



Dell 2020 Legacy of Good Plan



The power to do more



## Índice

- 02 Carta de Michael Dell
- 03 Sobre o plano
- 06 Nosso compromisso
- 07 2020 Estrutura
- 08 Índice de metas
- 09 10x20 Goal – A Legacy of Good
- 10 **Meio ambiente**
  - 11 Reduzir o impacto ambiental das nossas operações
  - 20 Gerar responsabilidade social e ambiental no setor e na nossa cadeia de suprimentos
  - 26 Permitir que os clientes reduzam o impacto ambiental de sua infraestrutura de TI
  - 39 Promover a função da tecnologia na solução dos desafios ambientais
- 42 **Comunidades**
  - 43 Envolver os membros de equipes de todo o mundo para usarem suas paixões no suporte às comunidades
  - 47 Usar a tecnologia para melhorar a vida dos jovens
- 50 **Pessoas**
  - 51 Desenvolver líderes comprometidos em ajudar os membros de nossa equipe a dar o seu melhor e realizar seu trabalho da melhor forma a serviço de nossos clientes
  - 54 Promover uma cultura em que os membros de nossa equipe sejam incentivados a arriscar, sintam-se apoiados, valorizados e sintam orgulho de fazer parte da Dell
  - 59 Ser um destino atraente para que os membros de nossa equipe prosperem, atinjam suas aspirações profissionais e se divirtam
  - 64 Oferecer aos membros da equipe uma voz que influencie a liderança e modele a direção que a empresa assume



## Carta de Michael Dell



Neste relatório, articulamos o plano e as metas de longo prazo para a responsabilidade social corporativa na Dell. Definimos a alta qualidade. Até 2020, esperamos reduzir a intensidade da energia do nosso portfólio de produtos em 80%, usar pacotes que sejam 100% compostáveis ou recicláveis e reunir a nossa força de trabalho global para oferecer 5 milhões de horas de trabalho voluntário às nossas comunidades: essas são apenas algumas das nossas metas.

Também estamos criando uma visão que se estende além do que a Dell pode fazer sozinha. Temos uma aspiração de gerar 10 vezes mais benefícios por meio da nossa tecnologia do que é necessário para criar e utilizá-la. Chamamos essa meta de 10x20 Goal — A Legacy of Good.

Ela consiste em capturar as formas inovadoras por meio das quais os clientes usam tecnologia Dell para fazer bem ao mundo. Isso poderia significar a redução substancial das emissões de carbono com as nossas soluções de cloud computing ou a previsão de padrões climáticos severos e proteção contra eles com os nossos recursos de computação com alta performance ou a oferta de salas de aula com energia solar a regiões remotas do mundo com nossos desktops virtuais com consumo eficiente de energia.

A nossa meta 10x20 Goal não mede apenas as iniciativas sociais e sustentáveis que a Dell pode executar, mas também o efeito de como a nossa tecnologia permite que outros gerem benefícios para o planeta. Acreditamos que os benefícios serão enormes.

Os desafios que o mundo enfrenta hoje requerem colaboração e parceria entre as pessoas e as organizações com uma visão compartilhada do que poderia ser. Temos um evidente compromisso com o plano e as aspirações descritos neste relatório. Desejamos trabalhar com os nossos clientes e as partes interessadas para deixar uma contribuição positiva, mensurável e duradoura para o nosso planeta e a sociedade.

Michael Dell  
Presidente e CEO  
Dell Inc.



Sobre o plano

# Fazer negócios de uma forma social e ambientalmente responsável é importante. Mas é preciso mais que isso.

No nosso primeiro relatório de progresso ambiental publicado 15 anos atrás em 1998, começamos a articular os compromissos e as iniciativas de responsabilidade corporativa da Dell. Desde então, as evidências científicas mostram cada vez mais que ações globais e significativas são necessárias e urgentes. Todos precisamos gerenciar melhor os recursos naturais e os ecossistemas que são vitais não somente para os humanos, mas para que as economias e os negócios prosperem. Os sistemas multilaterais e de política global atingiram progresso em algumas questões, mas não em outras. Muitos agora concordam que as empresas precisam ter uma participação mais efetiva, colaborando com os governos e outros órgãos para gerar práticas mais sustentáveis em todos os lugares. Fazer negócios de uma forma social e ambientalmente responsável é importante. Mas é preciso mais que isso.

Ao mesmo tempo, torna-se cada vez mais claro que há mais oportunidades e benefícios para o sucesso como uma empresa com foco na sustentabilidade como nunca se imaginou: o desenvolvimento de soluções inovadoras para economias com baixa emissão de carbono, a expansão do uso de materiais mais sustentáveis, a geração de eficiências exponenciais em cadeias de suprimento globais e a descoberta de maneiras de reciclar e reutilizar materiais no caso de escassez de recursos. E vemos cada vez mais.

Em 2012, lançamos o compromisso Powering the Possible como a primeira etapa rumo a uma nova estratégia de sustentabilidade da Dell. O nosso programa 2020 Legacy of Good Plan traz o restante dessa estratégia para o foco e representa o apogeu de quase 18 meses de autorreflexão, diálogos com o cliente, interação com o setor e as partes interessadas e análise detalhada de toda a nossa cadeia de suprimentos.

Todos concordamos que: agora é a hora de colocar o programa Powering the Possible em ação. O nosso plano para 2020 é a primeira etapa rumo à inserção profunda do nosso compromisso no DNA da Dell: definir a trajetória de como a sustentabilidade ambiental e social se tornará um acelerador para resultados sustentáveis e de sucesso para os clientes e a sociedade por muitos anos.



## Sobre o plano (continuação)

### Identificação do que é possível

Por meio de discussões significativas e uma análise honesta da nossa cadeia de suprimentos, continuamos confiando nos princípios da materialidade para determinar qual será o foco das estratégias e nas iniciativas da Dell. Percebemos que as nossas iniciativas devem oferecer benefícios adicionais em uma de três áreas: o meio ambiente que todos compartilhamos, as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos e as pessoas. Essas três áreas (meio ambiente, comunidades e pessoas) formam um princípio organizador muito importante de todo o trabalho de responsabilidade corporativa. E, finalmente, a noção de adição de valor nessas áreas flui diretamente da finalidade da Dell de permitir que as pessoas de todos os lugares cresçam e prosperem para obter seu potencial total.

Com esta percepção, Powering the Possible nasceu como um compromisso de colocar a tecnologia e o conhecimento para trabalharem para fazer o máximo pelas pessoas e o planeta.

Outro resultado deste processo de análise foi reconhecer que, dentro de cada uma dessas áreas, temos várias coisas importantes a realizar. Chamamos de nossas aspirações (veja a página 7): descrições qualitativas do que desejamos alcançar como parte do nosso compromisso geral (desde possibilitar que os clientes reduzam o impacto ambiental da infraestrutura de TI a usar a tecnologia para melhorar a vida dos jovens). Essas 10 aspirações são os pilares da nossa estratégia de sustentabilidade geral.

### Origem do plano

Com as nossas aspirações em mente, começamos a mapear caminho a ser trilhado. Os seguintes atributos ajudaram na formulação do nosso plano de sustentabilidade e são essenciais para o nosso sucesso:

- **Foco nos nossos clientes:** a nossa estratégia deve evoluir ainda mais a nossa proposta de valor (produtos e serviços Dell) para fornecer a nossa visão de responsabilidade social e ambiental. Teremos êxito se mantivermos o cliente como nossa prioridade e vincularmos as nossas metas ao fornecimento de valor para os clientes.
- **Inovar:** os negócios em geral não são suficientes se desejarmos ter sucesso no nosso compromisso. Devemos analisar e descobrir como podemos inovar, reimaginando o que é possível e vencendo os desafios que atrapalham a nossa organização e o setor como um todo.
- **Escalabilidade global:** do gerenciamento de uma complexa cadeia de suprimentos à compreensão e a aceitação das diferentes culturas nas quais vivemos e trabalhamos, devemos analisar as nossas atividades com lentes globais.
- **Transparência e confiança:** as metas quantificadas e com prazo determinado que definimos em áreas de ação de responsabilidade corporativa promovem relatórios melhores e mais estratégicos que tornarão os impactos transparentes, permitindo um progresso a cada ano. O nosso amplo compromisso com as partes interessadas, os parceiros e os membros da nossa própria equipe continuarão informando os processos de relatório.

### Definição das áreas de ação:

meio ambiente, comunidades, pessoas

---

**Meio ambiente:** ao incorporar a sustentabilidade ambiental em tudo o que fazemos, oferecemos aos clientes soluções que permitem que eles realizem mais, além de minimizar o impacto coletivo no planeta.

**Comunidades:** quando os membros da equipe Dell aplicam a sua paixão e as suas habilidades exclusivas em combinação com a nossa tecnologia para uma mudança social, isso amplia o efeito das nossas concessões e acelera os resultados positivos nas comunidades em que vivemos e trabalhamos.

**Pessoas:** para permitir que as pessoas de todos os lugares cresçam e prosperem, primeiro precisamos estabelecer relações duradouras com os colegas membros da equipe em todo o mundo.

Explore a seção sobre responsabilidade corporativa no nosso site em [dell.com/PoweringThePossible](https://dell.com/PoweringThePossible) para saber mais.



## Sobre o plano (continuação)

- **Liderança por exemplo:** fortaleceremos o nosso trabalho como defensores nos desafios ambientais e sociais. Isso significa dar continuidade ao nosso trabalho com outros (incluindo outras empresas, legisladores, partes interessadas e consumidores) para ajudar na evolução da política, dos incentivos de mercado e outros fatores para inserir mais a sustentabilidade no mercado de mainstream.
- **Colaboração bem-vinda:** para nos aproximarmos de nossas aspirações da forma desejada, precisaremos de colaboradores participativos e corajosos. Devemos continuar o nosso trabalho com os clientes Dell, os colegas do setor, as organizações acadêmicas e não governamentais e outros para solucionar importantes problemas sociais. Também devemos trabalhar com todos da Dell, aproveitando as diferentes perspectivas e os talentos exclusivos de toda a força de trabalho.

Estes princípios definiram as nossas 21 metas estratégicas e ambiciosas, que identificam como atingiremos as nossas aspirações. A meta 10x20 Goal (veja a página 9) é a mais ambiciosa: agregar o trabalho e medir os resultados que se estendem em várias aspirações, ajudando a demonstrar o que é realmente possível nas mãos dos nossos clientes e parceiros, por meio do trabalho conjunto.

Todas as nossas metas de sustentabilidade têm como prazo 2020.

### Próximas etapas

Nas seguintes páginas, descrevemos cada uma destas metas e incentivamos o seu feedback via Twitter usando [@Dell4Good](https://twitter.com/Dell4Good).

Os líderes da Dell começarão a incorporar estas metas de sustentabilidade nos painéis de performance para gerar progresso e controlar os resultados em cada meta. Algumas metas definem um caminho claro rumo a 2020 com medidas fáceis de identificar apoiadas por metodologias padrão. Em outras metas, parte do trabalho incluirá uma melhor compreensão de como medir o progresso. Em todas as metas, temos o compromisso de manter as partes interessadas informadas sobre o progresso.

A partir do próximo ano, organizaremos o nosso relatório anual sobre responsabilidade corporativa com base no controle da performance relacionada ao nosso plano, compartilhando os nossos desafios e êxitos. Também continuaremos fornecendo um abrangente relatório global de iniciativas (GRI) anualmente, seguindo as diretrizes do relatório de sustentabilidade de GRI.

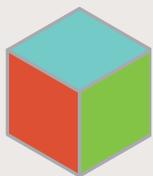
Nosso compromisso

# O Dell Powering the Possible é nosso compromisso em colocar tecnologia e experiência para funcionar onde podem beneficiar mais as pessoas e o planeta.

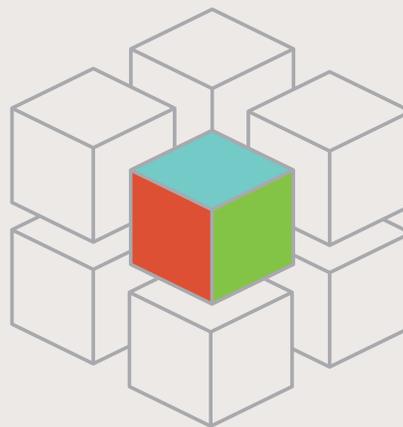
---

## Olhando para o futuro

Temos orgulho do trabalho que temos feito e reconhecemos que precisamos fazer muito mais para manter vivo o nosso compromisso Powering the Possible. Embora ainda não saibamos totalmente quais as etapas para atingir todas as partes do nosso plano para 2020, já reconhecemos claramente a necessidade de começar a pôr em prática, percebendo o potencial dos impactos positivos. Trabalharemos com os nossos clientes e as partes interessadas, fazendo relatórios anuais dos nossos sucessos e desafios ao longo da jornada para 2020.



2013



2020

## 2020 Estrutura

# Áreas de ação e nossas aspirações para 2020

Agimos para beneficiar o meio ambiente, fortalecer as nossas comunidades e incluir as pessoas em uma força de trabalho diversificada e inclusiva. As nossas 10 aspirações descrevem de forma qualitativa o que esperamos alcançar como parte do nosso compromisso geral Powering the Possible.



## Meio ambiente

- Reduzir o impacto ambiental das nossas operações
- Gerar responsabilidade social e ambiental no setor e na nossa cadeia de suprimentos
- Permitir que os clientes reduzam o impacto ambiental de sua infraestrutura de TI
- Promover a função da tecnologia na solução dos desafios ambientais



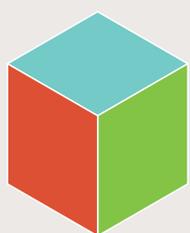
## Comunidades

- Envolver os membros de equipes de todo o mundo para usarem suas paixões no suporte às comunidades
- Usar a tecnologia para melhorar a vida dos jovens



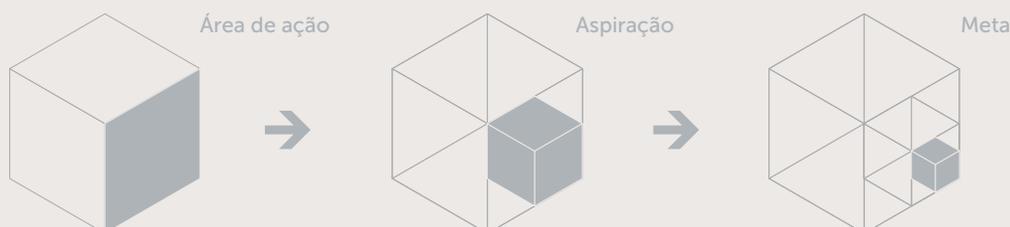
## Pessoas

- Desenvolver líderes comprometidos em ajudar os membros de nossa equipe a dar o seu melhor e realizar seu trabalho da melhor forma a serviço de nossos clientes
- Promover uma cultura em que os membros da equipe são incentivados a arriscar, sintam-se apoiados, valorizados e sintam orgulho de fazer parte da Dell
- Ser um destino atraente para que os membros de nossa equipe prosperem, atinjam suas aspirações profissionais e se divirtam
- Oferecer aos membros da equipe uma voz que influencie a liderança e modele a direção que a empresa assume



## A nossa abordagem multifacetada

Em cada uma das áreas de ação de responsabilidade corporativa - meio ambiente, comunidades e pessoas - as nossas amplas aspirações têm o suporte de uma ou mais metas com prazo determinado.





## Índice de metas

# Metas

As nossas 21 metas ambiciosas identificam como atingiremos nossas aspirações. Todas as nossas metas têm como prazo 2020.

## 10x20 Goal — A Legacy of Good

Até 2020, o benefício resultante da tecnologia será 10 vezes maior que o que se gasta para criar e usá-la

### Meio ambiente

- Reduzir em 50% as emissões dos gases do efeito estufa das nossas operações de logística e instalações
- Reduzir o uso de água em regiões com stress hídrico em 20%
- Garantir que 90% do lixo gerado em construções operadas pela Dell seja removido dos aterros sanitários
- Desenvolver e manter iniciativas de sustentabilidade em 100% das instalações operadas pela Dell
- Demonstrar 100% de transparência dos principais problemas da cadeia de suprimentos, trabalhando com os fornecedores para atenuar os riscos nessas áreas
- Garantir que 100% das embalagens dos produtos tenha como origem materiais sustentáveis
- Reduzir a intensidade de energia do nosso portfólio de produtos em 80%
- Usar 23 milhões de kg de plástico reciclado e outros materiais sustentáveis em nossos produtos
- Garantir que 100% das embalagens Dell sejam recicláveis ou compostáveis
- Extinguir o uso de materiais prejudiciais ao meio ambiente quando existirem alternativas viáveis
- Recuperar aproximadamente 1 bilhão de eletrônicos usados
- Identificar e quantificar os benefícios ambientais de soluções desenvolvidas pela Dell

### Comunidades

- Integrar 75% dos membros da equipe em serviços para a comunidade até 2020 e fornecer 5 milhões de horas cumulativas de serviço para as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos
- Aplicar o nosso conhecimento e a tecnologia em comunidades desfavorecidas para ajudar 3 milhões de jovens diretamente e apoiar indiretamente 10 milhões de pessoas a crescerem e prosperarem

### Pessoas

- Aumentar a participação e gerar liderança inspiradora em estratégias, prioridades e metas da Dell com os programas completos de desenvolvimento de liderança da Dell
- Ingressar 40% da equipe global da Dell em grupos de recursos de funcionários até 2020
- Incentivar membros qualificados da equipe a participarem de programas de trabalho flexíveis da Dell, aumentando a participação global para 50%
- Aumentar a contratação de universitários para uma taxa de 25% de todas as contratações externas
- Ser reconhecida como a melhor empresa empregadora de escolha do setor
- Alcançar 75% de respostas favoráveis (ou mais) na satisfação global dos membros medida pela pesquisa de satisfação anual dos funcionários



# O benefício resultante da tecnologia será 10 vezes maior que o que se gasta para criar e usá-la.

A tecnologia sempre foi uma promessa. Uma promessa de avanço, de realização de sonhos e esperanças, de melhoria de todos os indivíduos que tivessem acesso a ela. Na Dell, sempre acreditamos no poder da tecnologia para ampliar o potencial humano. Este é um dos nossos princípios básicos e conduz tudo o que fazemos, hoje e no futuro.

Mas e se a promessa da tecnologia pudesse ir ainda mais longe? E se pudéssemos investir mais na tecnologia que traz mais benefícios? Tecnologias como cloud computing, virtualização de desktop e rede inteligente. Essas tecnologias têm o potencial de dar mais do que gastam. Elas permitem que as pessoas produzam mais com a tecnologia que elas já têm, produzam mais consumindo menos energia e façam coisas em suas comunidades que nunca foram possíveis.

