---





Clece  
SERV  
INT

  
Clece



# PRESENCÇA INTERNACIONAL

## PRESENÇA INTERNACIONAL

A Clece está presente em **Espanha, Reino Unido e Portugal** através da própria marca Clece ou de outras empresas especializadas por atividades, e faz parte da aliança europeia de facility management, **UFS** (United Facility Solutions).



---

## ESPAÑHA

---

O Grupo Clece conta com ampla cobertura em todo o território espanhol, o que lhe permite dar serviço a uma ampla variedade de administrações, empresas públicas e privadas, numa multitude de regiões e municípios. O Grupo está organizado em cinco zonas territoriais e conta com delegações nas principais cidades espanholas. Em Espanha, **67 000 profissionais** multidisciplinares prestam diferentes tipos de serviços, desde serviços sociais e educativos até serviços aeroportuários, passando pela limpeza e manutenção de edifícios ou qualquer tipo de serviço aos municípios (serviços energéticos, gestão de resíduos, limpeza rodoviária, jardinagem, etc.).

---

## PORTUGAL

---

Com sede central em Lisboa e com **2061 profissionais**, a Clece presta serviços de limpeza e manutenção em instalações e uma ampla variedade de serviços aeroportuários nos principais aeroportos do país. A empresa trabalha tanto para o sector público como privado, com clientes tão destacados como IKEA, a cadeia de centros comerciais The Style Outlets, o grupo automobilístico Faurecia ou EDP Valor.

---

## REINO UNIDO

---

A Clece está presente no mercado britânico de serviços sociais através da sua filial, **Clece Care Services (CCS)**. A empresa presta serviços na área do cuidado e assistência a pessoas idosas em casa, uma atividade em que a Clece conta com grande experiência desenvolvendo o Serviço de Assistência ao Domicílio (SAD) em muitas das principais cidades e municípios de Espanha. Em 2014, no seu primeiro ano de operação, a CCS conseguiu alcançar o número de **256 profissionais**.

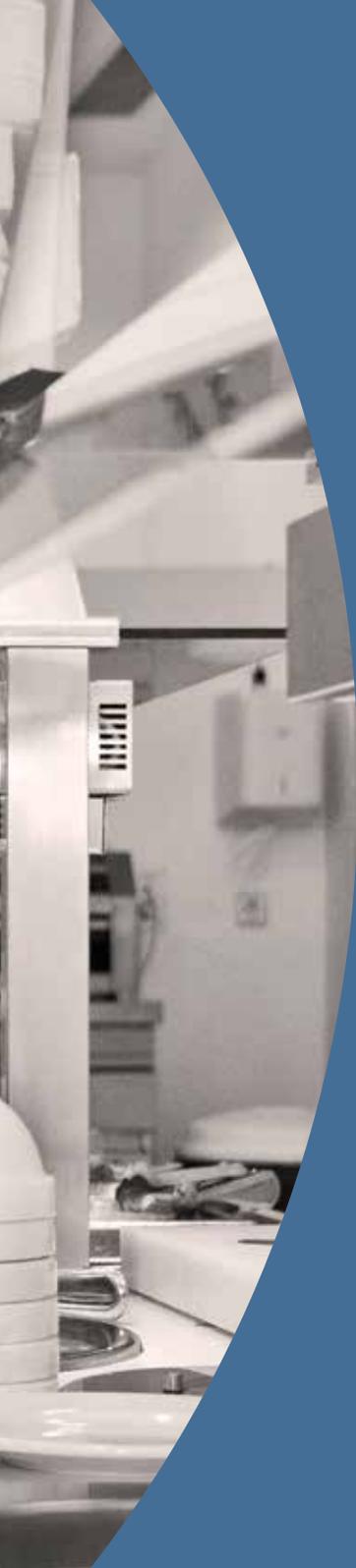
---

## ALIANÇA EUROPEIA

---

A Clece faz parte da maior aliança europeia de facility management, **UFS (United Facility Solutions)**, composta por quatro empresas europeias que contam com mais de **236 000 profissionais**. Com sede em Bruxelas, a UFS conta com uma ampla oferta multisserviços capaz de abordar grandes projetos pan-europeus relacionados com os multisserviços e as intervenções técnicas.





# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

# TRABALHANDO PELA EXCELENÇA

Conseguir a máxima satisfação dos clientes é o objetivo primordial para a Clece. Para alcançá-lo, desenvolveu um **Sistema de Gestão** que cobre aspetos relacionados com a qualidade, ambiente, inovação e segurança da informação.

## QUALIDADE



Para garantir a qualidade dos seus serviços, a Clece aposta em três princípios básicos: cumprir as expectativas e requisitos dos clientes; cumprir a legislação, e trabalhar na melhoria contínua dos processos e indicadores de gestão.

