

ACORDO COLETIVO DE PLR-PARTICIPAÇÃO LUCROS E RESULTADOS QUE ENTRE SI FAZEM O INSTITUTO HERMES PARDINI S/A E SUAS FILIAIS, TOXICOLOGIA PARDINI LABORATÓRIOS S/A E SUAS FILIAIS E O SINBIESP– SINDICATO DOS BIOMÉDICOS PROFISSIONAIS DO ESTADO SÃO PAULO.

O **INSTITUTO HERMES PARDINI S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 19.378.769/0001-76, doravante denominado **IHP** e suas filiais, **TOXICOLOGIA PARDINI LABORATÓRIOS S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 13.780.714/0001-01, doravante denominada **TOX LAB** e suas filiais, bem como aquelas que venham a ser constituídas no curso da vigência deste acordo, todas neste termo, doravante denominadas **EMPRESAS** e a **ENTIDADE** mencionada acima, doravante denominado **SINBIESP**, por seus representantes legais e procuradores de conformidade com o **art.611** e seguintes da CLT, e de acordo com o disposto no artigo 2º,II, da Lei nº 10.101/2000, resolvem celebrar o presente instrumento, **Acordo Coletivo de PLR-Participação nos Lucros e Resultados 2023**, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

Cláusula Primeira – Amparo Legal

O presente acordo tem como fundamento legal as disposições contidas no artigo 7º incisos XI e XXVI, da Constituição Federal e na Lei nº 10.101/00.

Cláusula Segunda – Do Exercício Civil e Vigência.

O presente acordo refere-se à apuração do exercício civil de 2023, considerando os levantamentos que serão feitos no período compreendido entre 01/01/2023 à 31/12/2023.

Parágrafo Único: O presente Acordo terá validade em todos os termos e condições durante o período acima indicado e somente poderá ser revisto ou mesmo extinto, caso se alterem os princípios básicos da Constituição Federal de 1988 e/ ou Lei que regem a matéria, conflitantes com os termos do presente acordo, hipótese em que as **EMPRESAS** se reservam no direito de renegociá-lo, bem como compensar todos os valores já devidamente pagos.

Cláusula Terceira – Do Objeto Legal

O presente Acordo tem como objeto legal, conforme legislação mencionada na cláusula primeira, incentivar a produtividade, a qualidade e o bom relacionamento entre Capital e Trabalho, estabelecendo para o período de vigência definido na cláusula segunda, o Sistema de **Participação Lucros e Resultados (PLR)**, não gerando qualquer paradigma para acordos futuros.

Parágrafo único: A verba objeto do presente acordo está totalmente desvinculada do salário e diretamente relacionada aos termos ora pactuados, de forma que nenhum reflexo dela atingirá verbas trabalhistas ou se constituirá em base de incidência de encargo previdenciário, nos termos do disposto no artigo 3º, da lei nº 10.101/2000.

Cláusula Quarta – Da Alteração na Legislação

Em ocorrendo alteração superveniente na legislação fundamentadora do presente Acordo, as cláusulas ora acordadas que com as mesmas conflitarem, serão de imediato consideradas nulas, não podendo seu cumprimento ser exigido por qualquer das partes.

Cláusula Quinta – Da Divulgação

As regras serão definidas nesta PLR estão acessíveis a todos participantes, no qual o acompanhamento será dar por meio de divulgação das lideranças e canais de comunicações oficiais das **EMPRESAS**.

Cláusula Sexta – Elegibilidade

O presente acordo aplica-se aos empregados (nos termos da CLT) das **EMPRESAS** representados pelo **SINBIESP** em todo o território nacional, que mantenham contrato de trabalho efetivo, durante o período de vigência do presente instrumento, com exceção daqueles inelegíveis, conforme descrito na Cláusula Sétima.

Cláusula Sétima – Ilegitimidade

Não estão abrangidos pelo Programa de PLR: Estagiários, terceiros e todos demais tipos de prestadores de serviço, aposentados, empregados afastados pelo INSS que não tenham trabalhado durante o período de vigência deste instrumento ou que tenham contrato suspenso e empregados dispensados por justa causa no curso da vigência deste instrumento.