Acreditamos que, até 2020, o benefício resultante da tecnologia será 10 vezes maior que o que se gasta para criar e usá-la. E a nossa missão é medir este impacto: o efeito da tecnologia, dos nossos clientes, para seus clientes e para as comunidades afetadas. 10 vezes mais benefícios.

## O que será medido

Para mostrar como o benefício resultante da tecnologia será 10 vezes maior que o impacto gerado para criá-la, teremos que trabalhar com os nossos clientes, fornecedores, consultores e parceiros do setor para coletar os dados e estabelecer os modelos que mostrem o que é possível. Mediremos os danos completos usando abordagens padrão do setor e comparar esses danos com os benefícios sociais e ambientais em:

- Soluções desenvolvidas pela Dell
- Soluções desenvolvidas em conjunto e comercializadas pela Dell e um ou mais parceiros
- Soluções desenvolvidas pelo cliente e habilitadas por produtos e tecnologias Dell

A metodologia pode ainda não existir, mas trabalharemos em conjunto para tentar quantificar esses impactos e melhorar as abordagens.

E esta visão de benefício não está apenas relacionada à tecnologia. Trata-se também do que os nossos clientes fazem com a tecnologia e o que todos fazemos em nossas comunidades. Trata-se de como nos esforçamos não apenas para reduzir as desvantagens, mas para aumentar as vantagens.

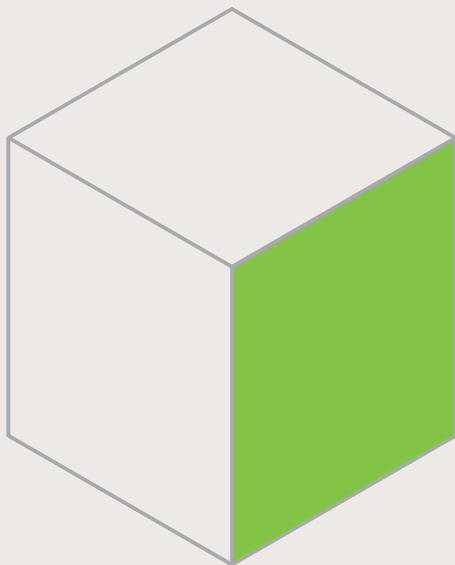
Vamos reciclar mais tecnologia, vamos usar a computação de alta performance para acelerar os tratamentos contra o câncer, vamos criar laboratórios educacionais com energia solar e medir o impacto disso tudo não apenas no meio ambiente, mas nas comunidades em que trabalhamos e moramos. E vamos fazer isso juntos.

Porque acreditamos que fazer menos mal não é mais suficiente para nós: queremos mais. Devemos ir além. E devemos fazer isso em concordância com os nossos clientes e parceiros. Devemos reduzir os danos e deixar a nossa marca: uma marca positiva, mensurável e durável, uma herança do bem.

A responsabilidade ambiental é mais do que criar um produto ou uma iniciativa ecologicamente correta. Trata-se de incorporar a sustentabilidade em todos os aspectos do que fazemos, usando a nossa tecnologia e o conhecimento para inovar em nome dos nossos clientes, das nossas comunidades e do planeta.

Este comprometimento inicia com nossas próprias operações, nos tornando cada vez mais eficientes na forma como criamos e fornecemos soluções tecnológicas em todo o mundo. Ele se estende pela nossa cadeia de suprimentos, na qual trabalhamos para garantir responsabilidade ambiental e social consistente e transparente entre milhares de empresas no mundo. Ele finalmente oferece aos clientes soluções que permitem que eles produzam mais consumindo menos.

As nossas aspirações e metas para 2020 refletem a nossa abordagem de considerar o meio ambiente em cada estágio do ciclo de vida da tecnologia, do design ao fim da vida, e de medir o impacto para informar as iniciativas futuras. Juntas, elas formam os componentes interconectados e inseparáveis do nosso esforço para ter um impacto positivo no mundo que compartilhamos.



## Desejos de alcançar objetivos

Reduzir o impacto ambiental das nossas operações

Gerar responsabilidade social e ambiental no setor e na nossa cadeia de suprimentos

Permitir que os clientes reduzam o impacto ambiental da infraestrutura de TI

Promover a função da tecnologia na solução dos desafios ambientais



Aspiração

# Reduzir o impacto ambiental das nossas operações

Metas

Reduzir em 50% as emissões dos gases do efeito estufa das nossas operações de logística e instalações

Reduzir o uso de água em regiões com stress hídrico em 20%

Garantir que 90% do lixo em construções operadas pela Dell seja removido dos aterros sanitários

Desenvolver e manter iniciativas de sustentabilidade em 100% das instalações operadas pela Dell



## Reduzir em 50% as emissões dos gases do efeito estufa das nossas operações de logística e instalações

### Desafios e oportunidades

Com o aumento da população global e da renda per capita, aumenta a demanda por energia e bens de consumo. O aumento resultante nas emissões de gás de efeito estufa está gerando alterações no clima, o que pode sobrecarregar ainda mais a infraestrutura da energia mundial e impactar de forma negativa desde a qualidade do ar e da água ao fornecimento de alimentos.

De acordo com a [Agência Internacional de Energia](#), as construções representam 32% do consumo de energia final total, o que representa um valor significativo das emissões de gás de efeito estufa. Nas nossas próprias operações, mais de 96% do valor líquido das emissões de gás de efeito estufa (diretas) de Escopo 1 e das emissões de gás de efeito estufa de Escopo 2 (indiretas) no ano fiscal de 2013 da Dell estavam associadas às instalações de escritórios, fábricas e data center e espaços alugados; o restante era de veículos da empresa. Quase 95% das emissões das nossas instalações vinham do uso da energia: eletricidade adquirida, combustíveis para aquecimento e geração de eletricidade no local.

A Dell tem reportado as emissões de gás de efeito estufa (GHG) em suas instalações por meio do [Carbon Disclosure Project \(projeto de divulgação do carbono, agora chamado de CDP\)](#) desde 2003. As emissões de GHG associadas à nossa cadeia de suprimentos, aos provedores de serviços, clientes e funcionários são calculadas como emissões indiretas, ou de Escopo 3. A Dell tem reportado as emissões de Escopo 3 das viagens aéreas a negócios desde 2008.

Ao pensar no futuro, mais precisamente 2020, as nossas melhores oportunidades para cortar 50% das emissões de

gás de efeito estufa das nossas operações de logística e das instalações vêm da redução do uso de energia em geral, alterando a combinação da energia adquirida e gerando eficiências no transporte de materiais na cadeia de suprimentos.

### Emissões de Escopo 1 e 2: uso de energia

As oportunidades de redução de emissões nas nossas instalações estão em duas áreas: redução do uso de energia e aquisição ou geração de energia de fontes com baixa emissão de carbono.

Ao longo dos últimos anos, fizemos várias atualizações nas nossas instalações, de iluminação mais eficiente a motores e bombas mais modernos nos sistemas de condicionamento de ar e aquecimento. Fizemos alterações significativas no equipamento de suporte e na tecnologia nos data centers. Mantemos o compromisso de aprimorar ainda mais as nossas atividades de conservação de energia, tanto nas nossas instalações atuais quanto em futuras instalações e operações.

Melhorar a eficiência da energia é um processo constante. Um dos nossos desafios é que muitas de nossas instalações são em locais alugados, o que limita a nossa capacidade de fazer modificações significativas. Além disso, por priorizarmos projetos futuros de consumo eficiente de energia, devemos lidar com aquisições, alienações e outras atividades de negócios em constante mudança.



## Desafios e oportunidades (continuação)

Alterar as fontes da nossa energia adquirida é outra forma de reduzir as emissões em geral na Dell. Desde 2003, já temos um forte compromisso com o uso de [eletricidade renovável](#). Atualmente, 22,6% da eletricidade das nossas instalações globais vêm de fontes renováveis (desde fevereiro 2013), e somos reconhecidos nacionalmente como [um parceiro de energia ecológica pela agência de Proteção Ambiental dos EUA](#) desde 2008. E, em muitos lugares, adicionamos sistemas para gerar eletricidade ou água quente do sol. Temos o compromisso de aumentar ainda mais a quantidade de energia "ecológica" que usamos.

Como grande parte da energia que usamos vem de eletricidade adquirida, a expansão da porcentagem de energia de fonte renovável depende, em parte, de contratos de longo prazo firmados com provedores de energia. Outro desafio é que a eletricidade de fonte renovável não está amplamente disponível para aquisição em algumas partes do mundo nas quais temos operações importantes, como China, Índia e América Latina.

### **Emissões de escopo 3: transporte e logística**

Para atingir 50% de redução nas emissões operacionais, também precisamos reduzir as emissões associadas com

a movimentação de materiais na nossa cadeia de suprimentos antes da venda. Embora as decisões de usar combustíveis alternativos ou veículos de frota elétrica para o transporte dos produtos Dell estejam fora do nosso controle direto, colaboramos com os nossos parceiros de transportadoras para otimizar como os nossos produtos são movidos do porto para o destino final.

Sempre tivemos o compromisso de desafiar os nossos modelos de logística para fornecer os produtos de forma mais eficiente. Por exemplo, passamos [muitas das nossas remessas](#) para frete por oceano, em vez de em aviões. Além disso, estamos aplicando novas tecnologias para selecionar os modos corretos de transporte para reduzir o impacto.

Com produtos entregues em 180 países a uma taxa de um por segundo, ainda há muito a fazer. A otimização da seleção do modo e da utilização da capacidade de logística é uma prioridade para Dell, pois ela gera economia de custo e benefícios de sustentabilidade para a nossa cadeia de suprimentos.

## Nossa abordagem

A redução das emissões operacionais da Dell em 50% requererá uma abordagem abrangente que leve em consideração as melhorias que podemos fazer nas nossas instalações, a fonte escolhida para a eletricidade e outras necessidades de energia e como continuamos reduzindo as emissões do transporte.

### **Otimizar o uso da energia**

A primeira prioridade de qualquer programa de sustentabilidade é ser o mais eficiente possível, consumindo menos recursos ou [criando menos lixo](#) em primeiro lugar. Para apoiar esse ideal, continuamos buscando e implementando formas de tornar o consumo de energia mais eficiente nas nossas instalações e de aplicar padrões de consumo eficiente de energia em espaços novos e renovados. Também continuaremos compartilhando melhores práticas em todas as regiões.

### **Aumentar a energia renovável**

De acordo com as previsões da [Energy Information Administration \(Administração de Informações sobre Energia dos Estados Unidos\)](#), 61% da eletricidade

produzida no mundo e 81% do consumo total de energia em 2020 serão baseados em combustíveis fósseis, que contribuem com grande parte das emissões globais de gás de efeito estufa (GHG). Ao utilizar mais as fontes renováveis de energia como a eólica, a solar e a hídrica, podemos reduzir de forma significativa as emissões de Escopo 2, além de ajudar a incentivar a demanda por energia mais limpa. Até 2020, procuraremos formas de fazer a transição de mais aquisições de eletricidade para fontes renováveis.

Complementaremos este esforço buscando mais oportunidades em que a geração no local de eletricidade com fonte renovável seja econômica e viável. Atualmente, apresentamos e operamos dois sistemas fotovoltaicos solares para geração de eletricidade, na matriz da Dell em Round Rock, Texas, e em um campus em Bangalore, Índia, e contamos com a energia solar para aquecimento de água em várias outras instalações próprias ou alugadas. Esperamos que os sistemas solares e outros sistemas de geração de eletricidade em pequena escala continuem melhorando, tornando novas oportunidades disponíveis.

## Nossa abordagem (continuação)

Embora a eletricidade seja de longe a maior fonte de uso de energia no local, também avaliaremos o uso de combustível de fontes renováveis em outras áreas das nossas operações.

Em termos gerais, a nossa meta é que 50% das nossas fontes de eletricidade sejam renováveis (adquiridas ou geradas no local) até 2020.

### Redução de emissões no transporte

Já estamos fazendo a transição para um novo modelo de negócios que se beneficia dos prazos maiores para transportar alguns produtos de modos mais eficientes por [oceano e ferrovia, em vez de avião](#), e continuaremos com essa implementação.

Também estamos expandindo ativamente o uso do transporte por terra mais demorado, o intermodal e o ferroviário de uma forma global, o que fornecerá benefícios de sustentabilidade

adicionais para a cadeia de suprimentos estendida da Dell. E continuaremos trabalhando com iniciativas do setor como o [programa SmartWay da Agência de Proteção Ambiental dos EUA](#), que certifica as iniciativas de sustentabilidade dos nossos parceiros de logística. Além disso, continuamos exigindo que os nossos fornecedores cumpram com o programa SmartWay nos EUA e programas similares em outras regiões.

Para aumentar as densidades na nossa remessa, continuaremos buscando formas de otimizar a utilização de engradados, carretas e contêineres. O nosso constante compromisso com a redução do tamanho das embalagens dos produtos também nos ajudará a utilizar o espaço nos contêineres de remessa, o que ajudará no corte das emissões do transporte ao reduzir o peso geral.

A nossa meta é reduzir as emissões de transporte de upstream (cadeia de suprimentos) em 50% até 2020.

## Como mediremos o progresso

Para esta meta, a emissão operacional da Dell é a soma das emissões diretas de gás de efeito estufa relacionadas à energia das instalações de Escopo 1 e Escopo 2 e das emissões indiretas estimadas de Escopo 3 do transporte de materiais relacionados à cadeia de suprimentos. As emissões de Escopo 2 serão reportadas como emissões líquidas, que consideram os componentes de energia de fonte renovável.

Embora no passado tenhamos reportado no Escopo 3 as emissões de GHG em viagens aéreas de negócios, a inclusão das emissões do transporte de materiais relacionados à cadeia de suprimentos faz desta uma nova medida que começará a ser controlada este ano.

## Medição da pegada de carbono nas operações da Dell





## Reduzir o uso de água em regiões com stress hídrico em 20%

### Desafios e oportunidades

De acordo com as [Nações Unidas \(UN\)](#), o aumento do uso de água global tem sido mais que o dobro da taxa de crescimento da população no último século. Até 2025, dois terços da população mundial poderão estar vivendo em condições de estresse hídrico, o que a UN define como o fornecimento anual de água abaixo de 1.700 metros cúbicos por pessoa. A escassez de água ocorre quando as demandas de água não podem ser atendidas pelas fontes existentes, ou quando o fornecimento fica abaixo de 1.000 metros cúbicos por pessoa.

O estresse hídrico pode ser resultante de causas físicas como redução do volume de chuvas ou fontes de água poluídas. Os cientistas estimam que as alterações climáticas podem aumentar ainda mais o estresse hídrico e a escassez em muitas partes do globo devido aos padrões climáticos imprevisíveis. Tudo isso será agravado pelo aumento da população e, em algumas áreas, por fatores econômicos, como infraestrutura precária e gerenciamento inadequado das fontes de água, que podem impedir que as pessoas acessem a água doce que elas precisam para lavar, cozinhar e outras necessidades básicas.

O uso direto da água pela Dell é relativamente limitado. No entanto, alguns elementos da cadeia de suprimentos utilizam muita água. No próximo ano, identificaremos os problemas relacionados à água que são mais associados às nossas atividades de negócios, da cadeia de suprimentos às operações e aos clientes.

### Nossa abordagem

O estresse hídrico e o consumo de água nas instalações da Dell variam por região. Por isso, identificaremos, avaliaremos e implementaremos soluções que funcionem bem localmente e compartilhar as melhores práticas em toda a empresa. Como observado na declaração de meta, os nossos esforços estarão concentrados nos locais que estejam sob estresse hídrico, não se limitando a eles.

#### A nossa abordagem incluirá duas estratégias importantes:

##### Reduzir o uso de água

Continuaremos e expandiremos as nossas atividades de conservação de água como reequipar as construções com instalações que usem água de forma eficiente,

Grande parte da água usada nas operações da Dell vem de fontes de água municipais e é usada para aquecimento e resfriamento das instalações e para fins domésticos, como preparação de alimentos, banheiros e irrigação. Não criamos ou descartamos águas residuais industriais. Nos últimos anos, realizamos vários tipos diferentes de projetos de conservação de água, e até mesmo reciclamos ou reutilizamos água residual em algumas das nossas instalações na Índia e no Brasil.

Temos um grande compromisso de responsabilidade com todos os recursos naturais nas comunidades que servimos. Isso significa reduzir a carga das fontes hídricas sob estresse quando possível, por meio de atividades em paisagismo, instalações e construções com uso eficiente da água. Afinal de contas, não estamos imunes aos efeitos da falta d'água nas nossas instalações.

Os nossos desafios são similares aos do consumo eficiente de energia: cuidar do uso da água em um portfólio de construções mutável e ter limitações no que podemos modificar fisicamente em muitas das instalações alugadas.

À medida que a demanda por água doce continua a crescer com mais rapidez que o fornecimento em muitas das comunidades em que operamos, precisaremos expandir os nossos esforços de conservação e encontrar novas formas de reutilizar a água, principalmente em locais com estresse hídrico. Embora o consumo de água das nossas operações seja razoavelmente pequeno, cada gota conta.

usar sistemas de resfriamento eficientes, substituir paisagismos que usem muita água por vegetação nativa que use pouca água em regiões áridas e usar tecnologia como sistemas de irrigação "inteligentes". Também incorporaremos tecnologia com uso eficiente de água nas novas instalações da Dell.

