

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA QUALIDADE PARA 2025

Nº	PROCESSO	OBJETIVO	INDICADOR	FONTE DE INFORMAÇÃO	VALOR PRETENDIDO - 2025
1	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PN.03 - MANUTENÇÃO	AUMENTAR O VOLUME DE FATURAÇÃO GLOBAL	Total de Volume de Negócios LR + LI + EIE (€)	PHC	> 9M€
2	PN.03 - MANUTENÇÃO	AUMENTAR O VOLUME DE FATURAÇÃO EM CONTRATOS DE MANUTENÇÃO	Volume de Negócios (€) - Contratos de Manutenção (CMs LR + EIE)	PHC	> 125.000€
3	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A RENTABILIDADE - PROJETOS LUSOREDE	Margem bruta (%) (Projetos LR)	PHC	>30%
4 NOVO	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A RENTABILIDADE - PROJETOS EIE	Margem bruta (%) (Projetos EIE)	PHC	>20%
5	PN.01 - VENDA DE EQUIPAMENTOS & SERVIÇOS PN.02 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (PROJETOS)	Ponderação entre perguntas do Questionário e o NPS (Net Promoting Score)	Questionário de Satisfação de Clientes - Projetos (Google Forms)	>9 escala: 1 a 10
6	PN.03 - MANUTENÇÃO	GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (CONTRATOS DE MANUTENÇÃO)		Questionário de Satisfação de Clientes - Contratos de Manutenção (Google Forms)	>9 escala: 1 a 10
7 NOVO	PS.03 - LOGÍSTICA	REDUZIR O TEMPO PARA PEDIDOS DE MATERIAL	Tempo médio despendido entre Tickets Abertos vs. Tickets Fechados (min)	Sistema de Tickets de Pedidos de Material	1H Início vs. Final do Ano
8 NOVO	PS.03 - LOGÍSTICA	REDUZIR O VOLUME DE STOCKS	Stocks Final (31.12.24) - Stocks inicial (01.01.24)	PHC	10%
9 NOVO	PS.02 - COMPRAS	GARANTIR VALOR DE CUSTOS DE MATERIAIS E MDO PREVISTOS	Custos Previstos Materiais + MDO (€) vs. Custos Reais Materiais + MDO (€) Nota: para projetos (LR + EIE) > 250.000€	INTRANET (PHC)	10%
10	PG.01 - PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	AVALIAR O CLIMA ORGANIZACIONAL	Média Global das Perguntas	Questionário de Clima Organizacional (Google Forms)	>4 escala: 1 a 5

