

2011

Relatório Resumo
de Responsabilidade
Corporativa

Ao longo de sua história,
a IBM sempre adotou uma
abordagem cuidadosa e
abrangente de
responsabilidade corporativa,
que está alinhada aos valores
da empresa e que potencializa
a mudança positiva que os
IBMistas podem promover
em todo o mundo.

Acesse a versão completa do Relatório de Responsabilidade Corporativa da IBM
em ibm.com/responsibility/2011

IBM

CARTA DA PRESIDENTE E CEO

Uma empresa ou organização é medida não pelo que diz sobre si mesma, mas pelo que os outros dizem sobre ela, e se essas pessoas optam por se juntar à empresa — como funcionários, como clientes, como investidores, como vizinhos ou como concidadãos globais.

Nos últimos meses, me encontrei com milhares de IBMistas e centenas de líderes de governo, comunidades e empresas de todo o mundo. Quando assumi a posição de CEO da IBM, quis ouvir as preocupações e perspectivas deles. Mais do que isso, quis ouvir suas aspirações — para eles, para nosso mundo e para a IBM.

O que mais me impressionou nessas conversas foram duas crenças relacionadas entre si — sobre o momento que vivemos e sobre a própria IBM.

Em primeiro lugar estava a crença de que, apesar dos problemas atuais pelos quais passa a economia mundial, o potencial para um futuro brilhante, marcado pela prosperidade sustentada e pelo progresso social, está ao nosso alcance. Em segundo, percebi uma crença generalizada de que, ao entrar em seu segundo século de existência, a IBM possui habilidades únicas — em tecnologia, em conhecimento de negócios e, mais importante, em uma compreensão profunda e sistemática de cidadania global — para fazer com que o mundo torne esse potencial real.

É inspirador ouvir que tantas pessoas, dentro e fora da empresa, acreditam que ela desempenha esse papel diferenciado e estão ansiosos para trabalhar juntos a fim de vê-la bem sucedida. Junto com meus colegas, acredito que temos não apenas a oportunidade, mas a responsabilidade de fazê-lo.

Essa crença compartilhada em um propósito maior reafirma as aspirações e valores que têm sido o coração desta empresa desde sua criação, há mais de um século. Essas aspirações e esses valores nunca mudam. Mas estão sendo revividos e redirecionados hoje graças a uma era radicalmente nova em termos de tecnologia — o surgimento de novas ferramentas e formas de trabalho que podem tornar nosso mundo mais sustentável, eficiente, justo e inteligente.

Capturar essa oportunidade histórica, sem dúvida nenhuma, será um desafio. E mais importante, será necessário que todos os setores da sociedade civil se libertem de antigas definições e assumam novos tipos de responsabilidade.

As empresas, em especial, devem tomar a iniciativa. Não devemos esperar pelos mandatos governamentais. Devemos ser atuantes e convocar todos os setores da sociedade para resolver os problemas que ninguém pode resolver sozinho. Devemos potencializar nossos próprios recursos — não apenas financeiros, mas também humanos. Principalmente, devemos criar ações de cidadania corporativa e estratégias de negócios que não estejam simplesmente “vinculadas”, mas que sejam únicas.

Neste relatório, você encontrará evidências valiosas de todas essas dimensões do avanço dos IBMistas ao assumir este papel. Você verá isso em nosso trabalho em comunidades ao redor do mundo, no meio ambiente, em nossa cadeia de suprimento, na governança corporativa e nas políticas e práticas com relação aos nossos colaboradores.

- + Você lerá sobre os IBMistas que estão ajudando a construir cidades mais inteligentes em um planeta em rápida urbanização, por meio de esforços como o Desafio de Cidades Inteligentes (Smarter Cities Challenge), que forneceu US\$ 50 milhões através de um programa competitivo de bolsas para enviar equipes de IBMistas talentosos para ajudar a transformar 100 cidades em todo o mundo.
- + Você lerá sobre IBMistas que estão ajudando a repensar a educação, como aconteceu com a inovadora escola secundária P-TECH no Brooklyn, Nova York. Esse modelo revolucionário de seis anos já está se espalhando por outras cidades e influenciando o debate nacional.
- + Você lerá sobre os mais de 300.000 IBMistas que fizeram parte do “Centennial Celebration of Service” de 2011, que resultou em 3,2 milhões de horas de serviço comunitário em 120 países.
- + E você lerá sobre o Corporate Service Corps, programa que coloca equipes de IBMistas com alto potencial para desenvolver mercados na África, Ásia, América Latina e Leste Europeu e ajudar a tornar as comunidades mais inteligentes e mais sustentáveis, ao mesmo tempo em que aprofunda as qualificações globais dos futuros líderes da IBM.

Construir um Planeta Inteligente, no fim das contas, requer a construção de um novo tipo de corporação. E isso não acontecerá da noite para o dia. Mas o progresso da mudança das regras do jogo descrito neste relatório me faz confiar que isso seja possível. Como fizemos durante 100 anos — e continuamos fazendo — os IBMistas e as comunidades às quais servimos ainda estão, juntos, se dedicando a, literalmente, tornar nosso mundo melhor.



Virginia M. Rometty
Presidente e CEO

NOSSA ABORDAGEM À RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

A IBM é uma empresa com mais de 430.000 funcionários, que faz negócios em aproximadamente 170 países. Nós gerenciamos uma cadeia de suprimento de US\$ 37 bilhões com mais de 20.000 fornecedores.

Engajamos uma vasta rede de stakeholders que inclui desde clientes a funcionários, passando por parceiros de negócios e investidores. E o trabalho que fazemos impacta não apenas o sucesso do negócio de empresas, mas também a eficiência e a inovação de países, cidades, governos, comunidades e a infraestrutura básica de nosso planeta.

Esforçamo-nos para operar nosso negócio de acordo com os mais altos padrões de responsabilidade corporativa, desde a maneira como apoiamos nossos funcionários até a maneira como trabalhamos com nossos clientes e dirigimos a corporação. E fazemos isso porque acreditamos que é assim que se constrói e se mantém uma grande empresa. Este documento é um breve resumo dos esforços que fizemos nessas áreas durante o ano de 2011. Para informações mais abrangentes sobre a responsabilidade corporativa da IBM, visite o relatório completo em ibm.com/responsibility/2011/.

Ao longo de sua história, a IBM sempre adotou uma abordagem cuidadosa e abrangente de responsabilidade corporativa, que acreditamos estar alinhada aos valores da IBM e que potencializa a mudança positiva que podemos ter como empresa global. Dedicamo-nos a problemas sociais específicos, explorando formas de melhorar e proteger o meio ambiente, estimulando o desenvolvimento econômico da comunidade e melhorando a educação e a saúde.