##### Usar fontes alternativas de água

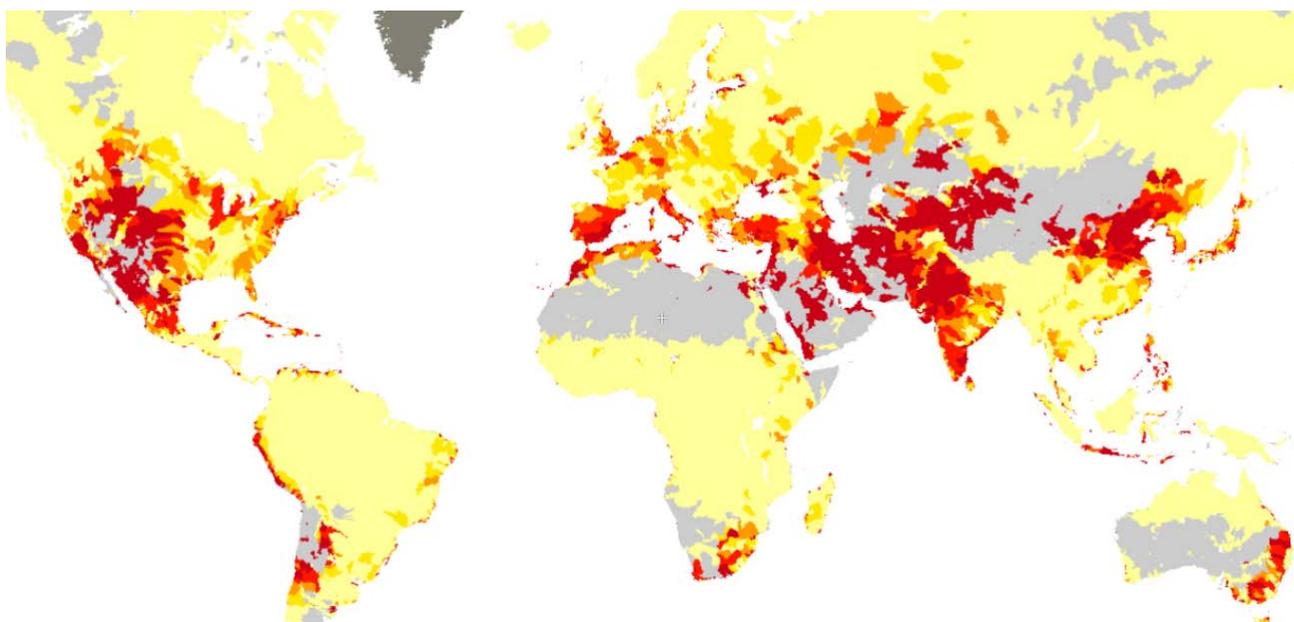
Outra forma de reduzir o estresse hídrico local é usar (ou reutilizar) a água que vem de fontes de água não potável como chuva, efluente tratado e condensação. Algumas de nossas instalações já usam esse tipo de água recuperada e pretendemos expandir esses programas e similares para outros locais no futuro, onde for viável.

## Como mediremos o progresso

A nossa medida será calculada pela análise do consumo total anual de água doce nas instalações da Dell localizadas em regiões com estresse hídrico (conforme definido pelas [Nações Unidas](#)), ajustada para contabilizar as mudanças significativas na área da construção ou o número de ocupantes, dependendo do tipo de construção. As medidas de consumo serão baseadas nas leituras métricas de água utilizada nas instalações da Dell onde tivermos controle sobre o consumo de água.

Embora no passado tenhamos reportado o uso total de água, essa é uma nova medida para a Dell.

## Regiões com estresse hídrico



### Stress hídrico de linha de base

Desvios/fluxo disponível



\*Fonte: [aqueduct.wri.org/atlas](http://aqueduct.wri.org/atlas) (outubro de 2013)



## Garantir que 90% do lixo gerado em construções operadas pela Dell seja removido dos aterros sanitários

### Desafios e oportunidades

O desperdício representa oportunidades de melhoria. Primeiro, o desperdício pode ser um indicador dos recursos que poderiam ter sido melhor utilizados ou que poderiam ser usados novamente. Segundo, o ato de gerenciar o desperdício pode usar recursos adicionais. O nosso objetivo é encontrar maneiras melhores de usar os recursos de forma eficiente em primeiro lugar, dar nova utilidade aos materiais após o uso e jogar coisas fora como último recurso.

A Dell tem um longo histórico de [gerenciamento responsável do lixo](#). Já reciclamos ou reutilizamos mais de 95% do lixo das nossas operações de fabricação, e somos líderes globais na [coleta e reciclagem de lixo eletrônico](#). Em muitas das nossas instalações, reciclamos papel de escritório, reciclamos e reutilizamos materiais de projetos de renovação e construção e estabelecemos parceria com nossos fornecedores de serviços alimentícios para reduzir o lixo. Entretanto, como uma corporação global com mais de 100.000 membros na equipe, continuamos tendo amplas oportunidades de reduzir ainda mais a quantidade de lixo gerado e de minimizar o que enviamos para os aterros.

### Nossa abordagem

Grande parte do lixo gerado pela Dell não é considerado perigoso. Ele consiste em materiais como papel de escritório, materiais de serviços alimentícios das cafeterias, móveis descartadas e suprimentos em geral. Nas áreas de fabricação, os fluxos de lixo consistem principalmente de materiais de remessa e embalagem como papelão, plástico, engradados e papel. Outro tipo de lixo inclui equipamentos antigos de computação e tecnologia, cartuchos de impressora e outros eletrônicos fora de uso. Uma pequena quantidade de lixo perigoso ou regulado, como óleo usado, lâmpadas fluorescentes e baterias antigas, é criada durante a manutenção das nossas instalações e do equipamento no local.

As nossas oportunidades de melhoria até 2020 baseiam-se principalmente nas construções operadas pela Dell, ou seja, instalações nas quais podemos controlar como o lixo é gerenciado. Precisaremos adotar uma abordagem local, pois as opções disponíveis para prevenção, redução, reciclagem e reutilização do lixo podem variar bastante de uma região para outra. Além disso, cada instalação da Dell usa parceiros de negócios no local para serviços contratados como serviços alimentícios, zeladoria e paisagismo, que teremos que convencer a participar. Por fim, precisaremos continuar instruindo os membros da equipe, provedores de serviços no local e visitantes sobre sua participação em nos ajudar a atingir nossas metas.

A superação destes desafios nos ajudará a reduzir a quantidade de lixo gerado e a manter os aterros mais vazios, além de ajudar a conservar os valiosos recursos do nosso planeta.

Para desviar 90% do lixo total nas instalações Dell, precisamos expandir as atividades de prevenção, reciclagem e de gerenciamento alternativo de lixo.

### Estes esforços podem ser divididos em três estratégias importantes:

#### Focalizar nos escritórios

Há uma ampla oportunidade para expandirmos os nossos esforços nos escritórios. Ela pode estar na forma de implementação de novos programas de reciclagem onde existirem programas limitados, como a adição de itens a fluxos de reciclagem atuais, de expansão dos programas de compostagem de lixo alimentar para novos locais, de modificação das práticas de aquisição e outras iniciativas adequadas para cada instalação.



## Nossa abordagem (continuação)

### Manter as altas taxas de reutilização e reciclagem nas operações de fabricação

Ao longo dos últimos anos, temos reciclado de forma consistente mais de 95%, e enviado para aterros menos de 4%, do lixo das instalações de fabricação e abastecimento da Dell. Para manter um alto nível de reutilização e reciclagem, continuaremos praticando os esforços de minimização e redução do lixo. Além disso, procuraremos novas oportunidades de reduzir ainda mais a quantidade de lixo nos aterros.

### Refinar os sistemas de medição

A medição é uma ferramenta fundamental para o gerenciamento de alterações. Até 2020, expandiremos os nossos processos internos para categorizar e medir o lixo. Também aprimoraremos os nossos métodos de medição de lixo que estejam fora dos programas de reciclagem tradicionais: itens como suprimentos de escritório e mobília descartados. E consideraremos a adição do lixo eletrônico gerado nas nossas instalações na métrica de redução de lixo operacional (no momento, ele é controlado separadamente).

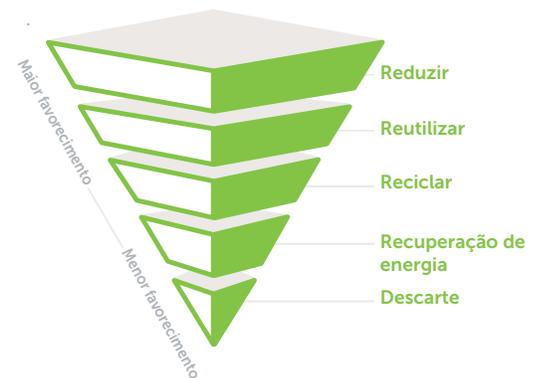
### Como mediremos o progresso

De agora em diante, mediremos a porcentagem do material desviado dos aterros em todas as construções operadas pela Dell. No passado, reportamos as taxas de reciclagem e reutilização das nossas instalações de manufatura, assim, isso representa uma expansão da métrica atual.

## Hierarquia do lixo

Na Dell, seguimos os princípios da hierarquia do lixo quando se trata das nossas próprias instalações. Esse processo ajuda a definir como abordamos o conceito de "lixo". É claro que não desejamos criar lixo, isso é ineficiente e indica que podemos não estar aproveitando os nossos recursos ao máximo.

É por isso que a redução da fonte, evitar o lixo em primeiro lugar, está no topo da pirâmide invertida. As próximas melhores opções são reutilizar e reciclar, seguidas pela recuperação da energia. A opção menos desejada é o descarte do lixo em aterros.





## Desenvolver e manter iniciativas de sustentabilidade em 100% das instalações operadas pela Dell

### Desafios e oportunidades

As metas de 2020 de redução de emissões, lixo e uso de água nas nossas operações permitirão que a Dell continue fazendo avanços importantes na redução do impacto ambiental. Mas os programas ambientais nas nossas operações podem ser muito mais amplos que essas áreas sozinhas. Cada uma das nossas instalações tem uma oportunidade única de criar iniciativas de sustentabilidade que atendam às necessidades exclusivas da localidade e dos membros da equipe.

Por exemplo, as melhorias [no consumo eficiente de energia](#) continuam sendo uma atividade importante da Dell com benefícios ambientais que vão além das [reduções de emissão de gás de efeito estufa](#). As instalações com uso de energia relativamente baixo, mas com altas intensidades de energia, podem ser candidatas a iniciativas concentradas nos aspectos operacionais, como o gerenciamento de tomadas (equipamento portátil) ou processos de laboratório. Em outras instalações, podemos ter uma oportunidade de parceria com provedores da comunidade em iniciativas como campanhas de conscientização com foco nos benefícios dos alimentos cultivados localmente ou o teste de novos processos de reciclagem. Um prédio em construção ou em reforma pode ser um candidato ao design [LEED \(Leadership](#)

### Nossa abordagem

As nossas equipes nas instalações continuarão buscando e criando melhorias de sustentabilidade, com a ajuda dos membros das equipes, dos líderes dos locais e de outras partes interessadas. Também buscaremos novas oportunidades de fazer parceria com negócios locais, cidades, fornecedores, prestadores de serviços públicos e outros para identificar e implementar programas específicos para o local e testar novas tecnologias que beneficiem o meio ambiente.

Além disso, ajustaremos as políticas internas das instalações e os programas, conforme o necessário, para incentivar ainda mais as melhorias ambientais.

### Como mediremos o progresso

Embora tenhamos reportado periodicamente as iniciativas de sustentabilidade baseadas em instalações individuais, esta será uma nova medida para nós.

[in Energy and Environmental Design, liderança em energia e design ambiental](#)) ou um design "ecológico" similar. E, nas áreas onde os veículos elétricos forem populares, podemos considerar investir também em uma infraestrutura de carga de veículos elétricos.

Um dos nossos maiores desafios é que as nossas instalações são exclusivas. Embora possamos compartilhar melhores práticas, cada prédio tem características próprias e cada localidade, a cultura própria dos funcionários. Além disso, muitas das instalações são alugadas, o que traz desafios adicionais para o gerenciamento ou a manutenção das melhorias. Isso se aplica às novas instalações e às adquiridas por meio de fusões e aquisições. Definimos esta meta para aplicar a instalações operadas pela Dell, alugadas e próprias, mas nos ajudar a manter o foco nas iniciativas nas quais podemos ser mais eficientes.

Finalmente, será fundamental continuar convencendo os membros da equipe e parceiros de negócios no local a participarem. Não podemos ter sucesso sem a opinião e a participação de todos que trabalham nas nossas instalações.

Embora algumas dessas iniciativas sejam concebidas como ações locais, também desejamos duplicar e/ou estender algumas delas para outras localidades. Os nossos fóruns de consultoria para as instalações, de grupos de recursos de funcionários em todo mundo e outros fornecerão oportunidades para que compartilhem os sucessos e as melhores práticas.



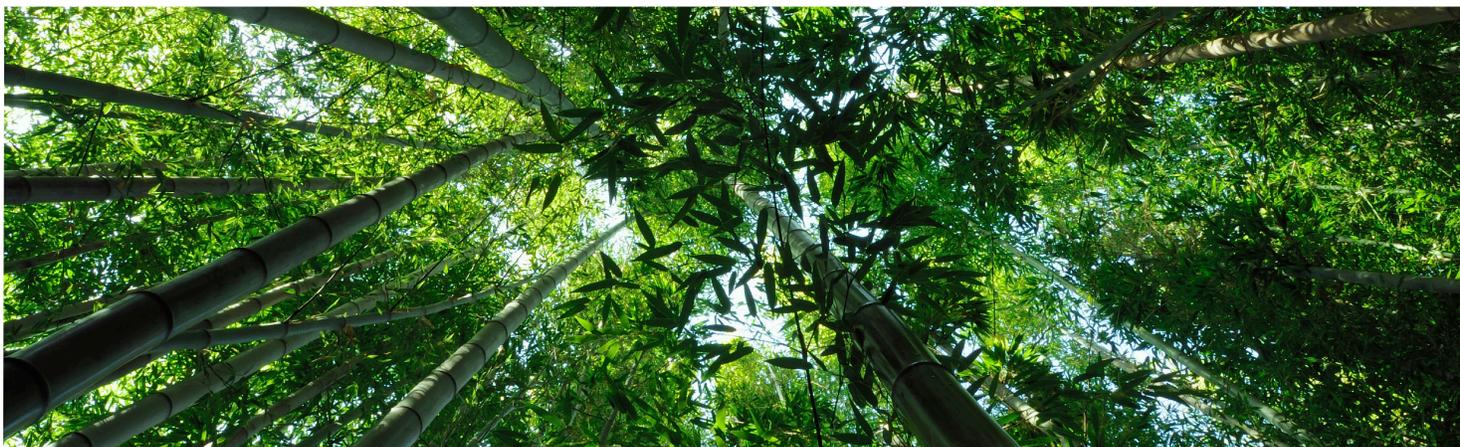
Aspiração

# Gerar responsabilidade social e ambiental no setor e na nossa cadeia de suprimentos

Metas

Demonstrar 100% de transparência dos principais problemas da cadeia de suprimentos, trabalhando com os fornecedores para atenuar os riscos nessas áreas

Garantir que 100% das embalagens dos produtos tenha como origem materiais sustentáveis



## Demonstrar 100% de transparência dos principais problemas da cadeia de suprimentos, trabalhando com os fornecedores para atenuar os riscos nessas áreas

### Desafios e oportunidades

Em operação em 138 países no mundo, as empresas na [cadeia de suprimentos da Dell](#) fornecem as peças dos nossos produtos, o trabalho para montá-los e os veículos para entregá-los. Elas fazem a manutenção das nossas instalações e alimentam os membros da equipe. Elas são uma parte indispensável dos nossos negócios e uma extensão da equipe de 110.000 membros da Dell. Assim como os membros da nossa equipe, esperamos que os fornecedores façam o seu melhor e cumpram com os nossos [padrões de responsabilidade social e ambiental \(SER\)](#), especialmente por eles estarem na posição de influenciar seus próprios fornecedores.

Assim como reportamos abertamente as políticas e a [performance da nossa SER](#) para as partes interessadas, e depois trabalhamos para melhorar continuamente, também devemos fornecer 100% de transparência das principais questões na nossa cadeia de suprimentos e trabalhar com os fornecedores para ajudá-los a reduzir os riscos. Para maximizar a eficiência e a influência dos nossos esforços, nos concentramos na capacitação [dos fornecedores de Camada 1](#) (que contabilizam 90% dos gastos de aquisição da Dell). Compartilhamos com eles as melhores práticas de SER por meio de workshops e seminários via Web e realizamos análises trimestrais dos negócios.

Reconhecemos que ainda temos desafios significativos na nossa cadeia de suprimentos e nos comprometemos a trabalhar com nossos fornecedores para vencê-los. O excesso de horas de trabalho continua sendo um dos desafios que não melhorou muito ao longo do tempo. Reconhecemos que temos que pensar de uma forma diferente sobre esses grandes problemas para superá-los. O plano para 2020 nos ajudará a atingir esta meta.

Atualmente, todos os nossos fornecedores cumprem com os padrões de SER, que incluem critérios de emissão de carbono, uso da água e lixo, saúde e segurança do trabalhador e [direitos humanos fundamentais](#) e dignidade. Os requisitos de SER também estarão incluídos nos contratos futuros. Fazemos auditorias para verificar a conformidade dos fornecedores com esses padrões e trabalhamos com eles para corrigir os problemas e alcançar a conformidade.

A publicação dos resultados das auditorias é a melhor forma de demonstrar o nosso compromisso com a transparência. Começamos a publicar os resultados das auditorias dos fornecedores agregados e alguns componentes de planos de ações corretivas. Isso dá aos nossos clientes a oportunidade de verem o estado da nossa cadeia de suprimentos e avaliá-la em várias categorias. Tendo como meta 2020, devemos ser totalmente transparentes e fornecer um nível maior de detalhes para que todas as partes interessadas na Dell possam ter maior visibilidade da nossa performance. Também devemos melhorar o detalhamento e a disponibilização dos dados por região e por problema.

Outro desafio do fornecimento de transparência total da cadeia de suprimentos é que, em muitos casos, compartilhamos fornecedores com outras empresas do setor. Reconhecemos que muitos dos nossos colegas podem fazer auditoria de alguns fornecedores com o mesmo [Electronic Industry Citizenship Coalition Code of Conduct \(código de conduta do setor eletrônico\)](#). Essas auditorias duplicadas geram fadiga. Compreendemos que devemos tomar a iniciativa de facilitar a disponibilização dos dados e de harmonizar o processo de auditoria dos fornecedores que compartilhamos com nossos colegas.



## Desafios e oportunidades (continuação)

É por isto que apoiamos que os fornecedores da Dell sejam donos da auditoria: quando a auditoria for concluída, o fornecedor poderá compartilhar os dados com todos os clientes que desejarem a auditoria. Este esforço de todo o setor irá requerer tempo e disposição para compartilhar os dados.

Inseridos no desafio das auditorias estão os planos de ações corretivas criados. Embora ser transparente sobre esses planos de ação ajude os fornecedores a se tornarem mais competitivos em um mercado global onde a responsabilidade corporativa é cada vez mais importante, reconhecemos que nem todo fornecedor, e nem todo cliente, deseja ser totalmente transparente, mesmo com relação a problemas importantes. Precisaremos resolver esse desafio.

