

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 |
|--|---------------|-------------|----------------------|--------------------|----------------|----------------|
| <b>Aumentar a remuneração do capital</b>                               |               |             |                      |                    |                |                |
| Resultado Líquido  | €/ano         | 100.000 €   | 1.500.000 €          | 16.000,00 €        | 1.767.015,00 € |                |
| <b>Melhorar a gestão da tesouraria</b>                                 |               |             |                      |                    |                |                |
| Prazo médio de Pagamento   | Nº Dias/mês   | 120         | 125                  | 130                | 150            |                |
| Prazo médio de recebimento   | Nº Dias/mês   | 90          | 150                  | 200                | 210            |                |
| <b>Crescimento do volume de negócio</b>                                |               |             |                      |                    |                |                |
| 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%            |                |
| <b>Redução relativa dos custos fixos na estrutura de proventos</b>     |               |             |                      |                    |                |                |
| 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%            |                |
| <b>Aquisição de novos clientes</b>                                     |               |             |                      |                    |                |                |
| 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          |                |
| <b>Profundizar a relação com o cliente</b>                             |               |             |                      |                    |                |                |
| 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 €      |                |
| <b>Satisfação dos clientes</b>   |               |             |                      |                    |                |                |
| % 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)   | Nº/mês        | até 20      | 7                    | 17                 | 22             |                |
| Energy   | Nº/mês        | até 10      | 1                    | 10                 | 12             |                |
| Oil & Gas  | Nº/mês        | até 10      | 6                    | 7                  | 10             |                |
| <b>Melhorar o serviço ao cliente</b>                                   |               |             |                      |                    |                |                |
| Tempo médio de resposta por prioridade (global)                        | Dias/mês      | até 9 dias  | 9                    | 10                 | 13             |                |
| Tempo médio de resposta por prioridade 1                               | Dias/mês      | até 2 dias  | 4                    | 4                  | 5              |                |
| Tempo médio de resposta por prioridade 2                               | Dias/mês      | até 10 dias | 8                    | 10                 | 15             |                |
| Tempo médio de resposta por prioridade 3                               | Dias/mês      | até 15 dias | 15                   | 15                 | 18             |                |
| <b>Melhorar a eficiência do armazém/produção</b>                       |               |             |                      |                    |                |                |
| %Reparações realizadas/total de equipamentos a reparar                 | %/mês         | 95%         | 83%                  | 85%                | 80%            |                |
| Nº de dias de atraso dos fornecedores na entrega do material.          | Dias/mês      | até 3 dias  | 8                    | 10                 | 15             |                |
| <b>Eficiência dos projetos</b>   |               |             |                      |                    |                |                |
| Performance no cumprimento do budget                                   | %/mês         | >=90%       | 88%                  | 82%                | 77%            |                |
| Cumprimento de prazos estipulados com o cliente                        | %/mês         | >=90%       | 90%                  | 85%                | 80%            |                |
| <b>Desenvolvimento/melhoramento de soluções e produtos</b>             |               |             |                      |                    |                |                |
| % Cumprimento do road map  | %/mês         | 95%         | 80%                  | 90%                | -              |                |
| <b>Desenvolvimento de competências</b>                                 |               |             |                      |                    |                |                |
| Horas de formação por trabalhador                                      | Nº horas/ano  | 35          | 5                    | 15                 | 38             |                |
| Taxa de absentismo nas formações                                       | %/mês         | 5%          | 5%                   | 4%                 | 7%             |                |
| <b>Satisfação dos colaboradores</b>                                    |               |             |                      |                    |                |                |
| % colaboradores "satisfeitos"  | %/ano         | 75%         | 70%                  | 70%                | 75%            |                |
| <b>Retenção de trabalhadores</b>                                       |               |             |                      |                    |                |                |
| Rotatividade de elementos-chave  | Nº/ano        | até 1       | 0                    | 0                  | 3              |                |