Empregados que tenham seu contrato de trabalho rescindido antes do término do período de experiência também não farão jus ao recebimento da Participação nos Lucros e Resultados.

Cláusula Oitava – Da Proporcionalidade e Aplicabilidade

Será aplicada a proporcionalidade no valor do pagamento para os empregados que tiverem se afastado do trabalho no período de vigência deste instrumento, por qualquer motivo, exceto férias legais, afastamento por acidente de trabalho e licença maternidade.

§1º Do valor da PLR apurado, será deduzida a razão de 1/12, para cada afastamento igual ou superior a 15 (QUINZE) dias, de forma proporcional.

§2º Identicamente, a proporcionalidade será aplicada aos empregados que vierem a ter o respectivo contrato de trabalho rescindido no curso do período de vigência, por iniciativa própria ou do empregador observado a ilegitimidade acima, e aos que vierem serem admitidos no curso do referido período de vigência.

§3º Para os empregados demitidos no curso do período de vigência, o pagamento será efetuado até o dia 30 de abril de 2024. Sendo de obrigação do empregado entrar em contato com a empresa até 90 (noventa) dias após o encerramento do exercício (31/12/2023), informando os dados bancários para realização do pagamento, caso contrário o mesmo não será realizado.

§4º O pagamento para os empregados admitidos no curso do período de vigência, será realizado na mesma data dos demais empregados.

§5º Não será devido qualquer pagamento a título de PLR aos EMPREGADOS que porventura venham a ser dispensados por justa causa. Caso o empregado tenha recebido adiantamento a título de PLR, será permitido o desconto no acerto rescisório.

Cláusula Nona – Indicadores.

Este programa de participação nos resultados está devidamente alicerçado nos indicadores previstos no anexo I referente as **EMPRESAS** que, rubricado pelas partes, fazem parte integrante do presente instrumento.

Os indicadores serão avaliados conforme as metas, critérios, pesos e faixas percentuais devidamente dispostos no anexo I, constituindo as metas claras e objetivas, conforme previsão legal constante do parágrafo 1º, do artigo 2º, da Lei 10.101/2000.

Cláusula Décima – Avaliação e Acompanhamento dos Resultados.

O acompanhamento dos indicadores acontecerá com uma frequência mensal, a partir da formalização deste instrumento, e obedecerá ao formato previsto no anexo I.

Para garantir o pleno acompanhamento dos indicadores dos resultados, bem como o comprometimento por parte de todos os empregados das **EMPRESAS**, estes deverão ser informados, através do informativo afixado nos quadros de aviso ou enviado através do correio eletrônico.

Cláusula Décima Primeira – Participação e Pagamento

Será considerado para efeito de apuração do valor a ser pago a título de Participação nos Resultados, o salário nominal do empregado no mês de dezembro/2023.

Para efeito do presente Acordo Coletivo, a expressão “salário nominal” deve ser entendida como valor correspondente ao salário ajustado entre as **EMPRESAS** e cada um dos empregados elegíveis, excluindo todos e quaisquer outros acréscimos ou adicionais, ainda que pagos de forma habitual.

A base de cálculo da PLR será equivalente a um fator determinado para o cargo que o empregado ocupa, e definido com base em práticas de mercado. Podendo variar de 0% a 120% do objetivo alvo.

§1º – O pagamento da PLR prevista neste instrumento poderá ser realizado em 2 (duas) parcelas, sendo uma parte como adiantamento e a outra parte estando condicionada à obtenção de lucro pelas **EMPRESAS** no período de vigência do programa, não sendo considerados, para este efeito, resultados passados ou projeções de receitas ainda não recebidas, mas caso as **EMPRESAS** optem por não realizar o adiantamento o pagamento acontecerá na data pré-estabelecida abaixo no § 2º desta cláusula.

§2º – O pagamento da PLR aos EMPREGADOS dar-se-á após o encerramento do exercício Anual civil, nos exatos moldes do disposto no parágrafo 2º do artigo 3º da Lei 10.101/00.

O pagamento da PLR será realizado no dia 31 de março de 2024. O pagamento deverá observar a proporcionalidade mencionada na Cláusula Oitava – Da Proporcionalidade e Aplicabilidade.