Envolvemo-nos com cada uma dessas áreas orientados por quatro princípios:

- + Identificamos novas oportunidades e agimos de acordo com elas para fazer a diferença ao aplicar nossa tecnologia e nosso conhecimento na solução de problemas sociais (Veja P-TECH, página 9).
- + Dimensionamos nossos programas e iniciativas para alcançar máximo benefício medindo nossos resultados e fazendo ajustes (Veja Desafio de Cidades Inteligentes, página 3).

+ Empoderamos nossos funcionários e demais pessoas ao desenvolver suas habilidades para que sirvam melhor às suas comunidades (Veja "A Celebration of Service", página 5).

+ Integramos nosso compromisso com a responsabilidade corporativa a todos os aspectos de nossa empresa (Veja Revisão Anual 2011, páginas 8 a 11).

Essa abordagem favorece a ação e a colaboração direta em detrimento da simples "filantropia do talão de cheques". E acreditamos que esse é o caminho para uma mudança real e duradoura. Em todos os nossos esforços para servir à comunidade, bem como em nossos negócios, buscamos a liderança e insistimos na excelência e na responsabilidade. Seja resolvendo problemas complexos das cidades do mundo ou desenvolvendo escolas que preparem os alunos para suas carreiras, esperamos realizar uma mudança generalizada e mensurável. E trabalhamos em estreita colaboração com organizações altamente qualificadas que estão profundamente comprometidas com os mesmos resultados.

Essa é uma parte vital da nossa abordagem para envolver stakeholders: colaborar com as organizações líderes para desenvolver soluções significativas e sustentáveis.

Este compromisso é incentivado em toda a empresa e liderado pelo time de executivos sênior, que é o responsável final pelo nosso desempenho econômico, ambiental e social, bem como pela conformidade com as leis, regulamentos e com nossos vários códigos de conduta. O Conselho de Administração da IBM e seus comitês revisam periodicamente o desempenho e a conformidade das ações corporativas.

Diariamente, nossas atividades de responsabilidade corporativa são coordenadas por um comitê gestor composto por executivos de todas as funções relevantes da IBM. O presidente desse comitê é o vice-presidente de Cidadania Corporativa e Assuntos Corporativos da IBM, que também atua como presidente da Fundação Internacional IBM.

↳ Nossa Abordagem

Para obter informações mais detalhadas sobre esse e outros aspectos das ações de responsabilidade corporativa da IBM, visite ibm.com/responsibility/2011/corporatecitizenship.

SMARTER CITIES CHALLENGE

Fazendo nossas cidades funcionarem melhor



Talvez nenhum programa exemplifique melhor a abordagem integrada da IBM à cidadania corporativa do que o Smarter Cities Challenge. Anunciado em novembro de 2010, esse programa competitivo de bolsas num total de US\$ 50 milhões está enviando equipes de especialistas qualificados da IBM para 100 cidades em todo o mundo durante um período de três anos, em um esforço para ajudar a tornar essas cidades mais habitáveis e mais inteligentes.

No ano passado — o primeiro ano completo do programa depois do piloto em seis cidades — 115 IBMistas foram alocados para mais 24 cidades para ajudar os líderes dessas cidades a idealizar estratégias viáveis para melhorar a eficiência, estimular o crescimento econômico e engajar cidadãos, entre outros. E os resultados foram significativos.

Em Joanesburgo, na África do Sul, e em St. Louis, as equipes usaram análises de dados para desenvolver estratégias a fim de melhorar a segurança pública. Na cidade de Ho Chi Minh e em Milwaukee, as equipes trabalharam para resolver os problemas de desenvolvimento econômico ao estudar a indústria alimentícia. Em Edmonton, no Canadá, trabalharam para reduzir o número de mortes no trânsito.

Da África à Ásia, da Europa à América Latina e nos Estados Unidos, o trabalho dos times do Smarter Cities Challenge já levou a melhorias específicas em todo o mundo. E nos dois anos desde sua criação, mais de 350 cidades procuraram ser beneficiadas pelo Desafio de Cidades Inteligentes.

“Eu estou muito satisfeito”, disse Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, prefeito de Guadalajara, no México, que utilizou o

Smarter Cities Challenge para desenvolver estratégias para oferecer serviços melhores e mais eficientes às empresas e aos cidadãos. “É uma equipe profissional, executivos sênior com experiência abrangente, que participaram e entenderam imediatamente o que nós, como órgão governamental, queremos que se traduza em benefícios para as pessoas. E por meio da capacidade e experiência deles — não apenas tecnologicamente falando, mas por meio do conhecimento — esses profissionais nos ajudaram a encontrar uma luz ao longo do caminho, clareza com relação ao que queremos fazer e como consegui-lo”.

24 cidades

beneficiadas pelo Smarter Cities Challenge da IBM em 2011, trabalhando em projetos para reduzir mortes no trânsito, melhorar a segurança pública, estimular a economia, entre outros.

“Devemos criar ações de cidadania corporativa e estratégias de negócios que não estejam simplesmente ‘vinculadas’, mas que sejam únicas”.

—Virginia M. Rometty, Presidente e CEO

CELEBRATION OF SERVICE

Durante mais de 100 anos, o serviço e o voluntariado foram elementos essenciais do que significa ser um IBMista. De fato, trabalhamos duro para criar uma cultura de serviço em toda a empresa, porque acreditamos que o serviço qualificado beneficia a IBM, os IBMistas e principalmente as comunidades em que vivemos e trabalhamos.

Esses esforços nos ajudam a expressar a marca e os valores da IBM para o mundo; eles permitem que os IBMistas deem um retorno às suas comunidades, apliquem suas habilidades de forma significativa e conquistem novas habilidades; esses esforços melhoram os índices de satisfação, atração e retenção de nossos funcionários; e ajudam a construir novas capacidades em comunidades de todo o mundo.

E dessa forma, durante todo o ano de 2011, em reconhecimento ao nosso 100º aniversário como empresa, milhares de IBMistas em todo o mundo dedicaram no mínimo oito horas do seu tempo a uma causa de sua escolha. Chamamos essa iniciativa de “Celebration of Service” e ela rendeu mais de 3,2 milhões de horas de serviço desde melhorias em educação e saúde até respostas às consequências de catástrofes e conservação ambiental.

