

Tema	Métrica	2014	2013	2012	2011	Observações
<b>Negócio <sup>1</sup></b>						
Satisfação de Clientes	NPS	28	22	23	23	Métrica internacional de fidelização de clientes: <i>Net Promoter Score</i> ( <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a> )
Inovação	Investimento em IDI	6,7M€	7,8 M€	7,4 M€	7,8 M€	Investimento em actividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação
Resultados Financeiros	Volume de Negócio	220,9 M€	216,8 M€	212,1 M€	229,6M€	
	EBITDA	14,7 M€	14,9 M€	18,1 M€	14,2 M€	
	Negócio Internacional	42%	34%	29%	20%	Percentagem de volume de negócio decorrente de projectos internacionais
<b>Colaboradores</b>						
Recursos Humanos	Número médio de colaboradores	2326	2170	2194	2109	Número médio de colaboradores no universo Novabase
Formação	Programa Novabase Academy	5 academias	5 academias	5 academias	2 academias	Programa anual de recrutamento e formação de jovens recém-licenciados e mestres
		134 participantes	164 participantes	462 participantes	62 participantes	
	Programa Novabasecampus	251 ações	152 ações	17 ações	33 ações	Programa de formação na Cultura e Valores Corporativos, em Gestão e Desenvolvimento Organizacional, em Formação Comportamental e em Boas Práticas de Delivery
		2.137 participantes	2.169 participantes	1.733 participantes	1.740 participantes	
		40.622 horas	39.856 horas	32.580 horas	22.006 horas	
	Bolsas Novabase/CMU	0 mestrados*	0 mestrados *	8 mestrados	8 mestrados	Programa de atribuição de bolsas para os mestrados do programa CMU Portugal * nota: o programa esteve suspenso em 2013 e 2014
Satisfação	Satisfação Novabase Serviços	.*	Nível médio de satisfação: 7 (escala de 1 a 10)	Nível médio de satisfação: 7 (escala de 1 a 10)	Nível médio de satisfação: 7 (escala de 1 a 10)	Inquérito anual aos colaboradores para avaliar o nível de satisfação com os serviços prestados internamente tais como: formação; suporte informático; apoio jurídico; ou instalações. * nota: será feito em 2015 (2 anos - 2014 e 2015)
		.*	Taxa de participação: 77%	Taxa de participação: 76%	Taxa de participação: 72%	
Saúde e Segurança no Trabalho	Acidentes de trabalho	33 acidentes; 15 dos quais <i>in itinere</i> ( 46%)	28 acidentes; 21 dos quais <i>in itinere</i> ( 75%)	27 acidentes; 18 dos quais <i>in itinere</i> (67%)	23 acidentes; 14 dos quais <i>in itinere</i> (61%)	Acidentes de trabalho e <i>in itinere</i> (no percurso habitual entre o domicílio e o local trabalho)
	Formação e sensibilização	584 participantes 1.168 horas	1.088 participantes 1.088 horas	21 participantes 126 horas	1.120 participantes 2.259 horas	Formação e sensibilização em matérias de higiene, segurança e saúde no trabalho
<b>Social</b>						
Formação	Escolas de Verão	252 crianças	216 crianças	180 crianças	120 crianças	Cursos de Verão para jovens alunos de escolas públicas do 1º ciclo (4º ano)
<b>Ambiente <sup>2</sup></b>						
Energia	Consumo de eletricidade	653 MWh	774 MWh	881 MWh	970 MWh	Consumo anual de energia eléctrica.
	Consumo de energia térmica	764 MWh	788 MWh	802 MWh	869 MWh	Consumo anual de energia térmica (aquecimento e arrefecimento).
Água	Consumo de água	3.563 m <sup>3</sup>	3.481 m <sup>3</sup>	3.629 m <sup>3</sup>	4.525 m <sup>3</sup>	Consumo anual de água da rede.
Combustível	Consumo de gasóleo e gasolina	132.665 l	120.202 l	133.055 l	188.130 l	Consumo anual de combustível das viaturas da frota.
Resíduos	Reciclagem de cartão e papel	22 t	22 t	20 t	29 t	Valor anual de resíduos encaminhados para reciclagem.
	Reciclagem de plástico	1058 kg	960 kg	838 kg	701 kg	
	Reciclagem de vidro	2944 kg	2.479 kg	3.283 kg	1.675 kg	
Emissões	Emissão de gases com efeito de estufa	355 tCO <sub>2</sub> e	322 tCO <sub>2</sub> e	363 tCO <sub>2</sub> e	492 tCO <sub>2</sub> e	Emissão de CO <sub>2</sub> e respeitante ao consumo de eletricidade, de energia térmica, de combustível da frota e do gerador.

<sup>1</sup> Informação detalhada no Relatório de Gestão de 2014

<sup>2</sup> Valores relativos às instalações da sede, no Parque das Nações, em Lisboa, Portugal