

NOVABASE

Tema	Métrica	2020	2019	2018	Observações
Negócio ¹					
Satisfação de Clientes	NPS	60	45	48	Métrica internacional de fidelização de clientes: <i>Net Promoter Score</i> (http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/)
Inovação	Investimento em IDI	3,0 M€	2,6 M€	4,0 M€	Investimento em actividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (valor apresentado em milhões de euros)
Resultados Financeiros	Volume de Negócios	125.080 €	120.255 €	148.723 €	Valor apresentado em milhares de euros
	EBITDA	11.831 €	9.359 €	10.299 €	Valor apresentado em milhares de euros
	Negócio Internacional	55,20%	57,7%	54,4%	Porcentagem de volume de negócio decorrente de projectos internacionais
Colaboradores					
Recursos Humanos	Número médio de colaboradores	1769	2253	2086	Número médio de colaboradores no universo Novabase
Formação	Programa Novabasecampus	116 ações	222 ações	161 ações	Programa de formação na Cultura e Valores Corporativos, em Gestão e Desenvolvimento Organizacional, em Formação Comportamental e em Boas Práticas de Delivery
		968 participantes	3016 participantes	2214 participantes	
		14996 horas	48029 horas	36864 horas	
Satisfação	Satisfação Novabase Serviços	-	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.
		-	Taxa de participação: 50%	-	
Saúde e Segurança no Trabalho	Acidentes de trabalho	2 acidentes	24 acidentes; 22 dos quais in itinere (92%)	19 acidentes; 18 dos quais in itinere (95%)	Acidentes de trabalho e <i>in itinere</i> (no percurso habitual entre o domicílio e o local trabalho)
	Formação e sensibilização	213 participantes	387 participantes	429 participantes	Formação e sensibilização em matérias de higiene, segurança e saúde no trabalho
		348 horas	905 horas	950 horas	
Ambiente					
Energia	Consumo de eletricidade	464 Mw/h (a)	592 MWh (a)	554 MWh (a)	Consumo anual de energia eléctrica.
	Consumo de energia térmica	550 Mw/h	649 MWh	504 MWh	Consumo anual de energia térmica (aquecimento e arrefecimento).
Água	Consumo de água	1.470 m3 (a)	4.350 m3 (a)	4.125 m3 (a)	Consumo anual de água da rede.
Combustível	Consumo de gasóleo e gasolina	143.697 L	208.650 L	195.777 L	Consumo anual de combustível das viaturas da frota.
Resíduos	Reciclagem de cartão e papel	2,4 t (a)	12	21 t	Valor anual de resíduos encaminhados para reciclagem.
	Reciclagem de plástico	1,4 t (a)	2,5 t	4,6 t	
	Reciclagem de vidro	0,2 t	0,6 t	1,9 t	
Emissões	Emissão de gases com efeito de estufa	860 tCO2 (b)	2.115 tCO2 (b)	1.921 tCO2 (b)	Emissão de CO ₂ e respeitante ao consumo de eletricidade, de energia térmica, de combustível da frota e do gerador.

¹ Informação detalhada no Relatório de Gestão de 2019

(a) Inclui: Sede, Vila Nova de Gaia e Madrid

(b) Inclui: Frota, viagens de avião e edifícios (Sede, Vila Nova de Gaia, Madrid)