No entanto, tudo isso não aconteceu de repente. E não fizemos isso sozinhos. O “*Celebration of Service*” foi, na verdade, o resultado de quase uma década de planejamento e parceria. Desde 2003, a IBM vem construindo um sistema que possa escalar o serviço baseado em habilidades tanto dentro como fora de nossa empresa. Durante mais de dez anos, construímos cuidadosamente um sistema integrado de ferramentas, oportunidades de voluntariado, parcerias com ONGs e incentivos que, juntos, inspiraram e permitiram que a ação comunitária se desse em larga escala.

Esses esforços começaram com a criação da Comunidade On Demand, um sistema interno exclusivo que ajuda os IBMistas a encontrar atividades de voluntariado e que fornece a eles um portfólio de ferramentas para aprimorar as habilidades e o conhecimento com os quais podem contribuir para a comunidade. Desde seu lançamento, mais de 220.000 funcionários e aposentados da IBM se registraram no site e computaram bem mais do que 13 milhões de horas de serviço voluntário.

O “*Celebration of Service*” da IBM representou o maior evento de serviço comunitário corporativo da história. Representou o equivalente a mais de 1.000 anos de serviço em menos de um ano. Envolveu mais de 300.000 IBMistas de 120 países, trabalhando em 5.000 projetos diferentes. Em um único dia, 15 de junho de 2011, servimos a mais de 10 milhões de pessoas em todo o mundo. Esperamos que esse exemplo inspire outras empresas a adotar a mesma abordagem integrada para escalar serviços baseados em habilidades. Porque acreditamos que a melhor forma das empresas privadas impactarem positivamente as comunidades em todo o mundo é aplicando diretamente suas habilidades e conhecimentos específicos em problemas sociais. E acreditamos que o “*Celebration of Service*” provou que isso pode ser feito em larga escala.



300.000+

IBMistas

em 120 países contribuíram com mais de 5.000 projetos de serviço que variaram desde melhorar a saúde da comunidade até reforçar currículos educacionais e proteger o meio ambiente.

"Celebration of Service"

Quando os IBMistas embarcaram em um esforço histórico para oferecer milhões de horas de serviço voluntário durante todo o ano de 2011, fomos cuidadosos ao medir os resultados. A razão para agirmos assim é que na IBM acreditamos que a melhor forma de dar um retorno às muitas comunidades nas quais nossos funcionários vivem e trabalham é aplicar nossas habilidades em desafios sociais específicos. E acreditamos que esse

conceito de "serviço baseado em habilidades" pode ser escalonado, em qualquer empresa, em qualquer lugar do mundo. Esperamos que os resultados do nosso "Celebration of Service" inspire outras organizações a mobilizar voluntários, de forma semelhante, e a aplicar massivamente serviços baseados em habilidades.

TODOS OS SERVIÇOS REGISTRADOS E ACOMPANHADOS EM 2011:

3.201.216

 horas

equivalente a:

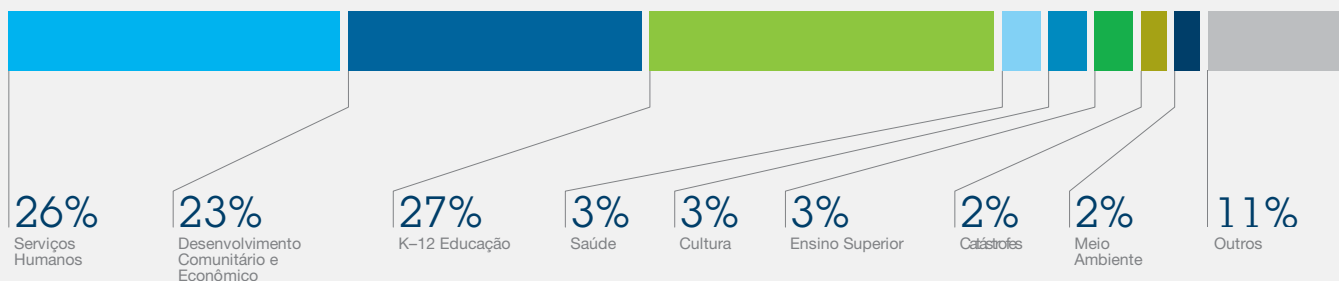
400.152

 dias de 8 horas de serviço

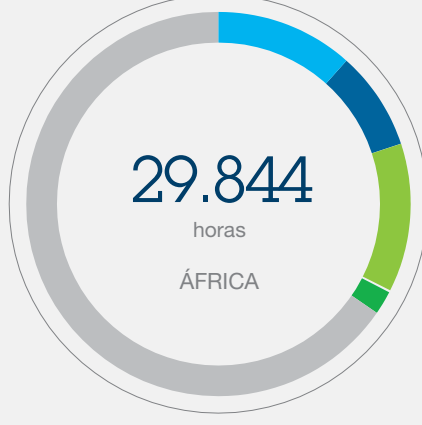
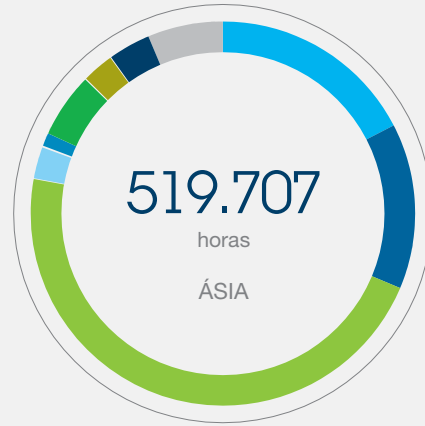
1.096

 anos de serviço

SERVIÇOS DIVIDIDOS POR CATEGORIA:



SERVIÇOS DIVIDIDOS POR REGIÕES NO MUNDO:



REVISÃO ANUAL 2011

Na IBM, a responsabilidade corporativa é parte integrante de nossa cultura corporativa.

É a base de nossos valores corporativos e mostra a forma como nos envolvemos com nossos clientes, funcionários, acionistas e com nossas comunidades. Existem quatro aspectos da responsabilidade corporativa que são de particular interesse para nossos stakeholders. São eles:

1. O impacto das operações e produtos da IBM sobre o meio ambiente.
2. O gerenciamento de nossa cadeia global de suprimento.
3. O apoio a nossos funcionários e às comunidades.
4. A governança, a ética e a integridade de nossa empresa.

As seções a seguir oferecem uma visão geral de nossa abordagem a cada uma dessas áreas e alguns exemplos de como a IBM praticou a responsabilidade corporativa durante o ano de 2011. Para obter informações mais detalhadas, visite ibm.com/responsibility/2011/.