A PLR não será paga caso os gatilhos para distribuição do programa não sejam alcançados (Conforme item 3 Anexo I) e os indicadores apurados não tenham atingido o mínimo estabelecido no programa.

Cláusula Décima Segunda – Encargos Habitualidade

Conforme determina o artigo 3º, da lei 10.101/00 e do próprio texto constitucional (CF, artigo 7º, XI), o pagamento da Participação nos Resultados não constitui base de incidência para qualquer encargo trabalhista ou previdenciário, não aplicando igualmente o princípio da habitualidade, já que não tem natureza jurídica de salário.

O pagamento da Participação nos Resultados não constituirá remuneração do trabalho para os devidos fins legais, e não integram à remuneração dos EMPREGADOS, conforme preceitua o artigo 3º da Lei 10.101/00.

Esta participação fica sujeita, todavia, à tributação na fonte em separado dos demais rendimentos recebidos no mês, como antecipação do Imposto de Renda devido na declaração de pessoa física.

Parágrafo Único – Em caso de alteração da legislação aplicável sobre a matéria, que venha a determinar a incidência de encargos trabalhistas e previdenciários sobre os valores pagos a título de PLR, as partes poderão acordar, sempre por escrito, a redução da Participação, proporcionalmente aos encargos que vierem a incidir sobre ela.

Cláusula Décima Terceira – Da Confidencialidade

As partes neste acordo representadas concordam e assumem o compromisso de confidencialidade dos números e valores tidos como confidenciais pelas **EMPRESAS**, cujo reconhecimento por parte de terceiros possa prejudicá-la de qualquer forma.

Todas as informações comerciais, financeiras e contábeis das **EMPRESAS**, são estritamente confidenciais e assim deverão ser mantidas pelos Representantes dos Empregados. Tais informações somente poderão ser reveladas a terceiros mediante prévia e escrita autorização das **EMPRESAS**. Em caso de descumprimento, sendo reveladas a terceiros sem prévio consentimento, poderá tal fato caracterizar justa causa ao empregado, por violação de segredo das **EMPRESAS**, com fundamento no disposto no artigo 482, alínea “g” da CLT.

Parágrafo Único - Caso a revelação de qualquer informação venha a causar danos ou prejuízos as **EMPRESAS**, após comprovação do responsável ou responsáveis pela revelação, estes deverão indenizar as **EMPRESAS** por perdas e danos, inclusive lucros cessantes, conforme preceitua o artigo 462, § 1º da CLT.

Cláusula Décima Quarta – Irrevogabilidade

Este instrumento possuiu caráter irrevogável e irretroatável, e somente pode ser alterado por escrito, de comum acordo entre as partes.

Cláusula Décima Quinta – Eventual Declaração de Nulidade

A eventual declaração de nulidade de qualquer cláusula do presente acordo, quando declarada judicialmente, não implicará anulação automática das demais disposições aqui estabelecidas, obrigando-se as partes, nessa hipótese, a renegociar de boa-fé os termos deste acordo que eventualmente sejam afetados pela declaração de nulidade.

Cláusula Décima Sexta - Mediação

Na hipótese de divergência relativamente ao cumprimento deste Acordo Coletivo, as partes, visando o entendimento e a conciliação, se comprometem a negociar diretamente entre si. Caso, entretanto, ocorram impasses incontornáveis, as mesmas se comprometem a eleger, de comum acordo, um mediador para a solução do impasse, hipótese na qual será eleito o foro de São Paulo - SP, renunciando as partes a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim acharem justas e acordadas, em todas e cada uma das cláusulas e condições que reciprocamente aceitam e outorgam sua concordância aos termos do presente Instrumento por meio de assinatura eletrônica realizada via plataforma "DocuSign", que terá força de assinatura física para todos os efeitos legais.

São Paulo, 01 de dezembro de 2023.

DocuSigned by:
Gustavo Henrique Figueiredo Amorim
D349E78D1F9D41D...

INSTITUTO HERMES PARDINI S/A
TOXICOLOGIA PARDINI LABORATÓRIOS S/A
Gustavo Henrique Figueiredo Amorim
CPF: 057.638.446-10
Gerente Corporativo de Relações Trabalhistas e Sindicais
Procurador

DocuSigned by:
Luiz Guedes
4D78CAE2B4EC406...