Entre as certificações de qualidade destacadas, obteve a ISO 9001 na limpeza hospitalar dos centros do SERMAS, na gestão do Centro Desportivo Municipal Escolas San Antón, e nos projetos de Eficiência Energética e Iluminação Pública. A Clece Care Services em Londres também obteve a certificação para as atividades de assistência ao domicílio e limpeza de interiores.

No sector aeroportuário, o serviço de F.B.O. (Fixed Base of Operations, Gestão da Aviação Privada) foi certificado.

Atualmente, 100% das empresas do grupo Clece têm a certificação ISO 9001.

## MEIO AMBIENTE



A Clece está comprometida com o cuidado do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável. Em linha com este compromisso, em 2014 foi implementado um sistema para o cálculo e verificação da pegada de carbono para as atividades de Serviços Ambientais desenvolvidas pela Talher (2.213 Tn. CO<sub>2</sub>) segundo a ISO 14064.

A Clece também ampliou a Certificação ISO 50001 de gestão energética para as atividades de serviços energéticos nos contratos com o Ministério da Indústria Turismo e Comércio, o Ministério da Economia e Finanças; e as iluminações públicas de Rute (Córdoba), Peñíscola (Castellón) e Palencia, entre outros.

Por outro lado, a Clece aposta nas energias renováveis com a utilização da biomassa para a produção térmica de 4 residências em Soria e Burgos, para o qual remodelou as salas das caldeiras.

NDavant e Deyse, obtiveram a certificação em Gestão Ambiental nas atividades de limpeza de interiores, atividades auxiliares e restauração.

Atualmente, 90% das empresas do grupo Clece têm a certificação ISO 14001.

## INOVAÇÃO



Na área de I+D+i, em 2014 foi certificado o projeto de gestão dos carros porta-bagagens do aeroporto pelo RD 1432/2003 e UNE 166001 e a sua patente foi solicitada.

Além disso, foram implementadas inovações tecnológicas de comunicação nas escolas infantis (software Wappa Babies, que facilita a comunicação entre os centros e as famílias através de app, móvel, tablet ou web, substituindo a tradicional agenda escolar).

Também se trabalhou no design e desenvolvimento de software próprio para a gestão do serviço de ajuda domiciliária e para o controlo da satisfação dos nossos clientes, ajustando-o aos nossos requisitos e à nossa organização, que engloba a conceção do questionário, envio, receção e análise estatística dos resultados obtidos.

Dessa forma, participou-se no projeto Terèse, para desenvolver soluções em matéria de eficiência energética e manutenção de instalações e edifícios.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



Na Clece, estamos conscientes da importância e transcendência da informação que administramos, tanto própria como dos nossos clientes, assim como dos dados pessoais que devemos controlar e custodiar de acordo com a lei.

Por isso, o alcance da certificação ISO 27001 foi ampliado, com a incorporação dos sistemas de gestão dos serviços sociais prestados pela Clece. Dessa forma, os processos de controlo dos registos e cancelamentos para a gestão de acessos autorizados a aplicações corporativas foram melhorados, assim como a gestão de suportes para a sua reciclagem ou destruição.

Por último, foi processado correta e eficazmente o exercício de 12 pedidos de direitos ARCO (Acesso, Retificação, Cancelamento e Oposição).

## OBJETIVOS 2015



Em linha com o seu compromisso de melhoria contínua, a Clece estabeleceu novos desafios para 2015:

- **Adequação dos diferentes sistemas de gestão** do grupo aos requisitos das novas ISO.
- **Acreditação pela Joint Commission International** da Residência de Alzheimer Fundação Rainha Sofia.
- **Cálculo da Pegada de Carbono** para as atividades da Clece e Serviços Aeroportuários (Handling).
- **Ampliação do alcance da certificação da Clece Care Services**, incluindo as atividades aeroportuárias e, em concreto, a gestão do serviço de Pessoas de Mobilidade Reduzida (PMR).
- **Integra CEE** será certificada pela ISO 27001.
- **Ampliação do alcance da certificação de Serviços Ambientais**, incluindo as atividades de gestão de RSU (Resíduos Sólidos Urbanos) e serviços de sensibilização ambiental (Saragoça).



CERTIFICAÇÕES GRUPO CLECE	9001	14001	OUTRAS
<b>SERVIÇOS INTEGRAIS</b>			
Limpeza	✓	✓	✓ (27001)
Manutenção integral imóveis/instalações	✓	✓	✓ (27001)
PMR	✓	✓	–
Informação e assistência ao cliente (SAC)	✓	✓	–
Obras e reformas	✓	✓	–
Logística	✓	✓	–
Teatros do Canal	✓	✓	–
Limpeza Hospitalar	✓	–	–
<b>SERVIÇOS EDUCATIVOS</b>			
Escolas infantis	✓	✓	–
Serviços educativos auxiliares	✓	–	–
<b>SERVIÇOS SOCIAIS</b>			
Assistência ao domicílio (SAD)	✓	✓	✓ (158000)
Residências	✓	✓	✓ (158000)
Centros de dia	✓	–	✓ (158000)
Centros de menores	✓	–	–
Teleassistência	✓	–	✓ (158000)
Residência Las Viñas (Madriguera, Albacete)	✓	–	–
Residência Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
Residência Núñez de Balboa (Albacete)	✓	–	–
<b>RESTAURAÇÃO</b>			
Hospital Arnau de Vilanova (Lérida)	–	–	✓ (ISO 22000)
Restauração	✓	✓	–
<b>CLECE CENTRAL E DCC</b>			
	–	–	✓ (27001)
<b>EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</b>			
	✓	–	✓ (50001)
<b>I+D+i</b>			
	–	–	✓ (UNE 166002/166001)
<b>CLECE SEGURIDAD</b>			
	✓	✓	✓ (27001)