MEIO AMBIENTE

Já faz tempo que a IBM mantém um compromisso inabalável com a proteção ambiental, formalizado em uma política ambiental corporativa de 1971. Nossa política exige que a IBM seja um líder ambiental em todas as nossas atividades de negócios, desde nossas pesquisas, operações e produtos, até os serviços e soluções que fornecemos aos nossos clientes.

Nossos programas ambientais abrangentes incluem desde a proteção de recursos energéticos e do clima até a prevenção contra poluição, da gestão de resíduos à conservação de recursos e o desenvolvimento de produtos para o meio ambiente. Os programas de energia e clima da IBM foram destacados aqui devido ao interesse global pelo assunto. Em 2011, alcançamos resultados consideráveis e lideramos várias iniciativas inovadoras:

Eficiência energética operacional

Em 2011, os projetos de conservação de energia da IBM proporcionaram economias equivalentes a 7,4% do nosso uso total de energia, superando significativamente nossa meta anual de 3,5%. Esses projetos evitaram o consumo de 378.000 megawatt-hora (MWh) de eletricidade e 326.000 milhões de BTUs

de óleo combustível e gás natural, impedindo que fossem emitidas 175.000 toneladas métricas de CO₂. Também economizaram US\$ 43 milhões de gastos com energia.

De 1990 a 2011, nossas ações anuais de conservação de energia evitaram o consumo de 5,8 bilhões de kwh de eletricidade, evitaram 3,7 milhões de toneladas métricas de emissões de CO₂ (correspondente a 55% das emissões globais de CO₂ da empresa em 1990) e economizaram US\$ 442 milhões.

Eficiência energética do datacenter

A IBM gerencia um portfólio diversificado de datacenters em todo o mundo. Em janeiro de 2012, a Comissão Europeia, o órgão executivo da União Europeia (UE), concedeu a 27 datacenters da IBM em 15 países o status de “participantes” em eficiência energética de datacenter, com base no Código de Conduta da UE para datacenters. Essa nomeação representa o maior portfólio de datacenters de uma única empresa a receber esse reconhecimento até o momento.

Iniciativas voluntárias

Reduzimos as emissões de CO₂ da IBM em 16% durante todo o ano de 2011, em comparação à meta declarada da empresa de redução de 12% em 2012, considerando 2005 como ano base.

A IBM e o World Environment Center anunciaram a formação do Innovation in Environmental Sustainability Council em janeiro de 2012. Sua finalidade é explorar como a inovação no processo de negócios e na tecnologia podem permitir soluções estratégicas para os grandes desafios envolvendo energia, materiais, água, infraestrutura e logística. Sócios fundadores também incluem Boeing, CH2M HILL, Coca-Cola, Dow Chemical, F. Hoffmann-La Roche AG, General Motors, Johnson & Johnson e a Walt Disney.

CADEIA DE SUPRIMENTO

A IBM faz negócios com fornecedores localizados em cerca de 100 países e a responsabilidade social e ambiental é um dos principais focos dessas operações.

P-TECH

Pioneirismo em um novo modelo para o ensino secundário

Muitos especialistas acreditam que o problema dos Estados Unidos é mais um problema de qualificação do que de número de empregos. Atualmente, milhares de vagas de emprego para funcionários qualificados continuam sem serem preenchidas. Estudantes com o segundo grau provavelmente não ganharão mais do que US\$ 15 por hora. E os índices de conclusão de cursos de formação técnica giram em torno de 25%, com 14 milhões de empregos a serem criados para jovens com essa formação nos próximos 10 anos. Fica claro que são necessárias soluções mais inovadoras e criativas para educar nossa juventude para que sigam carreiras mais bem sucedidas.

Em setembro de 2011, o Departamento de Educação da cidade de Nova York,

a City University of New York, o New York City College of Technology e a IBM abriram a Pathways in Technology Early College High School (P-TECH), uma escola pública inovadora, que vai da 9ª. a 14ª. série. O objetivo imediato para a população de alunos da P-TECH é de 100% de conclusão do curso, tanto para a obtenção do diploma de segundo grau como para a obtenção de uma formação associada de dois anos, em um prazo de seis anos, em tecnologia de ciências da computação ou em tecnologia de engenharia eletromecânica. O currículo da escola está estreitamente alinhado às habilidades mais necessárias no mercado e todos os estudantes recebem um mentor da IBM. Em seu primeiro semestre, a frequência escolar estava entre as

mais altas de qualquer escola da cidade de Nova York e os indicadores de aproveitamento em matemática eram bastante fortes.

A meta mais ampla do programa é aplicar o conhecimento e as experiências desenvolvidas nessa escola piloto para servirem de modelo tanto para as escolas de segundo grau tradicionais como para as novas, tanto em Nova York como nacionalmente. E já estamos mostrando avanços em relação a essa meta. Em janeiro, o prefeito de Nova York anunciou que mais três escolas seguiriam o modelo P-TECH. E o prefeito de Chicago anunciou que cinco escolas baseadas no modelo P-TECH seriam abertas em setembro de 2012.

Em fevereiro de 2012, a IBM lançou o STEM Pathways to College and Careers Schools: A Development Guide, um novo "manual de estratégia" que descreve como desenvolver uma escola inovadora para as séries de 9ª. a 14ª. como a P-TECH. O manual é o resultado de uma bolsa do Smarter Cities Challenge para a cidade de Chicago. E o Secretário de Educação dos Estados Unidos lançou um projeto para reformar o ensino profissionalizante e técnico que incorpora os principais elementos do projeto da P-TECH, incluindo incentivos para colaboração com empresas e o ensino superior.

Para fazer isso, trabalhamos em estreita colaboração com nossos fornecedores, e esses esforços resultaram em melhorias significativas em responsabilidade em toda a nossa cadeia global de suprimento.

Esse trabalho começa com nossa exigência para que os fornecedores criem e implementem um Sistema de Gestão Social e Ambiental, que incentiva os fornecedores a estabelecer metas voluntárias, medir seu desempenho e relatar publicamente, em um esforço para aumentar a transparência em toda a cadeia de suprimento.

Em 2011, também aumentamos nossas atividades de avaliação da cadeia de suprimento, realizando um total de 462 auditorias e reauditorias de fornecedores em 21 países, a maior atividade em um único ano até o momento. Essas avaliações medem a conformidade do fornecedor com a Coalizão de Cidadania da Indústria Eletrônica (EICC) ou com o Código de Conduta do Fornecedor da IBM. Embora ainda haja muito trabalho a ser feito, vimos grandes avanços na conformidade com o código em toda nossa cadeia de suprimento.