SINDICATO DOS BIOMÉDICOS PROFISSIONAIS DO ESTADO SÃO PAULO
Luiz Guedes
CPF:011.114.068-47
Presidente

DS
LG

DS
L

DS
GNFA

ANEXO I

PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS OU RESULTADOS

- 1. ELEGIBILIDADE:** São abrangidos por este Anexo todos os empregados das **EMPRESAS** incluindo, mas não se limitando, Auxiliares, Assistentes, Assessores, Analistas, Advogados, Coordenadores, Consultores, Gerentes, Diretores e Diretores Executivos, observados os demais critérios estabelecidos neste acordo.
- 2. PERÍODO DE APURAÇÃO:** A avaliação compreenderá o desempenho no período entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023.
- 3. DO GATILHO PARA DISPARAR O PROGRAMA:**

Estabelecem as partes que a distribuição do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados da Companhia está condicionada ao atingimento do EBITDA¹ Corporativo e da Receita Líquida, desde que ambos sejam em valor igual ou superior a 80% (oitenta por cento) do valor orçado para cada um no ano de 2023.

4. DOS ÍNDICES E METAS:

A parcela de participação nos resultados dos empregados abrangidos por este Anexo será atrelada às “Metas da Empresa (BSC Corporativo)” e ao “Quadro de Metas”, específico para cada colaborador de acordo com sua área de atuação e cargo que ocupa na companhia, conforme definidas abaixo.

Das Metas da Empresa:

4.1. As “Metas da Empresa” são definidas pelo “BSC² – *Balanced Scorecard*” – Corporativo. O BSC Corporativo é composto por um quadro de índices, de diferentes pesos, conforme abaixo:

PERSPECTIVA	INDICADOR	PESO
CRESCIMENTO	Receita Líquida Grupo – R\$ (MM)	22,5%
RENTABILIDADE	EBITDA ¹ (%)	21,0%
	ROIC ³ (%)	9,0%
CLIENTES	Pesquisa de Satisfação de Clientes (NPS) ⁴	15,0%
	Pesquisa de Satisfação de Clientes B2B (ACSI) ⁴	20,0%
PESSOAS	Pesquisa de Satisfação de Clientes Internos (e-NPS) ⁴	12,5%

1 EBITDA: Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

2 BSC: Balanced Scorecard: Ferramenta de planejamento estratégico na qual a cia. tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.

3 ROIC: Retorno do capital investido.

4 ACSI: American Customer Satisfaction Index (L2L) índice usado para medir o nível de satisfação dos clientes L2L | **NPS:** Net Promoter Score (PSC) índice usado para medir o nível de satisfação do cliente da unidade de negócios PSC | **e-NPS:** Employee Net Promoter Score (Taxa de adesão) índice usado para medir o nível de satisfação dos empregados (Clientes internos).

4.2. Cada indicador possui um limite que não poderá ser superior a 120% (cento e vinte por cento). São exceção os indicadores da perspectiva “Crescimento” os quais não possuirão limite superior de atingimento.

4.3. Ao final do período de apuração, o resultado de cada índice será aferido e somado de forma a se apurar o “Percentual Final de Resultado” do “BSC – *Balanced Scorecard* – Corporativo”.

Será aplicado um deflator de risco que impactará em até 12% (doze por cento) no painel de indicadores dos Diretores Executivos e de até 10% no painel de indicadores de Diretores, Gerentes e Gerentes Executivos no “Percentual Final de Resultado” alcançado pela somatória dos índices do quadro do BSC Corporativo. Conforme quadro exemplificativo abaixo:

Cargo	Peso BSC	Redução Máxima PLR
Diretor Executivo	60%	12%
Diretor	50%	10%
Gerente Sr / Gerente	50%	10%

Esses riscos serão oriundos do mapeamento de riscos que realizados ao longo do ano e também dos pontos de Auditoria Interna e Externa que foram apresentados.

4.4. As “Metas da Empresa (BSC Corporativo)” serão validas para todos os colaboradores das **EMPRESAS**, com pesos diferentes para cada empregado, considerando o tipo de função e cargo conforme tabela abaixo descrita no item 5.1.

