

Relatório de Sustentabilidade

Novembro de 2010

Contribuindo para uma sociedade digital segura e sustentável

gemalto
Security to be free

Em uma sociedade cada vez mais conectada, a Gemalto lidera na forma de fazer interações digitais seguras e fáceis

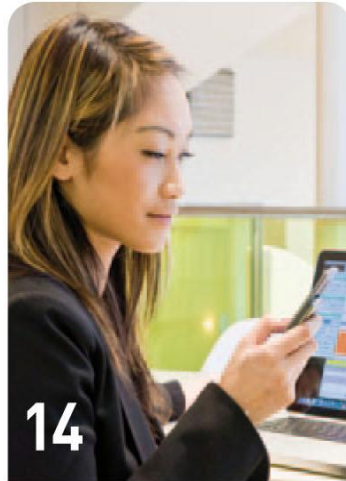
O que há por dentro



Para obter outras informações, acesse www.gemalto.com



“Acreditamos que esta contribuição para a sociedade digital e sem fio em desenvolvimento seja uma função social nobre”



Índice

02	Mensagem do Diretor- Presidente
03	Sobre este relatório
04	Sobre a Gemalto
08	Nossa abordagem da sustentabilidade
11	Princípios empresariais
14	Clientes e soluções
20	Funcionários
24	Meio Ambiente
28	Comunidade
30	Objetivos para 2010 e além
32	Indicadores de desempenho

Mensagem do Diretor-Presidente



"Como líder global em segurança digital, pretendemos contribuir para uma sociedade digital que seja segura e sustentável".

Na Gemalto, a sustentabilidade está no âmago da nossa empresa. Como uma líder global em segurança digital, pretendemos contribuir para a criação de uma sociedade digital que seja segura e sustentável. Também estamos comprometidos com a condução de nosso negócio de uma forma que seja comercialmente viável e eticamente sólida.

Uma função social nobre

Na sociedade cada vez mais conectada de hoje, a função da Gemalto está se tornando cada vez mais importante. Nós ajudamos as pessoas a usar e sentir-se à vontade com o complexo mundo digital que se desenvolve à nossa frente. Permitimos que desfrutem dos seus muitos benefícios, conveniência e eficiência, seguros por saber que estão protegidos de interferência hostil e conduta imprópria. Acreditamos que esta contribuição para a sociedade digital e sem fio em evolução para o benefício de todos é uma função social nobre.

Um de nossos valores essenciais é a inovação: a busca contínua por soluções convenientes em segurança digital. Como líder no setor, assumimos a função de traduzir inovação em benefícios tangíveis para consumidores e cidadãos. Nós educamos, informamos e possibilitamos, de modo que as pessoas possam viver as suas vidas digitais ao máximo. Nos aplicativos de telecomunicações, bancários, empresariais e governamentais, nós estamos, por exemplo, definindo e padronizando altos níveis de proteção, por meio de "perfis de proteção" simples e mensuráveis e estabelecendo boas práticas para que a privacidade seja respeitada, as informações estejam seguras e as identidades protegidas.

Estabilidade empresarial

A sustentabilidade também fornece o suporte ao nosso atual sucesso comercial e a forma pela qual estamos fazendo a empresa crescer.

Processos enxutos, gerenciamento de risco prudente e um melhor relacionamento com o cliente são essenciais para a nossa agilidade global e força no longo prazo. A busca de nossas metas de uma forma ética não é apenas a coisa certa a se fazer. Ela também é uma boa política comercial e reforça a confiança que os nossos clientes têm em nossas soluções.

O gerenciamento financeiro responsável tem sido particularmente significativo em nosso desenvolvimento recente. Durante muitos anos fomos prudentes quanto a investimentos e tomada de empréstimos, sempre buscando garantir a sustentabilidade de longo prazo da empresa. Este aspecto do gerenciamento de risco de nossa empresa foi bastante testado nos últimos tempos, quando o ambiente financeiro tornou-se difícil, e tenho o prazer de informar que continuamos a apresentar um bom desempenho. Apesar da turbulência, criamos lucros adicionais e caminhos para o crescimento, desenvolvemos novos produtos e serviços, ajudamos algumas empresas que operavam em nosso sistema ecológico e que estavam atravessando tempos difíceis e melhoramos a reputação de nossa empresa.