Os diferentes padrões e requisitos legais na nossa cadeia de suprimentos podem representar o maior desafio para a obtenção da transparência total. Por exemplo, muitos

dos nossos fornecedores não enfrentam os mesmos requisitos legais para divulgar publicamente se eles usam minerais de conflito, o que pode dificultar a identificação de minerais de conflito na nossa cadeia de suprimentos. Isso também pode fazer com que alguns fornecedores relatem em compartilhar suas informações de forma transparente. Apesar desses desafios contínuos, nos comprometemos a usar fontes de forma responsável e [evitar minerais de conflito](#).

Incentivar a responsabilidade entre os fornecedores, por meio de iniciativas como workshops, treinamentos e colaborações do setor como o programa [de iniciativa de comércio sustentável \(IDH\) de eletrônicos](#), será fundamental para aumentar a conformidade e o relatório. Informar e apoiar os nossos fornecedores e convencê-los de suas responsabilidades são oportunidades e deveres que adotamos totalmente.

## Nossa abordagem

Para alcançar total transparência dos principais problemas da cadeia de suprimentos da Dell e para trabalhar com os fornecedores de Camada 1 para atenuar esses riscos, trabalharemos rumo a três metas até 2020:

- Publicar 100% dos resultados das auditorias, agregados e por país.
- Garantir que 100% dos fornecedores de serviços selecionados e de produção da Camada 1 da Dell (gasto principal de 90%) publiquem os relatórios de sustentabilidade baseados em GRI.
- Exigir um plano de redução do risco da água responsável de cinco anos de todos os fornecedores de serviços selecionados e produção.

### Resultados de auditoria agregados

Atualmente realizamos nossas próprias auditorias e algumas auditorias de terceiros dos nossos fornecedores e reportamos um resumo das descobertas, junto com exemplos de ações que estamos realizando para corrigir problemas, no relatório [anual de responsabilidade corporativa](#).

A nossa próxima etapa na transparência é agregar todos os dados da auditoria, organizá-los por região e país e colocá-los on-line para serem acessados a qualquer momento pelas partes interessadas. Um sistema é tão bom quanto os dados que o compõem: quando a auditoria revela falta de conformidade, ela permanece em aberto até que todos os problemas sejam corrigidos.

### Relatórios de sustentabilidade baseados em GRI

A nossa abordagem geral de definição de padrões para fornecedores é baseada em uma análise de melhores práticas globais, sistemas de gerenciamento e padrões reconhecidos. O nosso padrão de relatório de sustentabilidade é o [Global Reporting Initiative \(GRI, relatório global de iniciativas\)](#), uma estrutura internacionalmente reconhecida.



## Nossa abordagem (continuação)

Vemos a responsabilidade social e ambiental não como opcional, mas como uma exigência para os negócios. Assim, adicionaremos requisitos nos contratos de fornecedores de serviços selecionados e de produção para fornecer um relatório baseado em GRI. Publicaremos um link para o relatório on-line na [lista de fornecedores](#). O nosso maior desafio na obtenção de relatórios de 100% dos fornecedores será a disposição e a capacidade de dedicar recursos ao relatório. Ajudaremos os fornecedores a superarem esses obstáculos fornecendo modelos e melhores práticas, assim como informações contínuas e suporte individualizado para os fornecedores.

### Planos de redução do risco da água

Trabalhamos com os fornecedores para ajudá-los a identificar e reduzir os riscos, e a água é uma área de risco importante que identificamos como prioridade da próxima década. Até 2025, mais da metade da população mundial viverá em condições de estresse hídrico, definido pelas [Nações Unidas](#) como o fornecimento anual de água abaixo de 1.700 metros cúbicos por pessoa. As causas podem ser ambientais (degradação, seca, enchentes) ou econômicas (infraestrutura precária).

## Como mediremos o progresso

Anualmente, como parte do processo de relatório de responsabilidade corporativa, compartilharemos uma atualização do progresso. Para obter um exemplo de como reportamos as auditorias no passado, consulte a página 34 do nosso [relatório do resumo de responsabilidade corporativa do ano fiscal de 2013](#).

No nosso trabalho para alcançar esta meta, continuaremos melhorando a forma como tornamos os resultados da auditoria acessíveis e claros para as partes interessadas.

O estresse hídrico pode interromper os negócios dos fornecedores de diversas maneiras. A seca pode forçar os fornecedores a transportarem água para suas instalações de outras áreas, o que pode ser uma proposição dispendiosa em áreas de conflitos geopolíticos relacionados ao uso da água. As enchentes podem afetar a produção, como vimos em 2011, quando as enchentes na Tailândia causaram uma escassez mundial de discos rígidos. A falta de água potável e limpa pode afetar seriamente o sustento e a performance dos membros da equipe.

O nosso requisito de um plano de cinco anos de redução responsável dos riscos relacionados à água pretende solucionar esses riscos entre fornecedores de serviços selecionados e de produção. Vamos instruir esses fornecedores sobre o risco relacionado à água e o processo de criação de um plano de redução de risco, fornecendo suporte conforme o necessário.

## Garantir que 100% das embalagens dos produtos tenha como origem materiais sustentáveis

### Desafios e oportunidades

As [Nações Unidas estimam](#) que a população global atual de 7,2 bilhões aumentará em quase 1 bilhão nos próximos 12 anos, chegando a 8,1 bilhões em 2025. Esse crescimento gerará mais competição pelas matérias-primas tradicionalmente usadas em embalagens: petróleo para plástico e árvores para papelão e cartolina. As embalagens têm validade curta e reconhecemos que o desvio desses recursos valiosos para uso temporário é insustentável.

A nossa meta é que 100% [das embalagens dos produtos Dell](#) tenham como fonte materiais sustentáveis até 2020. Definimos como materiais sustentáveis especificamente os que sejam renováveis ou recicláveis, e aproximadamente 57% das nossas embalagens se encaixam nessa definição. Fomos a primeira empresa do setor a usar [bambu](#), [cogumelos](#) e [palha de trigo](#) renováveis em nossas embalagens. Além disso, o papelão reciclado, o plástico reciclado (de embalagens de leite) e a pasta de papel que usamos são recicláveis.

O uso de mais materiais sustentáveis nos dá a oportunidade de ajudar os clientes da Dell a reduzirem o impacto ambiental. Além de conservar recursos como o petróleo, essa atitude permite que avancemos e transformemos produtos indesejados, como o lixo agrícola, em materiais de embalagens viáveis para nós e fluxos de receita valiosos para os negócios locais. Isso também cria oportunidades para desviar esses materiais de seus processos atuais, o que geralmente envolve sua queima e a criação de poluição indesejada.

Também temos a oportunidade de usar fontes próximas para as embalagens, o que ajuda a reduzir os impactos ambientais upstream decorrentes do transporte de materiais. Ao trabalhar com os nossos fornecedores para desenvolver processos que podem usar tipos diferentes de lixo agrícola para embalagens, não ficamos presos a regiões de cultivo específicas. Ao focalizar em plantações de cultivo amplo, como trigo e arroz, podemos aumentar a geografia de obtenção dos materiais.

O nosso maior desafio será encontrar suprimentos continuamente disponíveis que protejam os produtos Dell assim como os materiais não sustentáveis fazem. Especialmente no caso das embalagens que dependem dos subprodutos da agricultura, os nossos suprimentos estão vinculados aos eventos climáticos e aos resultados da colheita. Ao diversificar os tipos de lixo que usamos como material, podemos atenuar esse risco.

## Materiais sustentáveis: do lixo agrícola a uma caixa da Dell



O lixo agrícola (como palhada de arroz ou trigo) é removido após a colheita.



As enzimas quebram o lixo da mesma forma que o estômago de uma vaca faz.



O lixo é misturado a fibras de conteúdo reciclado para fazer uma caixa.



As caixas podem ser recicladas como papelão normal.





## Nossa abordagem

Assim como com a nossa meta de aumentar as embalagens recicláveis e compostáveis (veja as páginas 32 e 33), utilizaremos o modelo de inovação de embalagens estruturado da Dell e relações sólidas com os fornecedores para buscar [mais materiais sustentáveis](#) até 2020. Adotaremos uma abordagem cooperativa, trabalhando abertamente com os fornecedores, organizações não governamentais e partes interessadas para encontrar de forma proativa novos materiais e testar os que nos forem apresentados pelos parceiros.

Buscaremos as alternativas mais viáveis aos materiais de embalagem [baseados em petróleo](#). Atualmente, eles incluem forros de polietileno expandido (EPE), de HDPE, bolsas plásticas e almofadas de ar.

Os subprodutos agrícolas serão uma área de grande foco. Por exemplo, começamos a [trabalhar com palha de trigo](#): a parte do trigo descartada após a colheita, considerada um subproduto sem serventia, geralmente queimado pelos fazendeiros, causando poluição. Mas uma nova fábrica de biotecnologia fora de Xangai criou um processo para utilizar a palha de trigo que permite que a Dell crie uma caixa de papelão mais sustentável. As caixas podem ser recicladas na maioria dos lugares. Isso permite que os fazendeiros ganhem mais dinheiro e crie empregos na região.

## Como mediremos o progresso

O grupo Sustainable Packaging Coalition estabelece uma [definição proposta de embalagem sustentável](#). Com essa definição, nos concentramos no que faz com que os materiais sustentáveis ajudem a articular a nossa definição. A partir daí, identificamos o seguinte como um início para identificar os materiais sustentáveis nas embalagens Dell.

### Os materiais de embalagem devem:

- Ser benéficos, seguros e saudáveis para os indivíduos, as comunidades e o meio ambiente durante o seu ciclo de vida
- Vir de fontes recicladas ou rapidamente renováveis
- Ser processados, manufaturados e usados de formas eficientes e seguras para o meio ambiente

Também buscaremos formas de expandir o uso de outros materiais renováveis, como [bambu](#) e [cogumelos](#), além de fazer parceria com nossos fornecedores para pesquisar novas opções. Os modelos relacionados aos materiais que servem como fonte continuam evoluindo, com avanços no uso de materiais produzidos de forma sustentável e até mesmo nas parcerias que permitem que as empresas utilizem os materiais de lixo reciclado umas das outras.

Por fim, trabalharemos com os nossos parceiros para desenvolver formas novas e mais eficientes de avaliar o impacto dos materiais sustentáveis.

Segundo este pensamento, um material sustentável não pode inviabilizar a capacidade do ser humano de suprir suas necessidades básicas como alimentação; ele deve vir de um recurso rapidamente renovável como o bambu ou de um reciclado como pasta de papel, e não deve exigir um processo que gaste muita energia para ser usado como material de embalagem.

Aproximadamente 57% dos materiais de embalagem por volume atualmente se encaixam nesta definição.

Aspiração

# Permitir que os clientes reduzam o impacto ambiental de sua infraestrutura de TI

Metas

Reduzir a intensidade de energia do nosso portfólio de produtos em 80%

Usar 23 milhões de kg de plástico reciclado e outros materiais sustentáveis em nossos produtos

Garantir que 100% das embalagens Dell sejam recicláveis ou compostáveis

Extinguir o uso de materiais prejudiciais ao meio ambiente quando existirem alternativas viáveis

Recuperar aproximadamente 1 bilhão de eletrônicos usados



## Reduzir a intensidade de energia do nosso portfólio de produtos em 80%

### Desafios e oportunidades

Em 2002 e 2003, o professor Richard Smalley da Rice University identificou os [10 principais problemas a serem enfrentados pela humanidade nos próximos 50 anos](#). Desses 10 itens, ele considerou a energia abundante, acessível e limpa o mais significativo. Com energia suficiente, a solução dos outros problemas torna-se mais fácil. A Dell acredita que cada kilowatt-hora de energia desperdiçado é um kilowatt-hora que poderia ser usado em outro lugar. O consumo eficiente de energia é uma oportunidade que todos devemos adotar como obrigação social.

[A Gartner estima](#) que o setor de TI é responsável por aproximadamente 2% das emissões de dióxido de carbono globais. Essas emissões são significativas, mas também são superadas pelo potencial da TI de nos ajudar a solucionar os 10 principais problemas do professor Smalley, como água, doenças e educação.

O comprometimento de reduzir a intensidade da energia em todo o portfólio de produtos reflete as emissões e o potencial da TI. Esta é uma percepção de que precisamos compreender o data center, o usuário final e a rede que conecta a todos. O potencial também é amplo. À medida que a mobilidade torna-se endêmica, as linhas tradicionais entre o usuário final e o data center tornam-se mais imperceptíveis.

Por ser uma fornecedora de soluções completas, a Dell pode usar seus pontos positivos tradicionais para solucionar os desafios e gerar uma TI eficiente. A maioria dos componentes nos nossos sistemas tornam-se mais eficientes a cada geração. O sistema, entretanto, é mais do que a soma de suas partes. Uma base sólida no design do sistema é necessária para garantir que os componentes que são eficientes sozinhos sejam eficientes ao trabalhar em conjunto.

O mesmo ocorre no nível das soluções. Uma solução de TI eficiente requer um hardware eficiente, mas também uma abordagem que una todos os sistemas de forma eficiente.

Em relação à capacidade de mensurar a nossa meta, temos o desafio adicional de precisar mapear e estabelecer linhas de base para novos produtos e/ou aquisições. Isso inclui criar a capacidade de modelar o consumo de energia de todos os produtos de hardware do portfólio e as capacidades que esses produtos fornecem, como performance da computação, do armazenamento e da rede. Além disso, precisamos estabelecer de forma segura uma metodologia que definirá como agregar a medição desses ganhos de eficiência no portfólio, já que diferentes categorias de produtos terão diferentes capacidades.



## Desafios e oportunidades (continuação)

Além disso, precisaremos trabalhar juntos com a nossa cadeia de suprimentos e no setor para continuar oferecendo melhorias constantes de eficiência que correspondam às tendências históricas. Em alguns casos, esperamos ver melhorias contínuas na eficiência para o futuro previsível; em outras áreas, podemos estar alcançando os limites das eficiências que podem ser atingidas.

Embora esta meta já seja uma aspiração, ela serve a outro propósito: os clientes Dell que desejem projetar requisitos futuros de energia e atender às necessidades dos seus ambientes de TI poderão ver o nosso roteiro. Esperamos

que a definição de uma meta de intensidade de energia de longo prazo para o nosso portfólio de produtos forneça ideias e uma orientação valiosa para os nossos clientes à medida que eles desenvolvem seus próprios planos de longo prazo.

Esta oportunidade estende-se aos clientes com necessidades estáveis, que buscam [reduzir o consumo de energia](#), assim como aos clientes que buscam expandir seus recursos, além de se encaixarem de forma confortável nas restrições de energia existentes.

## Nossa abordagem

Como uma fornecedora completa de soluções e produtos de tecnologia, a primeira estratégia da Dell é se concentrar em como todos os componentes vêm juntos: seja na criação de um notebook, um data center ou uma rede de negócios global. Isso irá requerer que trabalhemos com o setor e os nossos fornecedores para continuar gerando os ganhos esperados de eficiência de energia para processadores, fontes de alimentação e outros componentes.

Além disso, este precisará ser um compromisso de longo prazo. Para alcançar uma melhoria de 80% em todo o portfólio, teremos que coordenar entre linhas de produtos e nos concentrar na aplicação paciente e

consistente do nosso conhecimento a serviço da meta. Os tipos de ganhos obtidos também serão diferentes de acordo com o produto. Isso permitirá que inovemos melhor e levemos em consideração como os produtos funcionarão juntos, em vez de tentarmos fazer melhorias em um vácuo, onde um ganho pode ser bloqueado pelas ineficiências em outras áreas.

Também teremos que aplicar este rigor aos novos produtos ou às novas aquisições adicionadas ao portfólio de produtos. Também manteremos o nosso comprometimento com a busca de certificações importantes de produtos como a [ENERGY STAR®](#)



## Como mediremos o progresso

Antes de começarmos os relatórios, precisamos estabelecer uma metodologia para demonstrar uma redução da intensidade da energia em todo o portfólio, já que produtos Dell diferentes fornecem recursos diferentes, assim, essa medição não é uniforme. Usaremos as especificações de Escopo 3 do [World Resources Institute](#) para estimar o consumo de energia e as emissões resultantes do uso dos produtos vendidos. Além disso, desenvolveremos modelos para estimar os recursos fornecidos totais em um ano (conforme aplicável e por categoria de produto).

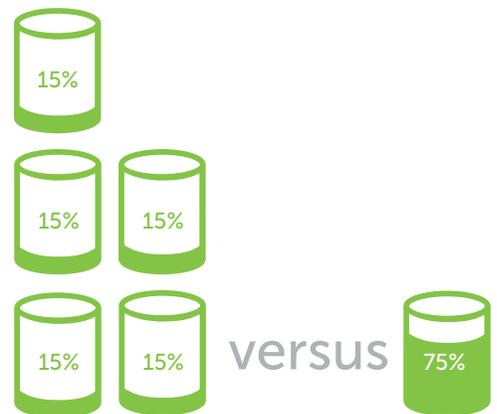
Com isso em mão, agregaremos os dados no portfólio. O que importa em termos de eficiência de energia relativa aos recursos fornecidos não é o mesmo para todos os tipos de produtos. Então podemos fornecer um painel de medidas de performance agregadas, todas tentando mostrar uma redução de 80% na intensidade da energia ou uma melhoria de cinco vezes na produtividade.

## Provisionamento excessivo

O provisionamento excessivo é outra forma de desperdício de energia pela tecnologia. Alguns exemplos são o resfriamento de data center; muito espaço de armazenamento de reserva; recursos excessivos de processamento para tarefas repetitivas simples; e o uso do dispositivo errado para o aplicativo errado. Solucionar a subutilização e o excesso de provisionamento é uma estratégia eficiente para reduzir o gasto de energia.

### Cinco dispositivos de armazenamento vazios versus um dispositivo de armazenamento utilizado (mesmo tamanho)

■ Armazenamento usado



x5 dispositivos de armazenamento a 80 watts cada

x1 dispositivo de armazenamento a 80 watts

Cinco dispositivos de armazenamento subutilizados usando no total 400 watts versus um dispositivo usado adequadamente usando apenas 80 watts



## Usar 23 milhões de kg de plástico reciclado e outros materiais sustentáveis em nossos produtos

### Desafios e oportunidades

De acordo com o [Worldwatch Institute](#), o aumento da prosperidade e da urbanização da população mundial poderá levar a uma duplicação do volume do lixo sólido municipal criado anualmente: do nível atual de 1,3 bilhão de toneladas por ano a 2,6 bilhões de toneladas em 2025. Quando o lixo é enviado para aterros ou incinerado, ele gera emissões de gás de efeito estufa, contribuindo para a alteração no clima. Quando descartado de forma inadequada, ele também pode degradar o ar, a água e o solo, causando danos à saúde das pessoas e ao planeta. A melhor opção é que o lixo seja evitado, ou reciclado em materiais novos e úteis.