Quadro de Metas – Específicas por Área e Cargo

4.5. O “Quadro de Metas” variará para cada empregado de acordo com sua área de atuação, cargo que ocupa e a filial em que trabalha e serão compostas por vários índices previstos em uma biblioteca de indicadores que foram definidos de acordo com as principais atividades de cada área/departamento.

4.6. A cada “Quadro de Metas” será atrelado um gatilho específico de acordo com cada área de atuação, com o objetivo de buscar a meritocracia e a recompensa do bom resultado, conforme

1 EBITDA: Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

2 BSC: Balanced Scorecard: Ferramenta de planejamento estratégico na qual a cia. tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.

3 ROIC: Retorno do capital investido.

4 ACSÍ: American Customer Satisfaction Index (L2L) índice usado para medir o nível de satisfação dos clientes L2L | **NPS:** Net Promoter Score (PSC) índice usado para medir o nível de satisfação do cliente da unidade de negócios PSC | **e-NPS:** Employee Net Promoter Score (Taxa de adesão) índice usado para medir o nível de satisfação dos empregados (Clientes internos).

quadros abaixo:

Área de Atuação	Gatilho
Corporativo	EBITDA por Receita Líquida
Área Técnica	Custo Técnico por Receita Líquida
Negócios	Margem do Negócio

4.7. Caso o gatilho definido para cada área não seja atingido, considerar-se-á que o resultado do “Quadro de Metas” foi igual a 0 (zero).

4.8. O “Quadro de Metas” será informado e acordado individualmente no início do período de apuração e cada índice possui um limite que não poderá ser superior a 120% (cento e vinte por cento).

4.9. Ao final do período de apuração, o resultado de cada índice será aferido e somado de forma a se apurar o “Percentual Final de Resultado” do “Quadro de Metas”.

4.10. Como “Área de Atuação”, compreende-se:

- Corporativo: estruturas corporativas e área de pesquisa e desenvolvimento.

- Área Técnica: estrutura dedicada às análises clínicas.

- Negócios: marcas dedicadas ao atendimento dos clientes, CAC (Central de Atendimento ao Cliente), Diretoria Médica, Administração Médica.

5 . DO CÁLCULO E DA COMPOSIÇÃO DA PARCELA DE PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS OU RESULTADOS

5.1. Cada empregado terá um “Target” de múltiplos salariais (salário base), que variará conforme seu cargo, nos termos da tabela abaixo:

Grupos de Cargos	PLR
Diretor Executivo	6,0
Diretor Corporativo	4,0
Gerente Executivo	3,0
Gerente Corporativo	2,0
Coordenador/Consultor/Assessor	1,3
Supervisores	1,0
Demais Cargos	1,0

1 EBITDA: Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

2 BSC: Balanced Scorecard: Ferramenta de planejamento estratégico na qual a cia. tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.

3 ROIC: Retorno do capital investido.

4 ACSI: American Customer Satisfaction Index (L2L) índice usado para medir o nível de satisfação dos clientes L2L | **NPS:** Net Promoter Score (PSC) índice usado para medir o nível de satisfação do cliente da unidade de negócios PSC | **e-NPS:** Employee Net Promoter Score (Taxa de adesão) índice usado para medir o nível de satisfação dos empregados (Clientes internos).

5.2. Os “Percentuais Finais de Resultado” obtidos das “Metas da Empresa (BSC – *Balanced Scorecard* Corporativo) e do “Quadro de Metas” serão multiplicados por seus respectivos pesos e somados. O resultado dessa soma será multiplicado pelo “Target” de múltiplos salariais do empregado.

5.3 A fórmula abaixo ilustra o cálculo e a composição da parcela de Participação nos Lucros ou Resultados de cada empregado abrangido por este Anexo:



¹ Target conforme já indicado no item 5.1 deste anexo.