Melhoria Contínua

Embora não sejamos particularmente uma empresa de alto impacto, a proteção ambiental está muito próxima de nossos corações, já que minimizar o nosso efeito sobre o mundo natural contribui para melhorar a confiança de nossos funcionários, clientes e comunidades. Por estes motivos, durante os últimos dez anos, nós trabalhamos com afinco para melhorar nossos processos e colocar no mercado produtos projetados ecológicamente. Há alguns anos, também introduzimos medidas para reduzir as distâncias viajadas pelo nosso pessoal e as marcas de carbono de nossas instalações.

Estamos sempre buscando fortalecer o nosso comprometimento com os vários grupos de pessoas que mais importam para a Gemalto: as nossas partes interessadas. Executamos, por exemplo, vários programas promovendo o bem-estar de nossos funcionários e monitoramos a sua satisfação através de nossa pesquisa regular "PeopleQuest". Também estamos desenvolvendo a nossa contribuição às

comunidades nas quais trabalhamos, por meio de nosso programa "Your World".

E, todos os anos, realizamos entrevistas de longo alcance chamadas "Tell Me" com os nossos clientes, para registrar as suas observações e recomendações da nossa empresa, e aprofundar as nossas parcerias de longo prazo.

Esta força de nosso comprometimento com as partes interessadas resulta de nossa profunda crença na melhoria contínua. Assim como buscamos constantemente tornar os nossos produtos e serviços melhores e mais eficientes para os clientes, assim temos como objetivo aprimorar o nosso desempenho financeiro para nossos acionistas, aumentar a nossa parceria com nossos funcionários e aumentar a nossa contribuição para a sociedade em geral. Aprendemos e demonstramos em inúmeras ocasiões que, por meio da melhoria contínua, com trabalho e determinação, podemos rapidamente fazer um progresso considerável e alcançarmos um nível mais alto. Sem dúvida, com o intuito de analisar o nosso desempenho em sustentabilidade, nos tornamos signatários do programa das Nações Unidas chamado *United Nations Global Compact*, compartilhando e adotando as melhores práticas do mundo e endossando totalmente os seus dez princípios sobre direitos humanos, direitos trabalhistas, anticorrupção e meio ambiente.

O nosso Relatório de Sustentabilidade, que costumava fazer parte de nosso Relatório Anual corporativo, será, de agora em diante, publicado como um documento independente. Vemos esta evolução como um marco, tornando o nosso progresso facilmente observável e claramente acessível para todos vocês. A sustentabilidade tem sido importante para a nossa cultura e atitude empresarial durante muitos anos, e estamos comprometidos em mantê-la dessa forma, em frente!

Olivier Piu
Diretor-Presidente

Sobre este relatório

Este documento confirma o nosso compromisso com as comunicações aprimoradas sobre sustentabilidade. Como o primeiro nesta escala, trata-se de um marco em nossa jornada de sustentabilidade e uma base sobre a qual podemos construir nos anos que virão.

Em que ponto estamos

Durante muitos anos, as nossas informações sobre sustentabilidade foram disponibilizadas através de publicações oficiais, tais como o Relatório Anual e no site www.gemalto.com. Este ano, elaboramos este documento independente e abrangente para fornecer a vocês uma visão maior sobre as políticas e programas de sustentabilidade da Gemalto. Também quisemos dar a nós mesmos maior espaço para comunicar o nosso desempenho às partes interessadas sobre as questões de sustentabilidade que mais importam para eles e para nós.

Isto faz parte de um comprometimento mais amplo para a melhoria das comunicações sobre sustentabilidade. Em 2009, a Gemalto tornou-se signatária do programa *United Nations Global Compact* (UNGC) e produzimos recentemente o nosso documento Comunicação sobre o Progresso (*Communication on Progress - COP*) como parte deste acordo. Ele também está de acordo com o foco sobre a responsabilidade social corporativa (CSR) encorajado pelo código de governança corporativa holandês.