Além disso, a IBM e outras empresas membro da EICC, em conjunto com o Grupo de Trabalho da Cadeia de Suprimento da Iniciativa de Sustentabilidade Eletrônica Global (GeSI), continuaram a trabalhar com o objetivo de obter uma cadeia de suprimento sem minerais de conflito. Em 2011, a EICC/GeSI publicou os resultados da avaliação do programa "*Conflict-Free Smelter*" (CFS) para o primeiro grupo de empresas a se submeterem a essa rigorosa avaliação. A avaliação do CFS se destina a fundições e refinarias que desempenham um papel chave na cadeia de suprimento estendida, pois estas constituem o ponto em que os minérios concentrados são refinados em materiais de nível mais alto que acabam por fluir para os produtos de tecnologia.

Neste ano também foi feita a divulgação do "*EICC/GeSI Conflict Minerals Reporting Template and Dashboard*". Essa pesquisa foi desenvolvida para oferecer às empresas um formato de pesquisa comum para seus fornecedores de produção para identificar o uso de materiais de conflito, os fundidores utilizados e, sempre que possível, o país de origem dos principais minerais.

SUPPLIER CONNECTION

Desenvolvendo pequenas empresas, criando empregos

Pequenas empresas são cruciais para a vitalidade da economia dos Estados Unidos, pois são responsáveis por dois terços da quantidade líquida de novos empregos criados no País entre 1993 e 2008, de acordo com a Administração de Pequenas Empresas. No entanto, pode ser desafiador para as pequenas empresas assumirem novas e grandes contas, especialmente entre empresas globais. Um estudo nacional demonstrou que as pequenas empresas que obtêm um contrato com uma grande empresa dobraram sua força de trabalho e aumentaram sua receita em 250% em dois anos.

Com o objetivo de incentivar o crescimento econômico e a criação de empregos nos

Estados Unidos, a IBM e um consórcio de grandes corporações estão colaborando para oferecer um serviço integrado de compras e tornar mais fácil para as pequenas empresas se tornarem fornecedores em potencial para um host de grandes empresas. O Supplier Connection oferece um portal na web que facilita o reconhecimento das pequenas empresas como fornecedores em potencial para grandes empresas e que facilita a identificação pelas grandes empresas das pequenas empresas com as quais fariam negócios.

As 16 empresas que utilizam o Supplier Connection adquiriram juntas mais de US\$ 300 bilhões em produtos e serviços anualmente por meio

de suas cadeias globais de suprimento. As empresas participantes incluem IBM, AMD, Amylin, AT&T, Bank of America, Caterpillar, Citigroup, Dell, John Deere, JPMorgan Chase, Facebook, Kellogg, Office Depot, Pfizer, UPS e Wells Fargo.

“O Supplier Connection nos forneceu um ponto de conexão com o Citigroup que nós não seríamos capazes de conseguir sem o portal”, disse Lynne Noel, vice-presidente de Underwriting and Technical Services na Havens & Company. “Se conquistamos negócios por meio do Supplier Connection, precisaremos aumentar o número de funcionários da empresa para administrar o trabalho”.



bilhões

As 16 empresas que utilizam o Supplier Connection adquiriram juntas mais de US\$ 300 bilhões em produtos e serviços anualmente por meio de suas cadeias globais de fornecimento.

Além disso, a IBM viu sua base de fornecedores diversificados crescer em 2011, atingindo globalmente US\$ 3,2 bilhões para gastos de primeira-camada e de segunda-camada. E continuamos a envolver organizações dedicadas ao crescimento e desenvolvimento desse importante aspecto da cadeia de fornecimento estendida.

FUNCIONÁRIOS

Na IBM, acreditamos que para sermos uma grande empresa, devemos contratar, apoiar e reter grandes funcionários. Em todo o mundo existem mais de 430.000 IBMistas. Esses funcionários representam nossa marca, incorporam nossos valores e impulsionam nosso sucesso. Eles são a IBM. E é por isso que o trabalho de desenvolver todo o potencial desses funcionários nunca termina.

Uma das formas de fazermos isso é entendendo as necessidades e preocupações contínuas dos IBMistas. No passado, utilizávamos uma pesquisa anual com os funcionários de toda a empresa para obter uma visão de alto nível da satisfação do funcionário. Mas essa pesquisa não permitia uma visão personalizada sobre problemas específicos que abordasse as necessidades dos nossos funcionários e do negócio.

Começando em 2011, implementamos uma combinação de métodos e maneiras mais flexíveis de entender melhor o sentimento dos funcionários, como:

- + Pesquisas personalizadas voltadas às necessidades locais ou a áreas de foco, para permitir que a empresa se movimente de forma mais ágil e aja de forma mais incisiva (pesquisas direcionadas e voltadas para problemas e resultados específicos do negócio)
- + Painéis Consultivos do Funcionário que permitem que os IBMistas representativos de toda a organização revisem e forneçam um feedback sobre programas e políticas
- + Modelos Preditivos para prever e responder às tendências da força de trabalho permitindo um modo pró-ativo de tratar os problemas relacionados aos funcionários
- + Pesquisas on-line para reunir dados sobre problemas atuais ou que estejam mais “quentes” e que permitam uma rápida solução e dados específicos relevantes para o problema

Essa análise de dados direcionada indica de forma precisa os bolsões de problemas, permitindo que façamos uma intervenção rápida e eficaz, e atendamos melhor às necessidades da força de trabalho e do negócio da IBM.

Também em 2011, a IBM continuou a assumir o papel de liderança na diversidade e bem estar dos funcionários. Mais de 100 líderes da empresa de todo o mundo se reuniram para a primeira Cúpula Global de Diversidade e Inclusão, para ajudar a desenvolver uma estratégia de diversidade global alinhada à nossa estratégia de recursos humanos e que desse suporte à execução do guia de negócios da IBM para 2015. E a IBM continua a ser reconhecida por seu Sistema de Gestão do Bem-Estar do Funcionário, que adota uma abordagem sistemática para monitorar e estimular a saúde e a segurança entre nossos funcionários no trabalho, em casa e em suas comunidades.

GOVERNANÇA, ÉTICA E INTEGRIDADE

A IBM trabalha com os problemas que afetam a maior parte da sociedade civil, senão toda ela. E isso exige que a empresa mantenha, ela própria, os mais altos padrões de ética, transparência e integridade.

