

Tema	Métrica	2019	2018	2017	Observações
Negócio ¹					
Satisfação de Clientes	NPS	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	2,6 M€	4,0 M€	4,9 M€	Investimento em actividades de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (valor apresentado em milhões de euros)
Resultados Financeiros	Volume de Negócio	120.255 €	148.723 €	139.722 €	Valor apresentado em milhares de euros
	EBITDA	9.359 €	10.299 €	10.915 €	Valor apresentado em milhares de euros
	Negócio Internacional	57,7%	54,4%	54,1%	Porcentagem de volume de negócio decorrente de projectos internacionais
Colaboradores					
Recursos Humanos	Número médio de colaboradores	2253	2086	1968	Número médio de colaboradores no universo Novabase
Formação	Programa Novabase Academy	3 academias	3 academias	3 academias	Programa anual de recrutamento e formação de jovens recém-licenciados e mestres
		105 participantes	134 participantes	86 participantes	
	Programa Novabasecampus	222 ações	161 ações	121 ações	Programa de formação na Cultura e Valores Corporativos, em Gestão e Desenvolvimento Organizacional, em Formação Comportamental e em Boas Práticas de Delivery
		3016 participantes	2214 participantes	1781 participantes	
Satisfação	Satisfação Novabase Serviços	48029 horas	36864 horas	21317 horas	Inquérito anual aos colaboradores para avaliar o nível de satisfação com os serviços prestados internamente tais como: formação; suporte informático; apoio jurídico; ou instalações.
		Nível médio de satisfação: 7 (escala de 1 a 10)	-	Nível médio de satisfação: 7 (escala de 1 a 10)	
Saúde e Segurança no Trabalho	Acidentes de trabalho	Taxa de participação: 50%	-	Taxa de participação: 63%	Acidentes de trabalho e <i>in itinere</i> (no percurso habitual entre o domicílio e o local trabalho)
		24 acidentes; 22 dos quais <i>in itinere</i> (92%)	19 acidentes; 18 dos quais <i>in itinere</i> (95%)	19 acidentes; 16 dos quais <i>in itinere</i> (84%)	
	Formação e sensibilização	387 participantes 905 horas	429 participantes 950 horas	300 participantes 824 horas	Formação e sensibilização em matérias de higiene, segurança e saúde no trabalho
Ambiente					
Energia	Consumo de eletricidade	592 MWh (a)	554 MWh (a)	452 MWh	Consumo anual de energia eléctrica.
	Consumo de energia térmica	649 MWh	504 MWh	743 MWh	Consumo anual de energia térmica (aquecimento e arrefecimento).
Água	Consumo de água	4.350 m3 (a)	4.125 m3 (a)	3.155 m3	Consumo anual de água da rede.
Combustível	Consumo de gasóleo e gasolina	208.650 L	195.777 L	197.515 L	Consumo anual de combustível das viaturas da frota.
Resíduos	Reciclagem de cartão e papel	12	21 t	22 t	Valor anual de resíduos encaminhados para reciclagem.
	Reciclagem de plástico	2,5 t	4,6 t	1,4 t	
	Reciclagem de vidro	0,6 t	1,9 t	2,4 t	
Emissões	Emissão de gases com efeito de estufa	2.115 tCO2 (b)	1.921 tCO2 (b)	1.950 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)