Dessa forma, também estamos obtendo uma avaliação melhorada de “onde estamos” com relação à sustentabilidade, como parte do nosso processo de melhoria contínua. Sempre fomos uma empresa responsável e estas informações possibilitarão que todos avaliem o nosso desempenho geral. Elas também nos ajudarão a tomar medidas em direção a um processo de abordagem e comunicação mais abrangente.

Desenvolvimento de dados

Os dados que utilizamos aumentarão rapidamente até 31 de dezembro de 2009. Outros serão adicionados nos próximos anos, à medida que refinamos os nossos sistemas de coleta de informações.

Nesse ínterim, levamos em consideração as recomendações do relatório *Global Reporting Initiative* (GRI) e destacamos o nosso desempenho com relação a alguns dos indicadores do GRI, assim como os nossos próprios indicadores, que temos usado há muitos anos. Estes dados também podem ser encontrados nas páginas 32-34. No futuro, uma vez que tenhamos refinado o nosso processo de coleta de dados, pretendemos que os dados sejam verificados externamente.

Esperamos que vocês considerem este documento útil, relevante e informativo. Ele representa uma etapa adicional no nosso desenvolvimento como uma empresa responsável e em nosso comprometimento geral com a sustentabilidade corporativa. Agradecemos quaisquer comentários que possam fazer. Entrem em contato conosco enviando e-mail para:

sustainability@gemalto.com

Sobre a Gemalto

A Gemalto está no centro de nossa sociedade digital em desenvolvimento. A liberdade para comunicar, viajar, comprar, ir ao banco, divertir-se e trabalhar – das formas que sejam convenientes, seguras e agradáveis – tornaram-se uma parte integrante do que as pessoas desejam e esperam. E é exatamente o que a Gemalto proporciona.



Gemalto: os fatos

A Gemalto N.V. é uma empresa internacional de capital aberto, com subsidiárias e empresas do grupo no mundo todo. Salvo quando especificado de outra forma, chamamos todas elas de "Gemalto".

A Gemalto foi fundada em 2006, como resultado da fusão da Axalto e da Gemplus, duas participantes líderes globais no mercado de smart cards (cartões inteligentes). Assim, embora o nosso nome seja relativamente novo, a nossa equipe tem mais de 30 anos de experiência em criptografia avançada e no projeto e na produção de dispositivos pessoais seguros.

Liderança global

A nossa grande experiência e escala global reflete a nossa posição como a líder mundial no setor:

- N° 1 em cartões SIM, atendendo a 450 clientes de telecomunicações.
- N° 1 em cartões de pagamento com chip, atendendo a mais de 300 bancos.
- N° 1 em Documentos Eletrônicos (eDocuments) (Passaportes eletrônicos, Identidades eletrônicas e carteiras de motorista eletrônicas) com 46 contratos com o governo Francês, por exemplo.
- N° 1 como provedora de soluções de gerenciamento remoto.
- N° 1 em Bancos on-line.
- N° 1 em solução Máquina-para-Máquina.

Inovação premiada

A tecnologia da inovação está no núcleo da Gemalto, permitindo que os nossos clientes diferenciem-se em mercados cada vez mais competitivos e mantendo as nossas soluções um passo à frente das ameaças à segurança.

- 1.400 cientistas digitais.
- Mais de 100 novas invenções arquivadas inicialmente em 2009.
- 4.500 patentes e pedidos de patente.

Para obter uma lista completa de nossos prêmios em tecnologia, visite: www.gemalto.com/companyinfo/about/awards.html

A oportunidade digital

As pessoas estão cada vez mais atentas com o potencial do mundo digital. Todos os dias, bilhões de usuários em todo o mundo estão acordando para as oportunidades.

Na Gemalto, nós os ajudamos a usufruir ao máximo do que está sendo oferecido: comunicação móvel, banco on-line, proteção de dados digitais pessoais, obtenção de serviços do governo, transferência de dinheiro por telefone celular, acesso a instalações, uso do transporte público, entre outros.