Fazemos isso aderindo a um rigoroso sistema de governança corporativa. Esse sistema inclui uma estrutura de gerenciamento que integra a ética e a integridade a todos os cantos da empresa. Ele inclui uma prática de gerenciamento de risco de nível internacional que protege os interesses de nossos muitos stakeholders. E envolve o engajamento com a discussão pública de importantes problemas sociais, como segurança e privacidade.

Por exemplo, reconhecemos que o valor econômico e social da informação digital continua a aumentar. A informação está no centro dos novos modelos de negócios, de novos empregos e das novas formas através das quais os indivíduos e empresas se organizam e se conectam entre si em todo o mundo. Assim, instituições de todos os tipos — incluindo empresas — devem trabalhar para conquistar a confiança do público em sua capacidade de administrar informação.

Em 2011, a IBM lançou uma série de novas iniciativas com relação à segurança e à privacidade na internet, e expandiu outras que já estavam em andamento. Com a ajuda de nossos especialistas em mídias digitais, segurança e privacidade, a IBM publicou uma série de recursos que ajudam os indivíduos a se protegerem e a protegerem suas organizações

(www.ibm.com/securesocialsmart). Outro projeto que merece destaque é a Iniciativa de Privacidade *Pro Bono*. Esse grupo de profissionais da área jurídica e de privacidade está envolvido com as agências de serviços humanos para ajudá-las com considerações sobre proteção de dados e de privacidade essenciais para seus desempenhos. Como parte da iniciativa piloto, a IBM compartilhou conhecimento de segurança e privacidade de dados com a Safe Horizon, a maior agência de apoio a vítimas dos Estados Unidos, para ajudá-los a remover informações sensíveis da web.

TEACHERS TRYSCIENCE

Empoderando educadores com recursos e estratégias

A IBM entende que preparar a nova geração de inovadores exige ótimos professores de ciências com habilidades e conhecimento para ensinar, inspirar e motivar os alunos. Mas a demanda por professores de ciências continua a ultrapassar a oferta; nos Estados Unidos, cerca de um terço dos professores de ciências do ensino médio não estão certificados para ensinar ciências. O desafio é dar aos professores os recursos necessários para reforçar sua formação e preparar melhor os alunos para os empregos do século XXI, muitos dos quais estarão cada vez mais nos

campos da ciência, tecnologia, engenharia e matemática. Para enfrentar esse desafio, foi lançado o Teachers TryScience em 2011. O programa é um esforço colaborativo com o New York Hall of Science and TeachEngineering.org e foi desenvolvido para professores — primeiramente do ensino médio — para melhorar sua instrução no aprendizado baseado em projeto. Esse site fornece as melhores lições gratuitas e envolventes, integradas a estratégias e recursos de ensino, desenvolvidas para incitar o interesse dos alunos por estes campos da

educação ao melhorar a eficácia do professor. Esse site também fornece ferramentas de interação social que permitem aos educadores comentar e classificar as lições e recursos, submeter seus próprios materiais de ensino e formar grupos públicos e privados de discussões direcionadas com colegas do mesmo distrito ou do mundo todo. O “Teachers TryScience é um novo recurso excelente para os professores de ciências que desejam reforçar seus conhecimentos em aprendizagens baseadas em

projeto. O site não apenas oferece lições gratuitas de alta qualidade, como as vincula às estratégias e recursos que darão aos professores as habilidades e o conhecimento para aproveitá-las ao máximo em suas salas de aula”, disse Margaret Honey, presidente do New York Hall of Science. Além disso, o National Board for Professional Teaching Standards divulgou amplamente o site e incentiva os professores a utilizá-lo.

2011 RESUMO DOS DADOS DE DESEMPENHO

No curso de um ano, a IBM usa uma série de métricas para medir nossos esforços em termos de responsabilidade corporativa. Nas páginas a seguir, vocês encontrarão um resumo dos dados de várias áreas importantes. Nossos Principais Indicadores de Desempenho (KPIs) para várias partes da empresa também foram observados, junto com algumas explicações sobre cada um deles.

Funcionários

Na IBM, nos dedicamos a permitir que os IBMistas se desenvolvam fornecendo orientação e oportunidades de crescimento na carreira e de ganho de conhecimento, fazendo com que a empresa e os seus colaboradores sejam bem sucedidos neste mundo em rápida transformação. A IBM combina aprendizagens tradicionais, virtuais e por meio de atividades de trabalho e de desenvolvimento para realizar isso. Como se observou em 2011, essa estratégia permite que ofereçamos aprendizado oportuno, abrangente e direcionado ao mesmo tempo em que fornecemos um aprendizado mais eficiente e eficaz.

	2007	2008	2009	2010	2011
Investimentos com Aprendizado Em Todo o Mundo (US\$ M)	622	648	490	547	466
Horas de Aprendizado em Todo o Mundo	22,3	23,2	25,5	28,6	27,4
Horas de Aprendizado Por Funcionário	58	61	64	67	63

A IBM demonstrou 100 anos de compromisso com o atendimento de necessidades específicas de mulheres da nossa força de trabalho e com a criação de programas de desenvolvimento de trabalho e carreira que atendam às necessidades dessas mulheres. Continuamos a monitorar o progresso e o desenvolvimento da liderança das mulheres de nossa força de trabalho e a fornecer oportunidades em todos os quase 170 países em que fazemos negócios.

	2007	2008	2009	2010	2011
Mulheres na Força de Trabalho da IBM(%)					
Força de Trabalho Global	28,8	28,9	28,7	28,1	28,5
Executivos Globais	20,3	21,2	21,2	21,4	21,5
Gerentes	24,8	24,5	24,6	24,8	24,6

Denota o Principal Indicador de Desempenho

	2007	2008	2009	2010	2011
Taxa de Doenças/Acidentes Global					
Número Total (por 100 funcionários)	0,32	0,30	0,27	0,27	0,36
Voluntariado dos Funcionários e dos Aposentados por meio da Comunidade On Demand (Horas em Milhares)					
Ásia Pacífico	163	143	118	111	663
Europa, Oriente Médio e África	210	175	155	198	430
América Latina	42	41	43	44	152
América do Norte	1.303	1.170	954	1.110	1.956

A participação total em 2011 foi de 300.000 voluntários em 120 países.

Doações

A IBM acompanha as contribuições corporativas globais por questões endereçadas, geografia e tipo de doação. Doações de acordo com o problema são importantes, pois nossa meta é manter a educação como nosso foco principal. Doações por geografia são importantes para entender o alinhamento de nossos recursos com nossas operações globais. O tipo de doação — serviços, tecnologia (incluindo software) e dinheiro — é importante, pois nos dedicamos a fornecer o melhor de nossa empresa para tratar os principais problemas sociais.