CERTIFICAÇÕES GRUPO CLECE	9001	14001	OUTRAS
<b>INTEGRA</b>			
Centro especial de emprego	✓	✓ (Limpeza)	–
Andaluzia	✓	✓ (Limpeza)	–
Centro especial de emprego Catalunya	✓	✓ (Limpeza)	–
Valência	✓	✓ (Limpeza)	–
Certificação AENOR Centros Especiais de Emprego RP-CSG-028	–	–	✓ (CEP-2013/002)
<b>TALHER</b>			
Várias atividades	✓	✓	–
Áreas de jogo (Cáceres e Málaga)	–	–	✓ (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (zonas verdes Cáceres e Córdoba)	–	–	✓ (EMAS III ES V0003)
Pegada de Carbono	–	–	✓ (ISO 14064)
<b>MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS</b>			
Limpeza de instalações e interiores de aviões	✓	✓	–
Gestão PMR	✓	✓	–
Gestão Salas VIP	✓	✓	–
Gestão FBO	✓	✓	–
Clever Handling Services	✓	✓	–
<b>LIREBA SERVEIS INTEGRATS</b>			
	✓	✓	–
<b>LIMPIEZAS LAFUENTE</b>			
	✓	✓	–
<b>LIMPIEZAS DEYSE</b>			
	✓	✓	–
<b>NET BRILL</b>			
	✓	–	–
<b>NDAVANT</b>			
	✓	✓	–
<b>ESCOLAS INFANTIS CAVALL DE CARTRÓ (CATALUÑA)</b>			
	✓	–	–
<b>UTE ESCUELAS PÍAS</b>			
	✓	✓	–
<b>CLECE CARE SERVICES LTD</b>			
	✓	✓	–
<b>UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA/CLECE/VALORIZA</b>			
	✓	✓	–





# ESTRUTURA DO GRUPO

# A MARCA CLECE E SUAS FILIAIS

Ao longo dos anos, o Grupo Clece tem vindo a incorporar **novas empresas** em áreas específicas de atividade ou em determinadas regiões geográficas, oferecendo assim um serviço à medida tanto através da própria marca Clece como através das suas filiais.



---

## AEROPORTUÁRIO

---

CLECE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

---

MA MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

---

CLEVER HANDLING SERVICES

---

GAMA FUELLING SERVICES

---

FBO MADRID

---

BC BUSINESS CENTER BARAJAS

---

SHERPA MALETEROS/PORTERS

---

SALAS VIP BARAJAS

---

---

## EDUCAÇÃO

---

CLECE SERVIÇOS EDUCATIVOS

---

CAVALL DE CARTRÓ

---

---

## MULTISSERVIÇOS

---

CLECE

---

LIREBA SERVEIS INTEGRATS

---

NET-BRILL

---

ZAINTZEN

---

NDAVANT MULTISERVEIS

---

DEYSE NETEGES MANTENIMENT

---

LIRECAN

---

---

## INTERNACIONAL

---

CLECE CARE SERVICES (REINO UNIDO)

---

HEALTH LODGE (REINO UNIDO)

---

ALL CARE (REINO UNIDO)

---

UFS (BÉLGICA)

---

---

## CENTRO ESPECIAL DE EMPREGO

---

GRUPO INTEGRAL CENTROS ESPECIALES DE EMPREGO

---

CISBA CENTRO ESPECIAL DE EMPREGO

---

---

## LIMPEZA

---

LIMPIEZAS LAFUENTE

---

---

## SERVIÇOS AMBIENTAIS

---

TALHER

---

---

## SEGURANÇA

---

CLECE SEGURIDAD

---



**Clece. Relatório Anual 2014**

© 2015 Clece S.A.

Escritórios Centrais: Parque Vía Norte

Calle Quintanavides, 19. Bloque 4

28050 Madrid

Telefone: 91 745 91 00

[www.clece.es](http://www.clece.es)

**Edição e coordenação:** Porter Novelli

**Design e paginação:** Elena Sampedro

**Fotografias:**

Enrique Perelétégui

Marie Therese Hurson (Harrison Photography)

Fototeca da Clece

**Impressão:** Artes Gráficas Moreno

CADA VEZ  
MAIS PRESENTES  
NA VIDA DE MAIS  
PESSOAS