Fazemos isso ao fornecer uma ampla variedade de dispositivos pessoais seguros a governos, operadoras de redes móveis (*mobile network operator* – MNO), bancos, empresas e outras organizações. Estes incluem: Módulos de Identificação de Assinante (*Subscriber Identification Module* - SIM) e Cartões Universais de Circuito Integrado (*Universal Integrated Circuit Card* - UICC) em telefones celulares, cartões de banco inteligentes, passaportes eletrônicos e outros documentos de identidade – além de *tokens* USB e sistemas de criptografia para proteção da identidade on-line. Estamos ajudando também algumas das empresas mais inovadoras do mundo a reunir diversas destas funções diferentes em dispositivos únicos – permitindo a orientação para a convergência tecnológica.

Os nossos cartões com tecnologia sem contato (*contactless*) são cada vez mais utilizados para pagamentos de pequenos valores e como bilhetes eletrônicos para muitos dos maiores sistemas de transporte do mundo. Fabricamos dispositivos de leitura que permitem que os nossos clientes usem uma série de dispositivos inteligentes em todo o tipo de ambiente, especialmente em casa e em pontos de venda. Muitos deles são, agora, do tipo "sem contato", significando que o *smart card* pode comunicar-se por proximidade com o dispositivo, sem precisar tocá-lo fisicamente.

Projetamos software e sistemas para que os nossos dispositivos pessoais seguros possam executar aplicativos sofisticados – ou ser incorporados a máquinas que se comunicam uma com a outra de modo automático.

Principais Números

€1,65 bilhão

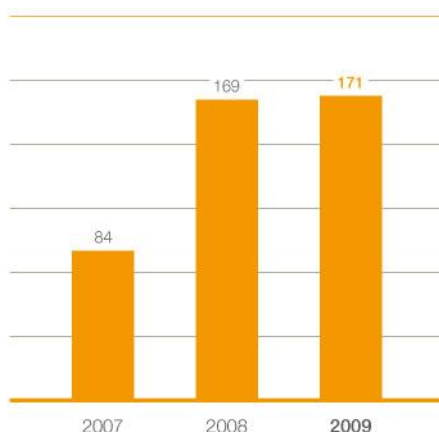
Receita de 2009

1,4 bilhão

Número de dispositivos seguros produzidos e personalizados em 2009

"A revolução digital está transformando o mundo em que vivemos. As nossas soluções tornam as interações digitais das pessoas mais convenientes, seguras e agradáveis."

Receita operacional ajustada



Somos os pioneiros em atualização remota de dados e aplicativos. E para completar estas soluções, fornecemos uma variedade de serviços para dar suporte às necessidades comerciais de nossos clientes.

Segurança gera confiança

A nossa competência, líder mundial em criptografia, significa que os dados protegidos por nossos dispositivos são seguros. E as nossas soluções e softwares asseguram que o vasto número de comunicações, transações e autenticações digitais que ocorrem pode ser gerenciado de modo seguro. Este é o motivo pelo qual os nossos clientes confiam em nós para atender a alguns de seus maiores desafios – e este é o motivo pelo qual eles compraram, em 2009, mais de 1,4 bilhão de nossos dispositivos seguros, todos diferentes. Em comparação com o número de telefones celulares, por exemplo, ou com o número de computadores pessoais que foram vendidos em 2009, trata-se de uma quantidade incrível.

Todos estes desenvolvimentos têm o suporte de nossa ampla infraestrutura de P&D, engenharia e técnica. A Gemalto possui laboratórios, unidades de produção, instalações de personalização e escritórios em todo o mundo, garantindo que permaneçamos próximos aos nossos clientes – e ativos aos seus mercados.

Nossos principais mercados



Telecomunicações

Fornecedora líder mundial de cartões SIM, softwares e serviços para o setor móvel. Entregamos uma ampla variedade de soluções para tratar do ecossistema cada vez mais complexo das comunicações digitais que, hoje, atendem a cerca de 5 bilhões de assinantes.



Serviços financeiros e varejo

Participante líder mundial neste setor. Entregamos uma ampla variedade de soluções e serviços de cartões com chip e banco eletrônico para bancos e outros emissores com centenas de milhões de usuários finais.



Governo

Sendo uma fornecedora líder mundial de Passaportes Eletrônicos, também fornecemos documentos eletrônicos seguros e serviços para identidade eletrônica, saúde eletrônica, carteira de motorista eletrônica e outros programas de Governo Eletrônico para órgãos públicos ansiosos para adotar a conveniência, segurança e eficiência de nossas soluções comprovadas.