Abaixo, para melhor exemplificar o cálculo, segue quadro com propostas de pesos por cargos em cada índice de cada grupo de Metas: (*)

Grupos de Cargo	BSC Corporativo	Quadro de Metas	Total
Diretor (a) Executivo (a)	60%	40%	100%
Diretor (a)	50%	50%	100%
Gerentes e Gerentes Exe.	50%	50%	100%
Coordenador (a)	40%	60%	100%
Demais Cargos	30%	70%	100%
Negócios (Todos os níveis)*	50%	50%	100%

*Todos os níveis: Diretor (a) Executivo (a), Gerentes e Gerentes Executivos., Coordenadores e demais cargos da Área de Negócios

5.4 Nos termos dos itens 4.6 e 4.7, caso o gatilho previsto para cada “Quadro de Metas” não seja alcançado, considerar-se-á que o resultado do “Quadro de Metas” foi igual a 0% (zero por cento), de forma que a Participação nos Lucros e Resultados dos colaboradores será composta apenas pela parcela referente ao resultado das “Metas da Empresa” – BSC - *Balanced Scorecard* - Corporativo.

5.5 Para o pagamento do PLR dos colaboradores desligados que mantiveram contrato ativo até 31.12.2023 será considerado o resultado das “Metas da Empresa” – BSC - *Balanced Scorecard* - Corporativo somado ao resultado do Quadro de Metas.

1 EBITDA: Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

2 BSC: Balanced Scorecard: Ferramenta de planejamento estratégico na qual a cia. tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.

3 ROIC: Retorno do capital investido.

4 ACSÍ: American Customer Satisfaction Index (L2L) índice usado para medir o nível de satisfação dos clientes L2L | **NPS:** Net Promoter Score (PSC) índice usado para medir o nível de satisfação do cliente da unidade de negócios PSC | **e-NPS:** Employee Net Promoter Score (Taxa de adesão) índice usado para medir o nível de satisfação dos empregados (Clientes internos).

5.6 Para o pagamento do PLR dos colaboradores desligados durante o período de 01.01.2023 a 31.12.2023 (pagamento proporcional), será considerado o resultado das “Metas da Empresa” – BSC - *Balanced Scorecard* - Corporativo.

6. DO ACOMPANHAMENTO DAS METAS

O resultado das “Metas da Empresa” será divulgado mensalmente pelas **EMPRESAS**.

Cada colaborador deverá acompanhar o “Quadro de Metas Específicas” para sua área de atuação em conjunto com a sua liderança.

7. DO VALOR PARA DISTRIBUIÇÃO

7.1. O valor total previsto a ser distribuído a título de Participação nos Lucros ou Resultados é de até 6% (seis por cento) do valor total da EBITDA do ano de 2023.

7.2. A distribuição ocorrerá mediante o atingimento do EBITDA Corporativo e da Receita Líquida, desde que o valor de atingimento de ambos seja igual ou superior a 80% (oitenta por cento) do valor orçado para o ano de 2023.

7.3. O valor previsto de participação poderá variar de acordo com a superação das “Metas da Empresa” e do “Quadro de Metas Específicas”, considerando-se a possibilidade de superação dos limites mínimos previstos nesse instrumento, bem como de acordo com o *Target* que cada colaborador se encontra vinculado.

7.4. Considera-se *Target* para efeitos desse instrumento, o número de salários definido para cada grupo de cargos, conforme política interna e divulgação realizada aos colaboradores, baseada no mercado salarial a que se encontra vinculado o empregado (grupo de empresas de diferentes setores).

8. DO PAGAMENTO

O pagamento do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados será efetuado até o dia 31 de março de 2024 aos colaboradores ativos e até o dia 30 de abril de 2024 aos colaboradores desligados, conforme regras de elegibilidade citadas na cláusula segunda desse instrumento.

1 EBITDA: Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização.

2 BSC: Balanced Scorecard: Ferramenta de planejamento estratégico na qual a cia. tem claramente definidas as suas metas e estratégias, visando medir o desempenho empresarial através de indicadores quantificáveis e verificáveis.

3 ROIC: Retorno do capital investido.

4 ACSI: American Customer Satisfaction Index (L2L) índice usado para medir o nível de satisfação dos clientes L2L | **NPS:** Net Promoter Score (PSC) índice usado para medir o nível de satisfação do cliente da unidade de negócios PSC | **e-NPS:** Employee Net Promoter Score (Taxa de adesão) índice usado para medir o nível de satisfação dos empregados (Clientes internos).