Na Dell, adotamos uma [abordagem do ciclo de vida](#) de todos os aspectos da sustentabilidade, incluindo o lixo, considerando o meio ambiente em todas as etapas: design, produção, embalagem e remessa, uso e reciclagem do produto. Portanto, as nossas iniciativas de redução do lixo começam com a incorporação de materiais sustentáveis, como fibras naturais e plástico de conteúdo reciclado, no design dos produtos e das embalagens Dell, sempre que necessário.

### Nossa abordagem

Para aumentar o uso de materiais sustentáveis nos nossos produtos, o nosso foco principal será na incorporação de mais plásticos de conteúdo reciclado, com ênfase especial em plásticos de ciclo encerrado de produtos eletrônicos. O nosso desafio é usar mais de 25 milhões de kg de plásticos de conteúdo reciclado nos produtos Dell até 2020, tendo em mente que os produtos estão ficando menores e que o nosso portfólio sofrerá mudanças ao longo da próxima década.

Seguiremos o nosso modelo de inovação comprovado, que envolve a colaboração entre os engenheiros da Dell e os fornecedores de materiais.

Juntos, superaremos os principais desafios do uso de plásticos de conteúdo reciclado de eletrônicos, que incluem:

- Explorar o máximo de conteúdo reciclado pós-consumo que pode ser usado além de manter a performance
- Superar os desafios da fabricação, do fluxo às temperaturas e ao design do molde

Atualmente, [usamos plástico de conteúdo reciclado](#) de fontes como garrafas e caixas de CD para criar o invólucro plástico dos desktops e a parte traseira dos monitores. Em 2012, isso impediu que quase 4 milhões de kg de plástico fossem para os aterros. Até 2020, temos a oportunidade de aumentar esse valor e encerrar o ciclo de reciclagem criando os nossos produtos usando conteúdo de eletrônicos reciclados. Há também muitas alternativas emergentes como o plástico bio-baseado.

O desafio é que, como a reciclagem dos eletrônicos é mais difícil que a dos bens de consumo, há um fornecimento menor de plástico de conteúdo reciclado dos eletrônicos em comparação com fontes pós-consumo como garrafas. Além disso, em geral, a demanda por plásticos reciclados pós-consumo aumentou bastante, então pode ser difícil alcançar um fornecimento consistente. E com qualquer material alternativo ou de conteúdo reciclado, o nosso maior desafio será continuar mantendo os altos padrões de performance mecânica e elétrica para cada produto.

- Garantir que o material esteja livre de contaminantes importantes para reutilização em novos produtos (por exemplo, [compatível com RoHS](#))
- Usar plásticos de conteúdo reciclado como fonte em conformidade com as [políticas de lixo eletrônico da Dell](#)

Como parte do nosso compromisso, também exploraremos e documentaremos o uso de outros materiais sustentáveis, de metais reciclados a plásticos bio-baseados e fibras naturais. Buscaremos proativamente materiais sustentáveis que possamos incorporar, e também testaremos as alternativas viáveis apresentadas pelo mercado na próxima década.

Os nossos critérios para todos os materiais serão a continuidade do fornecimento, performance mecânica e elétrica, capacidade de manufatura e custo. Também consideraremos o ciclo de vida, pois alguns plásticos poderão não ser recicláveis ao final de sua vida útil. Com os [programas de devolução de eletrônicos](#) da Dell em 78 países e com uma meta de recuperar 1 bilhão de kg de eletrônicos até 2020, a manutenção da capacidade de reciclagem fácil e segura dos nossos produtos é obrigatória.

### Como mediremos o progresso

Atualmente, sabemos que já usamos os plásticos de conteúdo reciclado com sucesso. Como parte desta meta, desejamos incorporar 25 milhões de kg nos produtos Dell entre 2013 e 2020, mesmo que os formatos continuem a encolher e a mudar.

Também reportaremos outros usos mensuráveis dos materiais sustentáveis. Como referência, ano passado usamos aproximadamente 4 milhões de kg de plástico de conteúdo reciclado.

## Uso de plásticos de conteúdo reciclado no ano fiscal de 2013





## Garantir que 100% das embalagens Dell sejam recicláveis ou compostáveis

### Desafios e oportunidades

As embalagens são fundamentais para proteger as remessas de produtos em suas viagens ao redor do mundo. As embalagens também são um desperdício típico: algo que é imediatamente descartado e esquecido depois que seu conteúdo é removido. Envelope por envelope, caixa por caixa, eles geram um crescente problema de desperdício em todo o mundo.

O [Banco Mundial estima](#) um aumento de 70% do lixo sólido urbano até 2025, com uma estimativa de 4,3 bilhões de residentes urbanos, cada um gerando mais de 1,42 kg de lixo por dia: quase o mesmo peso que a [Grande Pirâmide de Gizé](#). Em grande parte do mundo desenvolvido, as embalagens constituem um terço do fluxo de lixo sólido não industrial, [de acordo com a Agência de Proteção Ambiental dos EUA](#). A incineração do lixo e os aterros sanitários utilizam espaços de terra valiosos e contribuem para a poluição do ar, da água e do solo.

A boa notícia é que as embalagens, quando recicláveis ou compostáveis, também representam uma das oportunidades mais fáceis para os clientes Dell reduzirem o impacto ambiental. Ao simplesmente fazer uma opção diferente ao descartar as embalagens, os clientes podem mudar a trajetória das caixas, dos forros e envelopes a dar a eles uma nova vida. Além de ajudar o nosso planeta ao conservar as matérias-primas e reduzir o lixo dos aterros, isso também estimula o mercado de recicláveis, fornecendo empregos às comunidades locais. Mas para que isso aconteça, deve haver a opção: os materiais das embalagens devem ser [recicláveis ou compostáveis](#) e os clientes devem ter ciência disso e agir de acordo.

Temos fundamentos sólidos nos quais basear as nossas iniciativas rumo às [embalagens livres de desperdício](#). Durante os últimos cinco anos, temos sido pioneiros no uso de materiais de embalagem de [bambu](#) e [cogumelos](#) e temos trabalhado para tornar recicláveis ou compostáveis mais de 75% das embalagens de desktops e notebooks Dell.

De acordo com as [diretrizes de ecologia da Comissão de Comércio Federal dos EUA](#), definimos "reciclável" como a capacidade de um produto de ser reciclado em pelo menos 60% dos municípios em que ele seja comercializado. Para definir uma embalagem como "compostável", usamos os padrões [ASTM International](#) (ASTM D6400). Temos a oportunidade de elevar este valor para 100% até 2020 com mais inovações nos materiais alternativos.

Para atingir as nossas metas em 2020, o nosso maior desafio será projetar revestimentos recicláveis e compostáveis que possam proteger carregamentos pesados de forma tão eficiente e econômica quanto os revestimentos não recicláveis. Além disso, todas as novas configurações de embalagens que explorarmos deverão ser amplamente recicláveis: ou seja, há um mercado secundário para seus materiais. A nossa maior vantagem consiste na liderança no setor e em parcerias sólidas e cooperativas com fornecedores de materiais em todo o mundo.



## Nossa abordagem

Seguiremos o [modelo de inovação de embalagens](#) estruturado da Dell, adotando uma abordagem cooperativa para aumentar as embalagens recicláveis e compostáveis. O nosso processo utiliza a inovação aberta: os nossos engenheiros se reúnem com fornecedores e partes interessadas para descobrir novos materiais, testar sua viabilidade, fazer piloto de uso e colocá-los no mercado.

Por exemplo, em 2009 a Dell foi a primeira empresa de tecnologia a usar [revestimento de bambu sustentável](#) no lugar de espumas em alguns produtos. Colaboramos com os nossos fornecedores para atender às rígidas diretrizes da Comissão de Comércio Federal (FTC) dos EUA quanto à capacidade de reciclagem: testando a viabilidade da incorporação do bambu em fluxos de reciclagem existentes e fazendo pesquisas nas instalações de reciclagem quanto à aceitação. E o bambu que usamos é diferente do tipo que os pandas comem. Ele se tornou um importante material na proteção das nossas remessas de notebooks e o mercado de fibra natural que criamos agora atende a outras empresas Fortune 500 em todo o mundo.

## Como mediremos o progresso

Como os [programas de reciclagem locais](#) variam em todo o mundo, estamos medindo esta meta de acordo com as diretrizes definidas pela FTC, que sugerem que algo pode ser chamado de reciclável se for aceito por aproximadamente 60% dos programas de reciclagem municipais. A compostabilidade de um material é determinada pela sua qualificação para receber o certificado do padrão ASTM D6400.

Com estes padrões, mediremos a porcentagem por volume de todas as embalagens Dell que podem ser consideradas recicláveis ou compostáveis. Nos anos anteriores, reportamos apenas as embalagens de desktops e notebooks; no ano passado, 75% das embalagens de desktops e notebooks atenderam a essa definição.

Até 2020, utilizaremos esta abordagem para:

- Encontrar alternativas para os elementos da nossa atual combinação de materiais de embalagem que não são recicláveis ou compostáveis, como os forros de polietileno expandido (EPE) e as bolsas plásticas
- Expandir o uso de alguns materiais atuais, como a palha de trigo, a pasta de papel moldada e o forro baseado em cogumelos, quando apropriado
- Trabalhar com os nossos parceiros e fornecedores para explorar e testar outras configurações e materiais criativos que surjam na próxima década

Também nos comprometemos a garantir que os nossos clientes possam facilmente identificar o que fazer com os nossos materiais de embalagem: fornecendo várias formas de orientação para aumentar a probabilidade de que eles reconheçam as nossas embalagens como recicláveis ou compostáveis.



## Extinguir o uso de materiais prejudiciais ao meio ambiente quando existirem alternativas viáveis

### Desafios e oportunidades

Muitos clientes e partes interessadas se preocupam com a possibilidade de as substâncias químicas geralmente usadas no setor de tecnologia oferecerem riscos significativos ao meio ambiente ou à saúde humana, especialmente no fim do ciclo de vida de um produto.

Se os produtos forem incinerados, reciclados inadequadamente ou descartados em aterros com padrões de segurança comprometidos, materiais como retardadores de chama bromados (BFRs), retardadores de chama clorinados (CFRs), cloreto de polivinil (PVC) e ftalatos podem degradar o solo, o ar e a água e ser prejudiciais à saúde humana e ao meio ambiente.

A Dell tem a responsabilidade (como fornecedora e cliente do setor de tecnologia) de compreender como as [substâncias químicas usadas](#) nos nossos produtos e durante os processos de manufatura afetam os humanos, as plantas e os animais.

Vamos além das regulamentações mais rígidas do mundo e seguimos as diretrizes preventivas descritas na nossa [política de uso de substâncias químicas](#): evitamos, voluntariamente, substâncias se fundamentos científicos razoáveis indicarem que elas podem ser prejudiciais aos seres humanos ou ao meio ambiente.

Até 2020, deixaremos de usar as atuais substâncias químicas que causem preocupação (veja a tabela na página 35) se houver alternativas viáveis, além de também evitar novas substâncias preocupantes que possam surgir. Isso envolve vários desafios e o primeiro é que não podemos fazer isso sozinhos.

### Nossa abordagem

Até 2020, trabalharemos para deixar de usar as substâncias químicas prioritárias (veja a tabela), além de também evitar novas substâncias preocupantes que possam surgir. Ficaremos a par das regulamentações mais reconhecidas do mundo, RoHS e REACH na União Europeia, e as usaremos como linha de base e iremos além dos seus requisitos.

Usando uma abordagem cooperativa, trabalharemos com as partes interessadas da Dell para identificar as substâncias químicas que causam danos, avaliar os possíveis impactos e decidir se elas serão eliminadas de forma voluntária.

As leis e regulamentações de uso de materiais diferem no mundo, assim como os níveis de transparência dos fornecedores. O setor precisa de abordagens consistentes para priorizar os materiais e os impactos. Temos a oportunidade de usar nossas parcerias sólidas com os fornecedores e as partes interessadas do setor para fortalecer a responsabilidade e identificar soluções superiores.

Esta abordagem cooperativa nos ajudou a [eliminar materiais prejudiciais ao meio ambiente](#) de muitos produtos Dell ao longo da última década. Por exemplo, as linhas de produtos [XPS](#) e [Latitude](#)<sup>1</sup> agora apresentam recursos livres de BFR, CFR e PVC.

Outro grande desafio será encontrar materiais alternativos que atendam aos requisitos de performance. Além disso, embora busquemos estar sempre um passo à frente das pesquisas e regulamentações em todo o mundo, as leis continuam mudando e as pesquisas podem revelar novas substâncias preocupantes. A flexibilidade, a criatividade e a persistência serão fundamentais para abandonar os materiais prejudiciais pelo bem dos nossos clientes, das nossas comunidades e do nosso planeta.

Definimos estas substâncias como preocupantes por terem propriedades nocivas que:

- São uma ameaça conhecida para o meio ambiente ou a saúde humana
- Mostram indicadores fortes de riscos significativos para o meio ambiente ou a saúde humana
- São conhecidas pela biopersistência ou o bioacúmulo nos seres humanos ou no meio ambiente

<sup>1</sup> exceto o Latitude 3XXX Series

## Nossa abordagem (continuação)

Trabalharemos com as partes interessadas, as organizações acadêmicas e não governamentais e os fornecedores durante todo o processo de eliminação. Como especificado na nossa [política de design pelo meio ambiente](#), mantemos uma lista abrangente de [materiais de uso restrito](#) incorporada nas especificações de engenharia da Dell e nos contratos com fornecedores.

Para aumentar a transparência, os fornecedores devem assinar a Declaração do fornecedor de conformidade e garantir que todos os materiais dos produtos estejam de acordo com as políticas ambientais da Dell. Para liberar uma peça para produção, um fornecedor deve garantir que o produto atenda às especificações dos materiais com uso restrito e registrar as isenções aplicáveis. As declarações do fornecedor são coletadas para cada peça na lista de materiais de um produto.

Além disso, fazemos auditorias selecionando peças da Dell aleatoriamente e enviando para testes terceirizados

trimestralmente. Também analisamos internamente amostras usando equipamento de fluorescência de raios x.

Para aplicar as medidas preventivas da Dell, buscaremos eliminar as substâncias preocupantes nos produtos ao:

- Manter um programa de substâncias proibidas e restritas
- Escolher designs e materiais que evitem o uso de substâncias preocupantes
- Proibir que os fornecedores usem essas substâncias de forma contratual
- Substituir as substâncias por alternativas viáveis

## Como mediremos o progresso

Anualmente, faremos relatórios sobre os materiais identificados como prejudiciais ao meio ambiente e forneceremos um status sobre sua remoção. Como as remoções podem não ser imediatas, continuaremos reportando as mudanças de status até que os materiais identificados sejam removidos de acordo com os níveis identificados pelos padrões do setor.

# Materiais na lista de observação

| Materiais que estamos deixando de usar voluntariamente: | Outros materiais que pretendemos deixar de usar no futuro: |
|---|--|
| Mercúrio  | Berílio  |
| retardadores de chama bromados (BFRs)                   | Antimônio  |
| cloreto de polivinil (PVC)                              | Hidrocarbonos aromáticos policíclicos                      |
| Bis (2-etilhexil) ftalato (DEHP)                        | (PAHs) Ftalatos adicionais                                 |
| Butil benzil ftalato (BBP)                              |  |
| Dibutil ftalato (DBP)                                   |  |



## Recuperar aproximadamente 1 bilhão de eletrônicos usados

### Desafios e oportunidades

De acordo com o programa [StEP \(Solving the E-Waste Problem\)](#), estima-se que 65,1 milhões de toneladas de dispositivos eletrônicos danificados, obsoletos ou simplesmente não desejados foram descartados como lixo eletrônico em 2012. Grande parte do que chamamos de “lixo eletrônico” não é lixo, mas equipamentos eletrônicos ou peças deles que podem ganhar nova vida com a reutilização ou da reciclagem.

Como uma produtora global de produtos de computação, uma cidadã local das comunidades que atendemos e responsável pelo planeta que compartilhamos, a Dell [tem a responsabilidade de recuperar eletrônicos usados e reciclá-los adequadamente](#). Ao dar aos eletrônicos uma nova vida por meio da revenda ou ao permitir que suas peças, componentes e materiais sejam processados em matéria-prima para criar novos produtos, a Dell ajuda a encerrar o ciclo de reciclagem e a conservar recursos naturais preciosos. Ao reciclar os produtos com segurança, protegemos a saúde das pessoas e o planeta: a reciclagem inadequada ou a incineração pode lançar substâncias químicas nocivas no ar, na água e no solo. A reciclagem feita de forma conveniente e segura ajuda os clientes a reduzirem o impacto ambiental e a protegerem seus dados.

Até 2020, teremos a oportunidade de fornecer todos estes benefícios e mais ao trabalhar rumo à nossa meta de recuperar 1 bilhão de kg de eletrônicos usados. Temos uma infraestrutura eficiente para ser usada: a Dell lidera o setor na oferta de [programas de reciclagem convenientes](#) para residências e empresas, com serviços de devolução em 78 países no mundo. Além disso, temos um sólido histórico de sucesso, pois já recuperamos aproximadamente 500 milhões de kg de eletrônicos desde 2008.

Entretanto, enfrentamos vários desafios para atingir a nossa meta. Primeiro, os equipamentos eletrônicos estão se tornando menores e mais leves, o que significa que precisamos recuperar um número maior de peças para alcançar a meta de peso. Segundo, as regulamentações e a infraestrutura relacionadas à reciclagem podem variar amplamente no mundo, o que pode tornar a expansão dos programas em novos mercados uma proposta complexa.

A Dell é uma líder mundial no incentivo a leis e sistemas que transformam os eletrônicos inutilizados de um problema em um recurso. A Dell foi a primeira do setor a [banir a exportação de](#) eletrônicos descartados para países em desenvolvimento. Ao olharmos para o futuro, percebemos que a criação de programas de reciclagem com ciclo encerrado nos países em desenvolvimento representa uma nova fronteira. A reciclagem dos produtos nos países em que eles são recuperados traz empregos especializados, cria setores e fortalece a economia local. Ao usar as nossas capacidades comprovadas para aproveitar parcerias e relações governamentais para criar a infraestrutura necessária para os novos programas, podemos continuar gerando uma cultura de reciclagem em comunidades de todo o mundo.



## Nossa abordagem

Ao alcançarmos a nossa meta de recuperação até 2020, poderemos expandir nossas atividades para novos mercados e maximizar as nossas iniciativas nos mercados que já atendemos.

