

U.m./produtividade Objectivo Mensal Média acumulada 2013 Acumulado Ano 2013 Média Ano2012 Acumulado 2012

| U.m./produtividade | Objectivo | Mensal | Média acumulada 2013 | Acumulado Ano 2013 | Média Ano2012 | Acumulado 2012 |
|--|---------------|-------------|----------------------|--------------------|----------------|----------------|
| Aumentar a remuneração do capital | | | | | | |
| Resultado Líquido | €/ano | 100.000 € | 1.500.000 € | 16.000,00 € | 1.767.015,00 € | |
| Melhorar a gestão da tesouraria | | | | | | |
| Prazo médio de Pagamento | NP Dias/mês | 120 | 125 | 130 | 150 | |
| Prazo médio de recebimento | NP Dias/mês | 90 | 150 | 200 | 210 | |
| Crescimento do volume de negócio | | | | | | |
| Taxa d e crescimento do volume de negócio (global) | %/mês | 5% | 2% | 3% | -8% | |
| Taxa de crescimento do volume de negócio - BUO | %/mês | 5% | 2,5% | 3% | -3% | |
| Taxa de crescimento do volume de negócio - BUE | %/mês | 5% | 1,5% | 2% | -5% | |
| Redução relativa dos custos fixos na estrutura de proventos | | | | | | |
| Total de proventos por trabalhador | €/mês | 1.000 € | 50 € | 500 € | 100 € | |
| Volume de negócio por trabalhador | €/trab. Anual | 9.000 € | 8739 | 6434 | 4277 | |
| CF sem amorz./vendas acumuladas | %/mês | 60 € | 57% | 58% | 68% | |
| Aquisição de novos clientes | | | | | | |
| Faturação de novos clientes | €/mês | 10.000 € | 8.000 € | 17.000 € | 96000 | |
| Faturação de novos clientes - BUO | €/mês | 6.000 € | 5.000 € | 11.000 € | 60000 | |
| Faturação de novos clientes - BUE | €/mês | 4.000 € | 3.000 € | 6.000 € | 36000 | |
| Profundizar a relação com o cliente | | | | | | |
| Montante em euros de novos negócios em clientes já existentes (global) | €/mês | 25.000 € | 19.000 € | 38.000 € | 100.000 € | |
| Montante em euros de novos negócios em clientes já existentes - BUO | €/mês | 10.000 € | 9.000 € | 17.000 € | 60.000 € | |
| Montante em euros de novos negócios em clientes já existentes - BUE | €/mês | 15.000 € | 10.000 € | 21.000 € | 40.000 € | |
| Faturação recorrente (global) | €/mês | 100.000 € | 85.000 € | 195.000,00 € | 1.055.000 € | |
| Faturação recorrente BUO | €/mês | 80.000 € | 70.000 € | 145.000,00 € | 840.000 € | |
| Faturação recorrente BUE | €/mês | 20.000 € | 25.000 € | 50.000,00 € | 216.000 € | |
| Satisfação dos clientes | | | | | | |
| % Resposta ao inquérito de avaliação com grau "satisfeito" | %/semestre | 75% | - | 80% | 73% | |
| % Resposta ao inquérito de avaliação com grau "satisfeito" - BUO | %/semestre | 75% | - | 75% | 75% | |
| % Resposta ao inquérito de avaliação com grau "satisfeito" - BUE | %/semestre | 75% | - | 85% | 70% | |
| Número de reclamações (global) | NP/mês | até 20 | 7 | 17 | 22 | |
| Energy | | até 10 | 1 | 10 | 12 | |
| Oil & Gas | | até 10 | 6 | 7 | 10 | |
| Melhorar o serviço ao cliente | | | | | | |
| Tempo médio de resposta por prioridade (global) | Dias/mês | até 9 dias | 9 | 10 | 13 | |
| Tempo médio de resposta por prioridade 1 | | até 2 dias | 4 | 4 | 5 | |
| Tempo médio de resposta por prioridade 2 | | até 10 dias | 8 | 10 | 15 | |
| Tempo médio de resposta por prioridade 3 | | até 15 dias | 15 | 15 | 18 | |
| Melhorar a eficiência do armazém/produção | | | | | | |
| %Reparações realizadas/total de equipamentos a reparar | %/mês | 95% | 83% | 85% | 80% | |
| NP de dias de atraso dos fornecedores na entrega do material. | Dias/mês | até 3 dias | 8 | 10 | 15 | |
| Eficiência dos projetos | | | | | | |
| Performance no cumprimento do budget | %/mês | >=90% | 88% | 82% | 77% | |
| Cumprimento de prazos estipulados com o cliente | %/mês | >=90% | 90% | 85% | 80% | |
| Desenvolvimento/melhoramento de soluções e produtos | | | | | | |
| % Cumprimento do road map | %/mês | 95% | 80% | 90% | - | |
| Desenvolvimento de competências | | | | | | |
| Horas de formação por trabalhador | NP horas/ano | 35 | 5 | 15 | 38 | |
| Taxa de absentismo nas formações | %/mês | 5% | 5% | 4% | 7% | |
| Satisfação dos colaboradores | | | | | | |
| % colaboradores "satisfeitos" | %/ano | 75% | 70% | 70% | 75% | |
| Retenção de trabalhadores | | | | | | |
| Rotatividade de elementos-chave | NP/ano | até 1 | 0 | 0 | 3 | |