Embora a educação seja nossa maior prioridade, atualmente pretendemos manter parte dos investimentos em serviços humanos, cultura, saúde e meio ambiente. Além disso, desejamos mantê-los flexíveis para novas iniciativas e para atender condições externas extraordinárias. Nosso saldo de contribuições em 2011 atingiu essas metas. Nossas contribuições globais cresceram 3,6%, alinhadas à tendência de cinco anos. A IBM é uma empresa globalmente integrada que opera em aproximadamente 170 países. Em 2011, a porcentagem de contribuições nos mercados desenvolvidos, em geral, caiu, enquanto as contribuições nos mercados em desenvolvimento aumentou. Algumas de nossas contribuições são feitas em uma base globalmente competitiva e, portanto, a distribuição geográfica pode variar devido à quantidade e à qualidade das aplicações.

Por tipo de contribuição, os serviços como porcentagem do total de contribuições aumentaram, na maior parte, de forma significativa em 2011, o que foi coerente com nosso foco em doações de soluções.

Não estabelecemos metas para alteração percentual nas contribuições ano após ano e nem para doações por geografia ou por tipo de contribuição. Em vez disso, focamos no aumento da qualidade de nosso trabalho com as organizações em projetos que usaram as soluções IBM de forma bem sucedida e que tiveram impacto significativo nos principais problemas sociais. As tendências atuais das contribuições não se manterão necessariamente, mas de certa forma serão determinadas dentro da estrutura de aumento da eficácia de nossas contribuições.

	2007	2008	2009	2010	2011
Contribuições Corporativas Globais por Problema (US\$ M)					
Educação K-12	41,7	45,4	44,0	34,7	28,8
Superior/Outra	49,2	82,6	92,4	116,8	113,0
Educação Cultura	11,9	10,5	5,7	3,2	3,8
Serviços Humanos	16,7	15,3	15,0	7,7	17,9
Saúde	4,6	4,0	4,2	4,3	4,5
Outros Meio	40,7	19,3	19,9	16,1	22,7
Ambiente	1,8	2,2	4,7	6,4	5,4
Total	166,6	179,3	185,9	189,2	196,1
Contribuições Corporativas Globais por Tipo (US\$ M)					
Dinheiro	43,8	42,9	40,3	39,3	46,9
Tecnologia	55,8	93,8	102,2	105,3	91,3
Serviços	67,0	42,6	43,4	44,6	57,9
Total	166,6	179,3	185,9	189,2	196,1
Contribuições Corporativas Globais por Geografia (US\$ M)					
Estados Unidos	91,8	94,6	77,1	75,8	70,8
Ásia Pacífico	22,3	24,4	45,4	34,8	36,3
Canadá	3,6	3,4	8,4	6,8	6,8
Europa, Oriente Médio, África	40,8	44,4	35,2	54,3	60,2
América Latina	8,1	12,5	19,8	17,5	22,0
Total	166,6	179,3	185,9	189,2	196,1

	2007	2008	2009	2010	2011
Campanha de Contribuição Beneficente dos Funcionários (EUA)					
Quantia Doadada (US \$)	35,1	36,1	36,1	36,2	36,5
Índice de Participação dos Funcionários (%)	58	57	59	59	58,3
Organizações Beneficiadas*	8.366	8.776	9.486	9.706	9.613
Fundo Beneficente dos Funcionários (Canadá)					
Quantia Doadada (US \$)	3,3	3,0	3,0	3,0	3,1
Índice de Participação dos Funcionários (%)	49	49	43	42	44
Organizações Beneficiadas*	1.323	1.150	1.373	1.480	1.446

*Dados para 2007-2010 foram revisados.

Meio Ambiente

A IBM mantém metas que abrangem uma série de programas ambientais, incluindo proteção climática, conservação de energia e de água, prevenção à poluição, gestão de resíduos e administração de produtos. Essas metas e nosso desempenho com relação a elas são discutidas na seção Meio Ambiente do Relatório de Responsabilidade Corporativa da IBM on-line. As metas identificadas aqui como KPIs se baseiam no interesse e na materialidade das partes interessadas. A IBM considera todas as suas metas como sendo métricas importantes do desempenho da empresa com relação ao seu compromisso com a proteção ambiental.

A meta da IBM é atingir uma economia em termos de conservação de energia igual a 3,5% do uso total de energia da empresa. Novamente, a IBM atingiu essa meta em 2011, obtendo uma economia de 7,4% com projetos de conservação de energia.

	2007	2008	2009	2010	2011
Conservação de Energia					
Como % do uso total de eletricidade	3,8	6,1	5,4	5,7	7,4
Energia Renovável Adquirida					
Como % do uso total de eletricidade	8,5	8,6	11,3	11,2	10,2

Entre 1990 e 2005, as ações de conservação de energia da IBM reduziram ou evitaram as emissões de CO₂ correspondente a uma quantia igual a 40% de suas emissões de 1990. Para ampliar ainda mais essa conquista, a IBM definiu uma meta agressiva de "2ª geração" : reduzir as emissões de CO₂ associadas ao uso de energia da IBM em 12% entre 2005 e 2012, por meio da conservação de energia e da aquisição de energia renovável.

No final do ano de 2011, os resultados de conservação de energia e de aquisição de energia renovável da IBM levaram a uma redução de 16% em suas emissões de CO₂ associadas à energia desde 2005.

Redução das Emissões de CO₂					
% de redução com relação ao ano base de 2005	+2,0	-1,6	-5,7	-16,7	-16,0

Eficiência Energética do Produto [Visite *ibm.com/responsibility/2011/environment*](http://www.ibm.com/responsibility/2011/environment)

	2007	2008	2009	2010	2011
Plásticos Reciclados					
% do total de plásticos adquiridos por meio dos contratos da IBM para uso em seus produtos que são reciclados — com relação à meta anual de 5%	10,6	10,3	13,2	11,5	12,4

A meta da IBM é reutilizar ou reciclar produtos de TI que chegaram ao final de sua vida útil de forma que a quantidade de resíduos de produtos enviados pelas operações da área de Gestão de Produtos em Final da Vida Útil (PELM) aos aterros sanitários ou para tratamento de incineração não ultrapasse o percentual combinado de 3% da quantia total processada.

Em 2011, as operações da PELM da IBM enviaram apenas 0,4% do total processado a aterros sanitários ou para usinas de incineração para tratamento.