Embora ainda não saibamos quais países novos poderemos atender, a Dell apresenta um processo comprovado de expansão para novos mercados. Ele geralmente começa com o lançamento da [oferta de reciclagem gratuita para o consumidor](#), seguida por um contrato com os países no estágio inicial da criação e implementação de leis eficientes de devolução.

As leis que controlam a reciclagem e a movimentação do lixo são fundamentais para o suporte à implementação bem-sucedida de uma infraestrutura de reciclagem formal.

Leis eficientes de devolução também ajudam a garantir que todos os produtores no mercado tenham responsabilidade no fim da utilização dos produtos que eles criarem. Isso fornece um mercado saudável para os recicladores, gerando empregos e melhorando a economia local. Essas leis garantem o tratamento e o descarte adequado dos produtos, o que permite que um país proteja o meio ambiente e a saúde de seus cidadãos.

Também trabalhamos globalmente com importantes organizações governamentais e não governamentais, instituições acadêmicas e líderes do setor para desenvolver padrões e práticas que forneçam uma estrutura para solucionar os desafios do gerenciamento de eletrônicos inutilizados.

Além da expansão para novos países, também buscamos oportunidades de aumentar a recuperação em todos os mercados que atendemos atualmente. As táticas podem incluir o aumento dos [programas de troca](#), aceitando novos itens e iniciando novas campanhas de orientação do cliente.



### Como mediremos o progresso

Desde 2008, já recebemos a devolução de mais de 453,6 milhões de kg (1 bilhão de libras) de eletrônicos usados. Continuaremos medindo usando a mesma metodologia, atualizando modelos para totais de coleta para seguir as tendências de fatores (os eletrônicos mais novos tendem a ser menores e mais leves). E faremos relatórios de progresso anualmente, buscando acumular aproximadamente 1 bilhão de kg (2 bilhões de libras) até 2020.

## O nosso modelo de reciclagem



### 1 Soluções para os consumidores

Estabelecer programas de reciclagem que ofereçam aos consumidores soluções de reciclagem convenientes e responsáveis.



### 2 Compromisso do país

Defender, colaborar e ajudar a implementar políticas e leis mais eficientes.



### 4 Revenda e reciclagem de ativos

Expandir os nossos serviços de reciclagem comerciais para fornecer recuperação de valor, segurança de dados, reciclagem segura e opções de doação para os clientes.



### 3 Suporte da comunidade

Colaborar com as organizações e os recicladores locais para criar processos formais que melhorem a economia, a saúde, a educação e o meio ambiente.



### 5 Resultado ambiental

Os eletrônicos são removidos com segurança dos aterros e reciclados de forma responsável com os métodos formais que melhoram a saúde das comunidades além de reduzir o impacto ambiental.



### 6 Investindo hoje para o futuro

Ajudando as pessoas por meio da tecnologia atual para que elas possam crescer e prosperar para desenvolver um mercado e uma força de trabalho fortes para o futuro.



Aspiração

# Promover a função da tecnologia na solução dos desafios ambientais

Metas

Identificar e quantificar os benefícios ambientais de soluções desenvolvidas pela Dell



## Identificar e quantificar os benefícios ambientais de soluções desenvolvidas pela Dell

### Desafios e oportunidades

As organizações de todos os tamanhos estão cada vez mais preocupadas em encontrar maneiras de reduzir o impacto ambiental de suas atividades. Suas motivações incluem o corte de custos, a conservação de recursos, a obtenção novas oportunidades de negócios e a definição de percepções de marca. Entretanto, embora possam ter identificado suas metas e lógicas, muitas organizações não têm certeza de como atingir os resultados desejados. É nesse ponto que acreditamos que as soluções Dell podem ajudar.

As soluções tecnológicas que a Dell desenvolve e vende têm um objetivo principal, como permitir trocas de dados seguras em uma rede ou oferecer a capacidade computacional que os pesquisadores e cientistas precisam para cálculos e modelos. Muitas dessas soluções também têm o benefício adicional de permitir um conjunto mais sustentável de resultados para os nossos clientes. Por exemplo, a [virtualização de desktop](#) pode ser utilizada como uma solução de segurança ou corte de custos, mas as reduções no consumo de energia e nas necessidades da infraestrutura podem ter benefícios ambientais ainda mais amplos.

Precisamos identificar como essas soluções podem ajudar os clientes a reduzirem o impacto ambiental além de resolverem, ao mesmo tempo, seus desafios de negócios. Isso se aplica às emissões de carbono assim como aos impactos ambientais e, possivelmente, impactos sociais mais amplos.

O fornecimento de uma medida holística dos benefícios de sustentabilidade das nossas soluções tecnológicas precisará ser um esforço cooperativo. Precisaremos que os clientes forneçam dados, e precisaremos trabalhar com eles, e com os nossos fornecedores e parceiros, para quantificar os impactos de forma significativa.

Cada solução Dell trará benefícios diferentes para os clientes. Algumas ajudarão na pegada de carbono; outras ajudarão na redução do lixo. Então, teremos que abordar cada solução como um problema separado. As métricas, os processos de medição e até mesmo a forma de padronização poderão ser diferentes em cada caso.

Por exemplo, para ajudarmos um prestador de serviços de saúde que use as nossas soluções de [registros médicos eletrônicos \(EMR\)](#) a determinar os benefícios de sua sustentabilidade, precisaremos trabalhar com esse hospital para responder a perguntas do tipo: Quanto espaço é economizado ao passar de registros médicos em armazenamento físico (na instalação e em armazenamento de longo prazo fora do local) para arquivos digitais em cloud computing? Quanto lixo é economizado ao não imprimir e transferir registros? Como a transformação do espaço recém-descoberto do hospital em salas de exame ou em um laboratório em vez do aluguel de um novo espaço afeta as emissões de gás de efeito estufa?

A criação desses modelos para mostrar o escopo da economia ambiental possível também nos oferece uma forma de ampliar a proposta de valor e expandir o marketing dessas soluções.



## Nossa abordagem

As fases principais do trabalho rumo a esta meta serão: concluir o inventário total das soluções Dell existentes que fornecem um impacto positivo, desenvolver modelos específicos da solução para calcular esses benefícios e comunicar o impacto positivo estimado das soluções introduzidas até 2020.

### Medida de linha de base e inventário

Já fizemos um inventário avançado dos benefícios ambientais que algumas soluções, como EMR, virtualização de desktop e serviços de cloud computing, podem oferecer. Ampliaremos esse trabalho, fazendo um relatório completo de quais soluções Dell têm maior impacto ambiental nas questões gerais de sustentabilidade. Isso ajudará na condução do nosso trabalho e poderá nos ajudar a descobrir outras soluções que devem ser modeladas. Com isso, estabeleceremos um conjunto principal de métricas fundamentais de sustentabilidade por solução que ajudarão na definição da nossa medida. Trabalharemos com os clientes, as organizações não governamentais e universidades para garantir o desenvolvimento das ferramentas e das métricas corretas para o sucesso.

Para determinar a métrica correta, provavelmente analisaremos as emissões de carbono dos Escopos 1 e 2 do cliente (conforme definido pelo protocolo do World Resources Institute), assim como certas emissões de Escopo 3 para impactos específicos (como deslocamento de membros da equipe e viagens de negócios). Também investigaremos as reduções no consumo de outros recursos, conforme o apropriado.

## Como mediremos o progresso

Nos próximos sete anos, reportaremos o progresso em cada uma das etapas contidas na nossa abordagem. As atualizações controlarão:

- O progresso na identificação dos testes piloto de várias soluções
- As métricas identificadas por solução
- Os estudos de caso e os modelos, à medida que se tornem disponíveis
- As atualizações no impacto total estimado

### Modelos específicos de soluções

Escolheremos então clientes para testes piloto específicos das soluções, e trabalharemos com eles para medir seus valores de linha de base para as métricas identificadas. Trabalharemos com os clientes para documentar a implantação e o uso da tecnologia, além de controlar as alterações na métrica identificada.

Em cada piloto do cliente, realizaremos um estudo de caso para quantificar os principais resultados. Cada teste piloto também nos ajudará a criar um modelo para definir o benefício geral para o meio ambiente.

Continuaremos trabalhando com os clientes e suas partes interessadas para que eles refinem os modelos, avaliem os resultados de sua participação e identifiquem as falhas ou necessidades primordiais.

### Comunicação de impacto

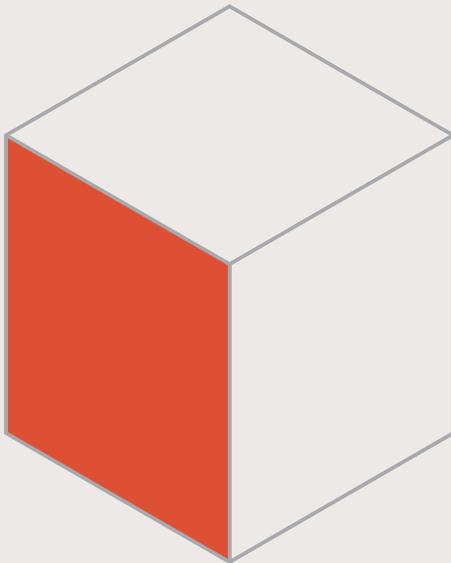
Identificaremos e criaremos uma ferramenta para agregar e processar dados de performance e vendas para as soluções. Usaremos essa ferramenta para calcular uma linha de base atual que permitirá que controlemos o impacto estimado geral quando o modelo puder ser aplicado aos dados agregados de performance e de vendas.



Como uma empresa cidadã e fornecedora de tecnologia global, antes de tudo, avaliamos como a falta de acesso à educação de qualidade e à tecnologia pode impedir que as pessoas alcancem seu potencial total.

Para ajudar as nossas comunidades a superarem esses desafios e prosperarem, acreditamos que precisamos fazer muito mais que apenas criar relatórios. Para gerar mudanças reais, vamos além do financiamento para aplicar tecnologia, conhecimento e voluntariado na tentativa de solucionar os problemas sociais.

As nossas aspirações e metas para 2020 estão concentradas em dois aspectos inter-relacionados da nossa abordagem. Um deles é inspirar mais membros da nossa equipe a usarem a sua paixão e as habilidades profissionais exclusivas para servirem às suas comunidades. O outro aspecto é conectar a juventude de hoje com uma melhor promessa para o futuro por meio da capacidade da tecnologia. Juntas, essas aspirações formam o nosso compromisso Powering the Possible para aplicar a tecnologia e o trabalho especializado onde eles puderem trazer mais benefícios para as pessoas e o planeta.



Desejos de alcançar objetivos

Envolver os membros de equipes de todo o mundo para usarem suas paixões no suporte às comunidades

Usar a tecnologia para melhorar a vida dos jovens



Aspiração

Envolver os membros de equipes de todo o mundo para usarem suas paixões no suporte às comunidades

Meta

Integrar 75% dos membros da equipe em serviços para a comunidade até 2020 e fornecer 5 milhões de horas cumulativas de serviço para as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos



## Integrar 75% dos membros da equipe em serviços para a comunidade até 2020 e fornecer 5 milhões de horas cumulativas de serviço para as comunidades nas quais vivemos e trabalhamos

### Desafios e oportunidades

Na Dell, a nossa definição de doar vai além de doações financeiras. Como parte do nosso compromisso [Powering the Possible](#), oferecemos suporte a organizações sem fins lucrativos em todo o mundo, não apenas financiando, mas também por meio da nossa tecnologia e do conhecimento especializado.

Quando os membros da nossa equipe aplicam a sua paixão e as habilidades exclusivas para uma mudança social, isso amplifica o impacto das nossas doações e acelera os resultados positivos nas nossas comunidades. O serviço à comunidade também melhora a felicidade, o moral e a lealdade dos membros da equipe. E as novas habilidades e ideias que os membros da equipe obtêm do voluntariado geralmente inspiram novas ideias para servir aos nossos clientes.

A nossa [iniciativa de cuidado do câncer infantil](#), um dos programas de doação de assinatura, é um exemplo da combinação de tecnologia, conhecimento e voluntariado para criar valor compartilhado. Por meio de um [compromisso multimilionário e de vários anos](#), a Dell criou e doou soluções tecnológicas de cloud computing e de alta performance que estão acelerando substancialmente os caminhos de pacientes infantis com câncer para um tratamento eficiente. Os avanços tecnológicos feitos pelos voluntários na criação dessa solução já foram aplicados às ofertas Dell dos nossos clientes do setor de saúde. E, por meio de um constante voluntariado com os nossos [parceiros sem fins lucrativos](#), os membros da equipe estão fornecendo conforto e suporte aos pacientes com câncer e suas famílias.

A beleza da nossa [abordagem do serviço comunitário](#) está no equilíbrio entre estratégia e flexibilidade. O serviço ininterrupto dos membros da equipe nos programas de doação estratégicos ajuda a alinhar o voluntariado, as doações financeiras e de tecnologia em torno dessas iniciativas para obter o máximo de impacto. Ao mesmo tempo, também incentivamos os membros da equipe a se candidatarem como voluntários em qualquer tipo de caridade (local, nacional ou internacional) e seu serviço contínuo oferece suporte a mais de 15.000 organizações sem fins lucrativos em todo o mundo.

Facilitamos o voluntariado por meio de iniciativas como a comunidade on-line Powering the Possible, que permite que mais de 62.000 membros da equipe inscritos descubram oportunidades de serviço locais. Também premiamos suas horas de serviço dando-lhes a oportunidade de fazer uma doação a uma instituição de caridade qualificada de sua escolha.

As nossas iniciativas triplicaram o voluntariado durante os últimos dois anos, de um total de 175.000 horas de serviço dos membros da equipe em 2010 para mais de 700.000 em 2012. Desde de janeiro de 2013, 56% dos membros das equipes globais atuaram como voluntários, atendendo a instituições de caridade em mais de 60 países.

O maior desafio que enfrentamos para aumentar ainda mais os números de participação até 2020 consiste em inspirar continuamente (em vez de obrigar) o voluntariado em uma força de trabalho grande, diversa e cada vez mais virtual.

A paixão dos membros da nossa equipe é o nosso maior ativo para superar este desafio. Continuaremos incentivando essa paixão fornecendo ferramentas e suporte de liderança eficientes que ajudam os membros da equipe a compartilharem ideias e a descobrirem oportunidades de mudar o mundo com os seus colegas.



## Nossa abordagem

Para aumentar o nível de voluntariado dos membros da equipe da Dell até 2020, nos concentraremos em três áreas principais: aumento do voluntariado baseado em habilidades, fortalecimento das equipes de liderança locais e fornecimento de mais oportunidades de voluntariado virtuais.

Também ajudaremos os membros da equipe a entenderem que o voluntariado é uma parte indispensável das iniciativas de doação estratégicas, complementando as doações, soluções e a tecnologia Dell que oferecemos e ajudando os nossos parceiros sem fins lucrativos a fazerem mais caridade.

Coletaremos o feedback dos membros da equipe e refinaremos as nossas táticas conforme o necessário. Faremos adaptações conforme surjam novas formas de voluntariado e os nossos negócios se expandam e mudem. Finalmente, manteremos o voluntariado na Dell "voluntário", inspirando a participação quando houver interesse, mas nunca obrigando.

### Aumento do voluntariado baseado em habilidades

Para ajudar os membros da equipe a se voluntariarem de forma mais estratégica e a colocarem suas habilidades distintas em prática, utilizaremos a comunidade on-line Powering the Possible. Adicionamos recentemente uma função de controle de habilidades ao portal, na qual os membros da equipe podem listar o seu conhecimento e se conectar a instituições de caridade que precisem de suas habilidades específicas. Eles podem optar por atuar como voluntários em organizações próximas de suas casas ou em outros países. Isso ajuda as organizações sem fins lucrativos a obterem o máximo de benefício dos voluntários e ajuda os membros da equipe a aprimorarem suas habilidades no local de trabalho, para melhor servir aos nossos clientes.

### Fortalecimento das equipes de liderança locais

A estrutura de governança do serviço da nossa comunidade acomoda a participação em todos os níveis. O conselho global de doações é formado pelos líderes executivos da Dell que definem objetivos estratégicos, alocam orçamentos de programa e regionais e analisam e apoiam o progresso. Os conselhos regionais de doações, formados por líderes locais, regionais e do país, determinam os fundos e as estratégias no nível do país. Muitos locais e unidades de negócios da Dell em todo o mundo têm líderes do programa de serviços na comunidade e também estabeleceram equipes para ajudar a implementar os programas Powering the Possible e outras atividades de serviço na comunidade local. Esses defensores locais dão vida aos nossos programas em todo o mundo, e trabalharemos para recrutar e treinar mais deles.

### Oportunidades de voluntariado local

Aproximadamente 20% dos membros da nossa equipe global trabalham em algum tipo de capacidade flexível por meio do programa [Connected Workplace](#). Alguns trabalham à noite ou em grandes cidades, onde o voluntariado poderia exigir horas de viagem. Para ajudar os membros da equipe a superarem essas barreiras, ofereceremos mais oportunidades de voluntariado on-line.

Por exemplo, ano passado um dos nossos programas de doação de assinaturas, o Dell Social Innovation Challenge, obteve a participação de mais de 1.200 membros da equipe Dell como mentores e jurados para ajudar os alunos de empreendedorismo social em todo o mundo a finalizarem seus planos de projeto.

À medida que desenvolvermos mais oportunidades de voluntariado baseadas em habilidades na comunidade Powering the Possible, os membros da equipe poderão se conectar a instituições de caridade cujas necessidades de voluntariado possam ser atendidas remotamente por meio de atividades como contabilidade, marketing ou programação.



### Como mediremos o progresso

A cada ano, compartilharemos a porcentagem dos membros da equipe global que registraram pelo menos uma atividade de voluntariado por meio do nosso sistema de controle on-line, comparando essa porcentagem com a meta de 75% de participação até 2020. Para fins de contexto, 56% dos membros da equipe foram voluntários em 2012.

Além disso, controlaremos o número total de horas inseridas na comunidade Powering the Possible pelos membros da equipe. Compartilharemos o total anual, adicionando-o ao total agregado (2013-2020) à medida que buscamos as 5 milhões de horas cumulativas.

## A serviço das nossas comunidades

Em 2012, aproximadamente 56% dos membros da equipe Dell registraram tempo de voluntariado, somando até 707.000 horas de serviço no ano. A nossa meta é atingir 75% da participação dos membros da equipe no serviço à comunidade e fornecer 5 milhões de horas cumulativas de serviço até o final de 2020.



■ 56% de trabalho voluntário no momento

□ 75% da meta de participação



Aspiração

# Usar a tecnologia para melhorar a vida dos jovens

Meta

Aplicar o nosso conhecimento e a tecnologia em comunidades desfavorecidas para ajudar 3 milhões de jovens diretamente e apoiar indiretamente 10 milhões de pessoas a crescerem e prosperarem



**Aplicar o nosso conhecimento e a tecnologia em comunidades desfavorecidas para ajudar 3 milhões de jovens diretamente e apoiar indiretamente 10 milhões de pessoas a crescerem e prosperarem**

### Desafios e oportunidades

Com operações em quase 100 países, a Dell trabalha em áreas urbanas e rurais, prósperas e pobres. Vemos como fatores do tipo renda, idade, necessidades especiais, etnia ou sexo contribuem para que as comunidades não tenham serviços básicos como alimentação, educação e saúde. Por exemplo, 72 milhões de crianças em todo o mundo não estão na escola e não têm acesso às suas instalações, aos professores e à tecnologia necessária para uma melhor educação. Sem o atendimento dessas necessidades, os problemas de uma geração continuam na próxima.

Como uma empresa líder de tecnologia global e cidadã local, podemos ser uma grande força para mudar e ajudar a conectar os jovens de hoje a um futuro mais promissor. Ao seguir o nosso compromisso [Powering the Possible](#), colocamos a nossa tecnologia e o conhecimento para atuar onde eles podem fazer o bem. Ao concentrar os nossos esforços para atender aos jovens, podemos oferecer uma contribuição positiva para alterar a trajetória de vidas de indivíduos e de famílias e comunidades.

[Por exemplo, ao fazer parceria com organizações locais sem fins lucrativos para fornecer aos jovens desfavorecidos oportunidades de aprendizado baseadas em tecnologia](#), ajudamos a suprir as falhas de aprendizado e preparar os alunos para uma força de trabalho do século 21 em que quase todo trabalho envolve alguma tecnologia. Também oferecemos aos educadores o treinamento necessário para a realização de um programa educacional de tecnologia autossustentável, abrindo possibilidades para os alunos a cada ano.

Essas soluções tecnológicas podem refletir nas famílias e nas comunidades, pois as irmãs ensinam os irmãos e as mães a usarem a tecnologia, e os vizinhos usam um laboratório de informática de um centro de aprendizado para procurar novos empregos. Por exemplo, o "Success Center" da River City Youth Foundation e da Dell foi o primeiro laboratório de tecnologia para atividades pós-escolares em Austin, na região mais pobre do Texas. Ele fica lotado o tempo todo, não apenas com famílias da região, mas com ex-alunos que retornaram como professores para ensinar as habilidades de tecnologia para a próxima geração.

Pensando em 2020, não vemos a falta de oportunidades gerar mudanças nas comunidades que atendemos. O nosso principal desafio é manter o foco, respeitar o nosso compromisso Powering the Possible e direcionar os nossos recursos para parceiros e programas que possam fornecer resultados sustentáveis. Utilizaremos as raízes profundas que temos nas nossas comunidades, junto com nossa relação sólida com as organizações locais, para continuar ajudando os jovens de todo o mundo.



## Nossa abordagem

Seguindo a nossa estratégia de doação, permanecemos adaptáveis às possibilidades que o futuro pode trazer e antecipamos que o nosso crescimento será impulsionado não apenas pelas doações financeiras e de tecnologia, mas pelo voluntariado colaborativo dos nossos dedicados membros da equipe.

A nossa estratégia para transformar comunidades por meio da tecnologia compreende quatro princípios:

- Cresceremos com base no sucesso dos nossos programas atuais, usando os principais aprendizados para melhorar ou expandir os esforços futuros conforme o necessário
- Avaliaremos novas soluções tecnológicas da Dell e determinaremos como melhor aplicá-las para apoiar os nossos programas de doação
- Faremos parceria com organizações sem fins lucrativos inovadoras que tenham conhecimento especializado e relações com a comunidade
- Buscaremos programas nas comunidades em que vivemos e trabalhamos, de forma que os membros da equipe possam oferecer seu tempo e talento de forma voluntária

## Como mediremos o progresso

Para esta meta, reportaremos um total das execuções, começando com as doações realizadas em 2013. O relatório incluirá o número de jovens beneficiados diretamente e outras pessoas beneficiadas indiretamente. Ajudar “3 milhões de jovens diretamente” refere-se ao número de pessoas que participam de forma direta dos nossos programas. As outras “10 milhões de pessoas” são aquelas que se beneficiam indiretamente da tecnologia e do conhecimento fornecidos nos nossos programas: como adultos que têm acesso a um centro de computação onde as habilidades são ensinadas, ou outros alunos em uma escola que usem o centro para fazer o dever de casa após a aula.

## A perspectiva de um voluntário

*“Eu tive muita sorte de ser mentor de muitos indivíduos incrivelmente talentosos em algumas instituições sem fins lucrativos e, em troca, eles me ensinaram muito! A minha carreira agora é muito mais completa. Por meio do voluntariado, aprendi a importância de compartilhar o conhecimento, fazer perguntas e olhar as coisas da perspectiva de outra pessoa”.*



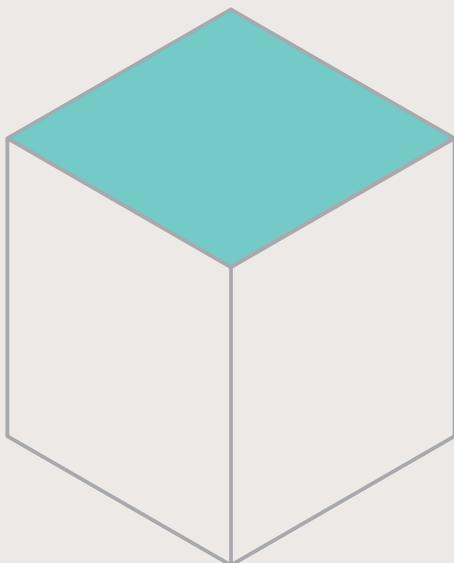
– Natasha Reuben, consultora de gerenciamento de transição, Dell África do Sul

A estratégia de pessoal da Dell baseia-se na nossa crença de que, para permitir que as pessoas em qualquer lugar cresçam e prosperem, primeiro precisamos criar relações sólidas com os membros da nossa equipe em todo o mundo.

Acreditamos que uma força de trabalho totalmente participativa é uma vantagem competitiva, então trabalhamos para manter o nosso pessoal saudável, feliz e comprometido com a excelência. Quando cuidamos bem da nossa família Dell, os funcionários se sentem inspirados a fazer o seu melhor trabalho para servir aos nossos clientes e às comunidades.

As nossas aspirações e metas para 2020 foram projetadas para criar equipes fortes, inclusivas e globais que lidem de forma eficiente com as diversas perspectivas das comunidades que servimos. Do incentivo à liderança inspiradora à promoção de uma cultura de suporte para permitir que os membros da equipe tenham influência na definição do rumo da empresa, trabalharemos para garantir que a Dell seja um destino atraente para os membros da equipe na próxima década.

## Desejos de alcançar objetivos



Desenvolver líderes comprometidos em ajudar os membros de nossa equipe a dar o seu melhor e realizar seu trabalho da melhor forma a serviço de nossos clientes

Promover uma cultura em que os membros da equipe são incentivados a arriscar, sintam-se apoiados, valorizados e sintam orgulho de fazer parte da Dell

Ser um destino atraente para que os membros de nossa equipe prosperem, atinjam suas aspirações profissionais e se divirtam

Oferecer aos membros da equipe uma voz que influencie a liderança e modele a direção que a empresa assume



Aspiração

Desenvolver líderes comprometidos em ajudar os membros de nossa equipe a dar o seu melhor e realizar seu trabalho da melhor forma a serviço de nossos clientes

Meta

Aumentar a participação e gerar liderança inspiradora em estratégias, prioridades e metas da Dell com os programas completos de desenvolvimento de liderança da Dell



## Aumentar a participação e gerar liderança inspiradora em estratégias, prioridades e metas da Dell com os programas completos de desenvolvimento de liderança da Dell

### Desafios e oportunidades

À medida que os negócios da Dell se expandirem e evoluírem na próxima década, ter uma liderança ágil e eficiente será uma incrível vantagem competitiva e absolutamente fundamental para o nosso sucesso. Os membros da nossa equipe devem se sentir inspirados a seguir seus líderes durante uma mudança rápida e devem confiar que terão apoio ao assumir riscos e que serão reconhecidos por suas contribuições. Somente eles podem realmente fazer seu melhor trabalho ao servir nossos clientes.

O desenvolvimento de líderes inspiradores é um dos quatro pilares da estratégia de pessoal da Dell, que descreve as escolhas deliberadas que fazemos para revelar todo o potencial dos membros da nossa equipe para os negócios.

Para cultivar a liderança em todos os níveis da nossa organização, desenvolvemos programas completos de desenvolvimento de liderança para líderes básicos a executivos. [Esses programas](#) são práticos, relevantes e alinhados com as metas dos negócios. Eles também nos ajudam a inserir valores consistentes em todos os níveis da organização, o que, por sua vez, impulsiona a nossa cultura.

Equipes geograficamente dispersas, estilos diferentes de comunicação e diversos contextos culturais são apenas algumas das complexidades que a liderança da Dell deve compreender para fornecer as ferramentas corretas para capacitar o sucesso dos membros da equipe em um ambiente cada vez mais global e competitivo.

Investir neste desenvolvimento garante que tenhamos os líderes corretos em atuação no momento e que desenvolvamos os líderes que precisamos para o futuro. Isso aumenta a satisfação com a carreira e a retenção entre os líderes e suas equipes. E isso ajuda os membros da equipe a serem os melhores representantes possíveis da marca para os nossos clientes e os membros da comunidade em todo o mundo.

Ao fornecer treinamento em todos os níveis, também podemos integrar melhor novos líderes, independentemente do seu nível de atuação na organização. Os treinamentos ajudam a refinar as suas habilidades e oferecem uma conexão com os outros líderes na Dell.

Um dos nossos maiores desafios rumo a 2020 será manter a continuidade dos programas à medida que os negócios sofrerem alterações. Ao planejar sete anos com antecedência, não podemos antecipar todas as formas que os programas de liderança terão que mudar para atender às novas circunstâncias, mas o nosso comprometimento continua sendo tomar a nossa estrutura existente como base e evoluir com o tempo.



## Nossa abordagem

Tendo como meta 2020, tomaremos como base a nossa estrutura de desenvolvimento de liderança completa e eficiente e nos concentraremos na criação de um padrão global de inspiração de liderança.

A Dell criou uma [cultura global](#) que valoriza a diversidade e a inclusão, e a nossa equipe de recursos humanos será fundamental para fortalecer essa cultura na liderança. Essa equipe foi treinada para ajudar os gerentes a promoverem a diversidade e a inclusão nos planos de desenvolvimento, nos requisitos de contratação e no envolvimento dos membros da equipe.

Os nossos programas existentes de desenvolvimento de liderança incluem treinamento de gerentes para pessoas iniciantes, dois programas para novos diretores, treinamento de diversidade e inclusão, workshops práticos para líderes experientes e o nosso programa de líder inspirador da Dell para executivos.

Juntos, os nossos programas atenderam a mais de 10.000 líderes da Dell em 2012. Manter a continuidade dos nossos programas à medida que os nossos negócios evoluem será o nosso maior desafio, mas usaremos a nossa estratégia de pessoal como força orientadora para manter o desenvolvimento da liderança como uma prática e um conceito incorporados.

Para aumentar o comprometimento até 2020, desenvolveremos campanhas para garantir o alto reconhecimento dos nossos programas e da participação nos mesmos. Também garantiremos o controle rigoroso do retorno do investimento para mostrar como os nossos líderes estão se aprimorando e o que isso significa para a performance dos negócios. E coletaremos continuamente o feedback dos nossos líderes e suas equipes, usando suas opiniões para aprimorar o nosso currículo ao longo do tempo.

## Como mediremos o progresso

A cada ano, faremos relatórios qualitativos e quantitativos de como estamos fazendo com que os membros da nossa equipe cultivem a liderança inspiradora. Isso incluirá a participação nos programas existentes em todos os níveis. Também esclareceremos como melhoramos os programas ao longo do tempo e investigamos formas de medir e reportar melhor o impacto dos nossos programas de liderança.



Aspiração

Promover uma cultura em que os membros da equipe são incentivados a arriscar, sintam-se apoiados, valorizados e sintam orgulho de fazer parte da Dell

Metas

Ingressar 40% da equipe global da Dell em grupos de recursos de funcionários até 2020

Incentivar membros qualificados da equipe a participarem de programas de trabalho flexíveis da Dell, aumentando a participação global para 50%



## Ingressar 40% da equipe global da Dell em grupos de recursos de funcionários até 2020

### Desafios e oportunidades

Os grupos de recursos de funcionários (ERGs) da Dell conectam os membros da equipe que compartilham etnia, sexo, nacionalidade, estilo de vida, orientação sexual e/ou interesses em comum. Eles fornecem desenvolvimento pessoal e profissional por meio de consultoria, voluntariado e envolvimento na comunidade.

As nossas pesquisas anuais informam que os membros da equipe da Dell envolvidos em [grupos de recursos de funcionários](#) têm três vezes mais probabilidade de citar a Dell como um excelente lugar para trabalhar que os que não estão envolvidos. Eles têm uma melhor compreensão da estratégia da nossa empresa e de como eles podem contribuir com seu sucesso. Eles também têm mais vontade de serem inclusivos de outros pontos de vista.

Quando os membros da equipe são incentivados a compartilhar ideias e são valorizados por suas diversas perspectivas, além de crescerem mais rápido por meio desse tipo de participação, eles também encontram soluções criativas para necessidades exclusivas do cliente.

Por exemplo, o nosso ERG [True Ability](#) ajudou a desenvolver produtos para clientes com deficiências. [O Women in Search of Excellence](#) ajuda a gerenciar vários programas para desenvolver e manter as mulheres. [O Adelante](#) desenvolveu um processo pelo qual falantes do espanhol fornecem briefings de produtos para clientes em potencial na América Latina. [O Asians in Motion](#) traduziu materiais em idiomas para clientes na Ásia. E o GenNext ofereceu sua perspectiva jovem para moldar o lançamento dos veículos de mídia social interna da Dell.

Conseguimos obter o engajamento de 10% da equipe global da Dell em ERGs em mais de 90 setores globais ao fornecer uma comunidade de ERG on-line pela qual os membros podem se conectar, assim como o desenvolvimento profissional direcionado. O suporte dos ERGs começa no topo da nossa empresa: cada ERG tem um patrocinador envolvido da equipe de liderança executiva da Dell e cada membro da equipe de liderança executiva patrocina pelo menos um ERG. A DiversityInc reconheceu os nossos esforços para cultivar ERGs fortes, e nomeou a Dell a [principal empresa de 2012 em grupos de recursos](#).

Pensando no futuro, o nosso maior desafio será comunicar o valor dos ERGs para uma força de trabalho dinâmica, à medida que a Dell continua crescendo e se transformando. Isso inclui o posicionamento e o gerenciamento da percepção desse valor com os membros antigos e novos da nossa equipe. Ao mesmo tempo, cada aquisição ou expansão em um novo mercado representa uma oportunidade de gerar e diversificar a participação no ERG.

A paixão dos atuais líderes e membros do setor de ERG será o nosso maior ativo na expansão da participação. Eles nos ajudarão a moldar as nossas estratégias para obter a participação de mais membros da equipe nos ERGs em todo o mundo. É claro que é um desafio, e uma oportunidade, a necessidade de aumentar a participação, além de ajustar a nova liderança em cada um dos ERGs e garantir, simultaneamente, que a relevância cultural de cada setor seja mantida.



## Nossa abordagem

Para expandir a participação dos grupos de recursos de funcionários em todo o mundo, manteremos o foco da estratégia em:

- Aumentar o reconhecimento dos ERGs e de seus benefícios
- Criar novos ERGs
- Recrutar líderes motivados para iniciarem novos setores de ERG
- Facilitar a participação virtual em atividades de ERG

### Aumentar o reconhecimento

Embora os ERGs tenham grande êxito no aumento da satisfação dos membros da equipe, o reconhecimento global da sua existência e dos seus benefícios continua muito menor do que gostaríamos. As campanhas de comunicação interna, os eventos informacionais e a divulgação boca a boca entre os membros do ERG são algumas das táticas que podemos explorar para aumentar o reconhecimento.

### Criar novos ERGs

Criaremos novos ERGs concentrados em semelhanças que unem os membros da equipe. Por exemplo, estamos criando um novo grupo para os participantes do [Connected Workplace](#). Isso permitirá que eles compartilhem problemas e melhores práticas relacionados a soluções de trabalho flexíveis e nos ajudará a melhorar como uma força de trabalho móvel. O nosso processo de formalização para ERGs começa com a consolidação do patrocínio da equipe de liderança executiva e segue rumo à finalização depois que o conselho de diversidade global concede a sua aprovação.

## Como mediremos o progresso

Mediremos o número de membros da equipe global que ingressaram em um ou mais ERGs como uma porcentagem dos funcionários qualificados. Aproximadamente 1 em cada 10 membros da equipe global atualmente participa de um ERG.

### Expandir setores

Muitos membros da equipe demonstram interesse nos ERGs, mas não têm um setor local no qual ingressar. Instruiremos os potenciais líderes de ERG sobre o processo de lançamento de um setor patrocinado, assim como sobre os benefícios de ser um líder. Esses benefícios incluem alta visibilidade e oportunidades de socialização entre a equipe de líderes executivos da Dell assim como o acesso a treinamentos de liderança de ERG de 6 e 12 meses.

### Participação virtual

A nossa força de trabalho está se tornando cada vez mais dispersa, tornando a conexão virtual fundamental em todos os aspectos das nossas operações. Os ERGs podem ajudar a unir os membros da equipe entre os escritórios, as regiões e os continentes, fornecendo um fórum para que eles se conectem com outras pessoas com experiências ou interesses ou compartilhados. Facilitaremos essas conexões ao fornecer mais formas de participação virtual dos membros da equipe em ERGs. A nossa comunidade de ERG on-line lançada recentemente, que permite que os membros da equipe encontrem setores e ingressem neles, debatam com os membros e compartilhem histórias de sucesso, é um exemplo de tal veículo de participação virtual.



## Incentivar membros qualificados da equipe a participarem de programas de trabalho flexíveis da Dell, aumentando a participação global para 50%

### Desafios e oportunidades

A tecnologia agora permite que as pessoas se conectem a qualquer momento, em qualquer lugar, com qualquer pessoa do mundo, de praticamente qualquer dispositivo. Isso está mudando significativamente a forma como as pessoas trabalham, facilitando a colaboração ininterrupta com os colegas que estejam distribuídos em fusos horários, países e continentes diferentes.