Gerenciamento do Término da Vida Útil do Produto

% do total processado enviado

por essas operações para o aterro sanitário ou incineração para tratamento

	2007	2008	2009	2010	2011
	0,8	0,6	0,5	0,6	0,4

A meta da IBM é obter uma redução anual dos resíduos perigosos gerados a partir dos processos de fabricação da IBM indexados com relação ao resultado.

A geração de resíduos perigosos da IBM indexada com relação ao resultado diminuiu em 3,5 por cento em 2011

Redução de Resíduos Perigosos (%)	2007	2008	2009	2010	2011
	-8,4	-10,9	+8,4	-21,6	-3,5

Reciclagem de Resíduos Não Perigosos

% reciclado do total gerado com relação a uma meta anual de 75%

	2007	2008	2009	2010	2011
	78	76	76	79	78

A meta da IBM é atingir uma economia anual no consumo de água igual a 2% do total anual de utilização de água nas operações de fabricação de produtos microeletrônicos, com base no uso do ano anterior e medido como média durante um período contínuo de cinco anos. Em 2011, novas iniciativas em termos de conservação e reuso contínuo e reciclagem de água nas operações de microeletrônicos da IBM atingiram uma economia anual de 1,2% no uso da água, resultando em uma média do período contínuo de cinco anos de economia de 2,6%, em relação à meta de 2%.

Conservação de Água (%)	2007	2008	2009	2010	2011
	6,0	4,6	3,1	2,8	2,6

Cadeia de Suprimento

	2007	2008	2009	2010	2011
Gastos do Fornecedor por Categoria					
Serviços e Geral					
Compras (%)	67	68	69	64	64
Compras de Produção (%)	31	29	28	33	33
Compras de Logística (%)	2	3	3	3	3
Serviços e Geral					
Compras (US\$ B)	25,0	26,1	22,6	22,1	23,4
Compras de Produção (US\$ B)	11,4	11,4	9,3	11,6	12
Compras de Logística (US\$ B)	0,9	1,0	0,9	1,0	1,

Gastos do Fornecedor por Local

	2007	2008	2009	2010	2011
América do Norte (%)	43	39	39	35	34
Ásia Pacífico (%)	26	30	29	35	34
Europa, Oriente Médio, África (%)	27	25	25	22	23
América Latina (%)	4	6	7	8	9
América do Norte (US\$ B)	16,0	14,9	12,8	12,3	12,5
Ásia Pacífico (US\$ B)	9,8	11,4	9,4	12,2	12,5
Europa, Oriente Médio, África (US\$ B)	9,9	9,8	8,1	7,5	8,3
América do Sul (US\$ B)	1,6	2,4	2,5	2,7	3,2

A diversidade de fornecedores oferece à IBM uma vantagem competitiva por meio de ganhos de participação de mercado e satisfação do cliente ao dar oportunidades globais às empresas de propriedade diversificada. As metas e objetivos estratégicos de Fornecimento Global da IBM recebem o apoio de vários fornecedores em todo o mundo que fornecem valor em áreas como flexibilidade, inovação e sustentabilidade, ajudando dessa forma a contribuir para uma Cadeia de Valor Inteligente.

Gastos da Primeira Camada

	2007	2008	2009	2010	2011
Total EUA (US\$ B) Diversas	12,6	12,5	10,9	10,7	10,6
EUA (US\$ B)	1,4	1,5	1,4*	1,5*	1,7
Diversas Não EUA (US\$ M)	709	745	806	742	881

*Dados para 2009-2010 foram revisados.

O protocolo de avaliação de responsabilidade social do fornecedor da IBM exige que todos os fornecedores auditados criem e submetam ao Plano de Melhoria do Fornecedor (SIP) todas as não conformidades — dando-se prioridade às principais não conformidades. O SIP forma um canal vinculando as descobertas da auditoria inicial às melhorias geradas pelo fornecedor adequadas à resolução das causas raiz com a verificação sendo feita por meio de uma reauditoria programada depois da realização de todas as ações de melhoria.

Planos de Melhoria do Fornecedor

Concluídos e Aceitos	2007	2008	2009	2010	2011
	—	169	84	316	473

SOBRE ESTE RESUMO

Este Resumo de Responsabilidade Corporativa, publicado no 2º trimestre de 2012, destina-se a direcionar os leitores para o nosso Relatório Completo de Responsabilidade Corporativa 2011, que está disponível online em ibm.com/responsibility/2011/.

O Relatório de Responsabilidade Corporativa de 2011 e este resumo abrangem o nosso desempenho em 2011 e algumas atividades notáveis do primeiro semestre de 2012. Para selecionar o conteúdo para inclusão no Relatório de Responsabilidade Corporativa 2011, utilizamos os Princípios de Relatórios do Global Reporting Initiative (GRI) referentes à materialidade, contexto de sustentabilidade e à inclusão e integridade das partes envolvidas. A IBM também fornece, em seu website de responsabilidade corporativa (ibm.com/responsibility), um Relatório GRI abrangente, utilizando as Diretrizes de Sustentabilidade GRI G3, no nível autodeclarado de Requerente GRI de Nível A.

Salvo disposição em contrário, os dados do Relatório e deste resumo abrangem as nossas operações globais. Mais detalhes sobre as atividades de responsabilidade corporativa da IBM e seu desempenho estão disponíveis em ibm.com/responsibility. Informações sobre nossas atividades e sobre nosso desempenho financeiro são fornecidas em nosso Relatório Anual de 2011, em ibm.com/annualreport/2011/.



© 2012 International Business Machines Corporation
New Orchard Road, Armonk, NY 10504

A IBM, o logotipo da IBM, o ibm.com, Comunidade On Demand, Cidades Inteligentes e Planeta Inteligente são marcas registradas da International Business Machines Corporation, registradas em vários países em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na web em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Papel Fabricado com Energia Renovável Certificada Green-e (green-e.org).

Este relatório é reciclável. Foi impresso em papel Mohawk Opções True White 96, que é feito com fibra pós-consumo 30% recicladas e fabricado com 100% de energia eólica Green-e Certificada. O papel foi adquirido a partir de florestas certificadas por serem gerenciadas de forma sustentável.

As referências feitas nesta publicação a produtos, programas ou serviços da IBM não implicam que a IBM tenha a intenção de disponibilizá-los em todos os países onde atua. Declarações relacionadas à direção e propósitos futuros da IBM estão sujeitas a mudanças ou retirada sem aviso prévio e representam metas e objetivos apenas.

Impresso nos EUA Junho de 2012

Projeto: VSA Partners, Inc., Chicago. Impressão: Allied Printing Services, Inc.



Construiremos
um planeta
mais inteligente