A Dell é uma líder global de tecnologia. Assim, os membros da equipe podem aproveitar as flexíveis oportunidades de trabalho que os nossos próprios produtos e serviço criam. O nosso programa [Connected Workplace](#) permite que 1 entre 5 membros da equipe Dell (desde janeiro de 2013) trabalhem em algum tipo de capacidade flexível, usando soluções de trabalho flexíveis, como teletrabalho, trabalho remoto ou horários de trabalho diários variáveis. Isso permite que os membros da equipe concentrem-se no valor dos resultados e não no local em que o trabalho é realizado.

O Connected Workplace permite que os membros da equipe atinjam um verdadeiro equilíbrio entre vida profissional e pessoal, permitindo que eles fiquem mais satisfeitos. Isso dá aos membros da equipe a flexibilidade de servir os nossos clientes de uma forma boa para todas as partes.

Por exemplo, as práticas de trabalho flexíveis podem ajudar os membros da equipe a minimizarem o uso de transporte, além de maximizar a produtividade ao eliminar o deslocamento. Os membros da equipe que optarem por trabalhar no escritório em tempo integral ou mesmo ocasionalmente, encontrarão combinações mais dinâmicas de assentos livres e espaços privados: há um aumento da criatividade e uma maximização do espaço do escritório.

Isso conserva os recursos naturais, reduz a poluição e nos ajuda a diminuir os custos operacionais e o impacto ambiental.

Começamos até mesmo a fornecer serviços de consultoria aos clientes que desejam estabelecer programas de trabalho flexíveis similares, colocando a nossa tecnologia e o conhecimento para trabalhar para ajudar os membros da sua equipe a prosperarem.

Na próxima década, esperamos que o Connected Workplace continue sendo um componente importante para atrair e reter grandes talentos. Para expandir o programa, precisamos ajudar os líderes de todos os níveis na transição bem-sucedida do gerenciamento face a face para o gerenciamento de equipes globalmente dispersas. Também precisaremos seguir os requisitos regulamentares em constante modificação relacionados ao trabalho flexível, que variam em cada mercado.



## Nossa abordagem

Apoiamos a forma de trabalho flexível dos membros da nossa equipe e buscamos aumentar a participação no Connected Workplace até 2020.

Especificamente, continuaremos fornecendo aos gerentes o conjunto de habilidades e os recursos que eles precisam para conduzir com êxito equipes globais e virtuais. O treinamento focalizará na inclusão de diversos estilos de trabalho, preenchendo falhas antigas e liderando por meio do exemplo.

Além disso, a Dell sempre busca melhorar as suas soluções e tornar o Connected Workplace mais acessível aos membros da equipe. Examinaremos como podemos acomodar as posições de call center, entre outras. E testaremos novas tecnologias, à medida que buscarmos expandir a qualificação e incluir o máximo possível de membros da equipe.

Para ajudar na adoção do Connected Workplace na nossa cultura interna de forma global, criaremos um [grupo de recursos de funcionários](#) dedicado a defender um ambiente de trabalho flexível e cooperativo. O ERG terá como foco a conexão das pessoas, a adoção da tecnologia e o planejamento do futuro do programa Connected Workplace. Os membros da equipe terão a oportunidade de ajudar a moldar e gerar iniciativas em cada uma dessas três áreas.

Finalmente, desenvolveremos e implementaremos uma estratégia global de comunicações para aumentar o reconhecimento do Connected Workplace e de seus benefícios.

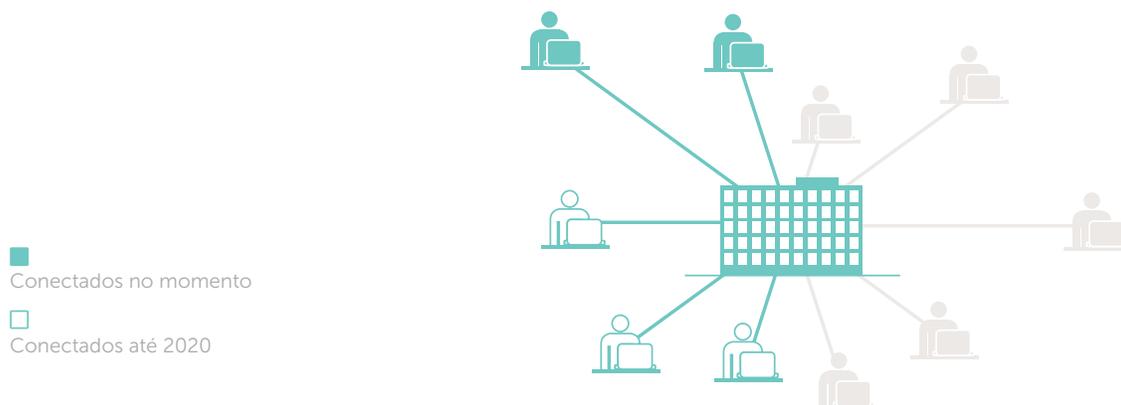
## Como mediremos o progresso

A participação no programa Connected Workplace é calculada determinando-se a porcentagem dos membros da equipe global qualificados que estejam inscritos formalmente e acessando o Connected Workplace. Controlaremos e reportaremos essa porcentagem anualmente.

Desde janeiro de 2013, aproximadamente 20% dos membros da equipe global têm trabalhado em algum tipo de capacidade flexível por meio do Connected Workplace.

# Connected Workplace

Membros da equipe qualificados que escolhem participar em programas de trabalho flexíveis ao redor do mundo





Aspiração

Ser um destino atraente para que os membros de nossa equipe prosperem, atinjam suas aspirações profissionais e se divirtam

Metas

Aumentar a contratação de universitários para uma taxa de 25% de todas as contratações externas

Ser reconhecida como a melhor empresa empregadora de escolha do setor



## Aumentar a contratação de universitários para uma taxa de 25% de todas as contratações externas

### Desafios e oportunidades

Os alunos globais são uma fonte importante de diversas perspectivas e habilidades de tecnologia avançada. O pool de talentos universitários global está crescendo e se diversificando rapidamente. [A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico estima](#) que, até 2020, mais de 200 milhões de jovens entre 25 e 34 anos nos países desenvolvidos terão diplomas universitários, em comparação com 129 milhões em 2010.

Aproximadamente 40% desses universitários virão da Índia e da China. E as mulheres estão ultrapassando os homens em muitos países no setor de ensino superior: em 2011, a National Association of Colleges and Employers estimou que as mulheres obtinham 59% dos novos diplomas universitários nos EUA.

A Dell tem uma sólida função de recrutamento universitário e uma percepção de marca altamente favorável entre os alunos de todo o mundo. Somos classificados independentemente como um dos [50 principais "empregadores mais interessantes do mundo"](#) por alunos em todo o mundo. Ao aproveitarmos essas vantagens, o nosso maior desafio será a adaptação à mudança de paradigma no recrutamento universitário.

No futuro, será menos provável que os talentos sejam descobertos em tradicionais feiras de empregos e mais provável que eles sejam encontrados por mídia social e relações diretas com educadores e alunos. Essa é uma oportunidade animadora, pois nos permite encontrar os melhores candidatos para o cargo, onde quer que eles morem, e realizar o recrutamento de áreas com baixa representação.

Entretanto, controlar e gerenciar campanhas de divulgação proativas por meio de milhares de canais globais é um desafio. Mas ouvir as pessoas e construir relações, especialmente por mídia social, é um dos nossos pontos fortes para conquistar os corações e as mentes de jovens talentosos de todo o mundo.

### Nossa abordagem

Para aumentar a taxa de contratação de universitários na próxima década, utilizaremos a nossa forte marca de empregador à medida que passamos para um modelo de recrutamento mais virtual. Para termos êxito, também precisaremos estimular essa percepção da marca.

Continuaremos fazendo contato com várias universidades do mundo: estamos abertos para todos os alunos talentosos e com interesse, independentemente de experiência, que desejem iniciar sua carreira na Dell.

Criaremos relações diretas com os educadores e alunos usando táticas como divulgação por mídia social, seminários via Web e encontros informais para conversas e discussões com líderes inspiradores da Dell.

Internamente, forneceremos suporte a esta atividade trabalhando para tornar a nossa previsão de contratação mais consistente e precisa, de forma que possamos contratar candidatos talentosos assim que forem encontrados.



## Como mediremos o progresso

No passado, não reportamos os números exatos relacionados às práticas de contratação da Dell. Entretanto, como forma de demonstrar o progresso em relação à nossa meta de aumentar as contratações universitárias, começamos a reportar isso como uma porcentagem aproximada das contratações externas totais.

## Contratação universitária

Os recém-formados geralmente acham que há mais oportunidades na Dell do que eles imaginavam.

*“Eu fui contratada pela Dell como parte de um programa de recrutamento de graduados. A Dell é como um grande mercado que pode atender a todas as necessidades da sua carreira. Eu já estou trabalhando rumo à minha próxima função e eu sei que terei apoio para me ajudar a chegar lá”.*



– Angela Burke, equipe de aquisição de talentos, Dell na Irlanda

[Veja o nosso vídeo de contratação de universitários](#)



## Ser reconhecida como a melhor empresa empregadora de escolha do setor

### Desafios e oportunidades

No setor de tecnologia, a concorrência por grandes talentos é acirrada. Para atrair, contratar e manter as melhores pessoas, a Dell deve ser reconhecida continuamente como uma melhor empresa empregadora de escolha do setor por membros da equipe atuais e prováveis em todo o mundo. Quando os membros da equipe gostam do seu trabalho, isso amplia a marca do empregador: aproximadamente 37% das nossas contratações vêm de indicações de membros da equipe, e esses candidatos indicados têm mais probabilidade de se ajustar à nossa cultura. Para manter esse ciclo, precisamos compartilhar e manter a nossa promessa de ser um destino atraente para que os membros da equipe prosperem, atinjam suas aspirações de carreira e sintam prazer.

Dar aos membros da equipe oportunidades exclusivas para desenvolvimento e crescimento da carreira traz benefícios que vão além do indivíduo. As pesquisas internas mostram um vínculo claro entre o envolvimento dos membros da equipe e o sucesso do cliente.

### Nossa abordagem

Criar relações sólidas com os membros da nossa equipe em qualquer lugar, inspirar a todos a adotar e viver os objetivos da Dell em tudo o que fazemos: essa é a nossa principal filosofia de pessoal.

Seguindo esta filosofia, desenvolvemos uma estratégia de pessoal para orientar o nosso foco e o investimento ao longo dos próximos anos. A estratégia tem quatro pilares: desenvolver líderes inspiradores, incentivar os membros da equipe, ouvir e compartilhar e ser uma empresa empregadora de escolha do setor. Estas são partes inseparáveis de um todo, com a liderança eficiente e o envolvimento da equipe sendo fundamentais para o nosso reconhecimento consistente como a melhor empresa empregadora de escolha do setor.

Para medir o nosso reconhecimento como a melhor empresa empregadora de escolha do setor, continuaremos incluindo questões relacionadas na nossa pesquisa anual de opinião dos membros da equipe Dell, a Tell Dell, que aborda tópicos como satisfação, lealdade, capacidade de alcançar as metas da carreira e opinião geral sobre a Dell. Externamente, buscaremos os prêmios como forma de comparação com nossos colegas. Controlaremos os [prêmios que recebermos](#) em todo o mundo, como o [Ideal Employers dos alunos de MBA](#) na Índia e a lista das [100 melhores da Working Mother Magazine](#) nos EUA.

Pensando em 2020, o nosso maior desafio para alcançar o reconhecimento como melhor empresa empregadora de escolha do setor será manter uma experiência consistentemente positiva à medida que os negócios tornam-se mais complexos. As aquisições, expansões para novos mercados e uma força de trabalho global cada vez mais dispersa significam que precisamos manter uma cultura Dell unificada, além de adotar diversas perspectivas.

Também devemos manter e definir o que torna uma empresa a melhor empregadora de escolha do setor durante sete anos, e além. O que é valorizado hoje, pode não ser amanhã. Assim, para atingirmos a nossa meta, teremos que fazer ajustes com base na nossa estratégia de pessoal que pode corresponder às preferências dos membros da nossa equipe.

Acreditamos que é fundamental manter o curso da nossa estratégia e filosofia de pessoal até 2020. Ao aderirmos a essa estratégia e filosofia, poderemos planejar cada ano para desenvolver planos de ativação e compromissos internos, em toda a empresa, no nível de unidade de negócios para nos ajudar a ajustar a nossa trajetória conforme o necessário.

Externamente, será importante sermos reconhecidos globalmente e localmente, nos países onde competirmos diretamente por talentos. Este é um exemplo em que o todo vale mais que as partes: não somos a soma de cada prêmio de melhor empresa empregadora de escolha do setor; a nossa marca de empregador geral é maior que isso.



## Como mediremos o progresso

O sucesso será medido pela combinação de metas internas e externas que juntas criam uma medida qualitativa do nosso reconhecimento como uma melhor empresa empregadora de escolha do setor.

Internamente, mediremos pelas nossas pesquisas anuais de membros da equipe da Dell. Atualmente, temos uma categoria de perguntas que compreendem a medida de melhor empresa empregadora e esperamos uma pontuação que seja 75% favorável ou mais.

Externamente, temos orgulho dos vários prêmios de grupos em todo o mundo que nos reconheceram como um bom lugar para se trabalhar. Esses prêmios têm natureza qualitativa e variam entre os anos, mas os compartilharemos como contexto e afirmação externa do progresso que os membros da nossa própria equipe dizem que estamos fazendo.



## Aspiração

Oferecer aos membros da equipe uma voz que influencie a liderança e modele a direção que a empresa assume

## Meta

Alcançar 75% de respostas favoráveis (ou mais) na satisfação global dos membros medida pela pesquisa de satisfação anual dos funcionários



## Alcançar 75% de respostas favoráveis (ou mais) na satisfação global dos membros medida pela pesquisa de satisfação anual dos funcionários

### Desafios e oportunidades

A estratégia de pessoal da Dell baseia-se na nossa crença de que, para permitir que as pessoas em qualquer lugar cresçam e prosperem, primeiro precisamos criar relações sólidas com os membros da nossa equipe em qualquer lugar. Quando cuidamos bem da nossa família Dell, em contrapartida, cuidamos bem dos nossos clientes e das comunidades nas quais vivemos.

Como qualquer relacionamento, isto dá trabalho. Ouvir e compartilhar são partes vitais da manutenção de um relacionamento, especialmente em uma organização global e diversa como a nossa, com mais de 100.000 membros da equipe trabalhando em mais de 100 países.

Para que geremos valor e cresçamos juntos, a comunicação precisa ser aberta e honesta e precisamos nos ajustar continuamente às circunstâncias internas e externas em alteração. E, devido ao tamanho da nossa família, não podemos esperar que essas circunstâncias sejam uniformes na organização.

Pensando em 2020, também não podemos prever todas as soluções tecnológicas que forneceremos. As alterações podem afetar o que os membros da equipe fazem e como eles trabalham, o que pode ter um efeito direto em sua satisfação.

O gerenciamento desta mudança com foco na satisfação e no envolvimento dos membros da equipe aumentará o sucesso das nossas estratégias de negócios.

Outro desafio que enfrentamos: os retornos decrescentes. Se tivéssemos identificado problemas nessa área, ações corretivas enérgicas poderiam ter feito a diferença. Mas, atualmente, os níveis de satisfação estão entre 70 e 75%.

Para mudarmos consistentemente a pontuação para mais de 75%, precisaremos de disciplina e esforços diversos e qualitativos: não há mais "ganhos fáceis".

Manter uma força de trabalho grande, diversa e cada vez mais dispersa envolvida em um setor com ritmo acelerado nunca é fácil. Mas ouvir é uma prioridade da Dell e será uma tática importante para o sucesso na próxima década.



## Nossa abordagem

Seguindo as prioridades fundamentais da nossa estratégia de pessoal, continuaremos obtendo o feedback sobre como podemos ajudar os líderes e os membros da equipe a fazerem o seu melhor para oferecer um serviço de qualidade aos nossos clientes.

Os nossos compromissos contínuos são:

- Envolver os membros da equipe em uma conversa bilateral e tomar providências de acordo com o seu feedback
- Ser um lugar onde inspiramos a inovação entre os membros da equipe
- Criar uma cultura de colaboração que ajuda os membros da equipe a ajudarem os clientes
- Compartilhar informações oportunas para gerar a confiança dos membros da equipe

A nossa pesquisa anual Tell Dell mede muitos aspectos da satisfação dos membros da equipe, medindo se eles têm paixão em servir aos clientes, se são inspirados por seus líderes e têm orgulho da nossa marca. Temos usado o feedback da pesquisa Tell Dell para desenvolver tudo do nosso programa de trabalho flexível [Connected Workplace](#) para uma abordagem e estrutura de desenvolvimento de carreira totalmente nova.

Para determinar a eficiência da nossa cultura de envolvimento, continuaremos medindo o feedback dos membros da equipe. As nossas ferramentas para fazer isso podem incluir pesquisas como a Tell Dell, assim como a ferramenta interna Net Promoter Score, que mede a probabilidade de os membros da equipe recomendarem a Dell como um bom lugar para trabalhar e a probabilidade de eles recomendarem os nossos produtos e serviços.

E nos comprometemos a manter os membros da equipe informados sobre o progresso. Isso significa compartilhar resultados de ferramentas de pesquisa com todos os membros da equipe globalmente de maneira oportuna e agir com base no feedback, nos níveis de líder individual e organizacional.

## Como mediremos o progresso

Calcularemos as pontuações por categoria na pesquisa anual dos membros da equipe que mede a satisfação dos funcionários e reportaremos essa pontuação anualmente, com a meta de atingir 75% ou mais anualmente em cada categoria.

Para atingirmos as nossas metas de 2020, precisaremos da colaboração com clientes, parceiros e partes interessadas em todo o mundo. Estamos abertos ao diálogo e incentivamos o seu feedback, assim como as suas ideias.

## Participe da conversa

 [@Dell4Good](https://twitter.com/Dell4Good)

 [facebook.com/dell](https://facebook.com/dell)

 [linkedin.com/company/dell](https://linkedin.com/company/dell)

 [flickr.com/photos/dellphotos/collections](https://flickr.com/photos/dellphotos/collections)

 [youtube.com/user/DellVlog](https://youtube.com/user/DellVlog)

 [Envie-nos um e-mail](#) com os seus comentários ou para ser incluído em futuras discussões sobre o nosso progresso e como você pode participar.

 Visite [dell.com/2020](https://dell.com/2020) para fazer download do plano e explorar o conteúdo adicional.