Empresa

Fornecemos soluções de autenticação on-line para empresas, órgãos governamentais e prestadoras de soluções de Internet, além de acesso seguro para aplicativos de computação em nuvem.



Transporte

Os cartões com tecnologia sem contato da Gemalto significam simplicidade e conveniência para os viajantes. Para as operadoras do serviço de transporte no mundo, eles também significam baixos custos, menos fraude e maior satisfação do cliente.

Sobre a Gemalto

Principais Números

10.000

Número de funcionários



Funcionários



Receitas



90

Número de nacionalidades dos funcionários

AMERICAS

Argentina	Buenos Aires	●
Brasil	Curitiba	●
	Rio de Janeiro	●
	São Paulo	●
Canadá	Montreal	●
	Burlington	●
Colômbia	Bogotá	●
México	Cuernavaca	●
	Tlalapa	●
	Cidade do México	●
EUA	Arlington	●
	Austin	●
	Montgomeryville	●
	North Wales	●

77

Escritórios de Vendas e Marketing

30

Instalações de personalização

18

Unidades de produção

11

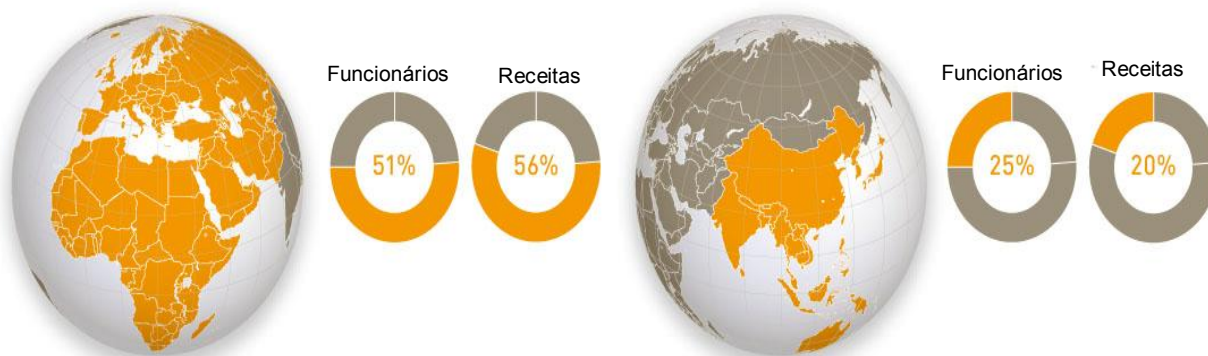
Centros de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D)

Locais e números corretos em 31 de dezembro de 2009.

LEGENDAS

- Centros de Pesquisa & Desenvolvimento
- Unidades Avançadas de Produção
- Instalações de personalização
- Escritórios de Vendas & Marketing

“Com as nossas unidades e instalações espalhadas estrategicamente em todos os continentes, a presença global da Gemalto é essencial para determinar a forma pela qual atendemos aos nossos clientes. Além disso, é a nossa rede mundial de parceiros e funcionários, de cerca de 90 nacionalidades, que faz a diferença. Assim, onde quer que os nossos clientes estejam, estaremos por perto e falaremos a sua língua”.



Europa e CISMEA

Europa

Bélgica	Bruxelas
República Checa	Praga
Dinamarca	Balleruo, Copenhague
Finlândia	Vantaa
França	LaCiotat/Gémenos, Meudon/Versailles, Pont-Audemer, Sophia-Antipolis, Tours
Alemanha	Filderstadt, Ismaning, Overath
Hungria	Budapeste
Irlanda	Dublin
Itália	Agrate Brianza, Milão, Roma
Países Baixos	Amsterdã
Noruega	Oslo
Polónia	Tczew, Varsóvia
Espanha	Barcelona, Madri
Suécia	Estocolmo
Reino Unido	Fareham, Ferndown, Havant, Londres, Warrington

Cisemea

Egito	Cairo
Cazaquistão	Almaty
Omã	Muscat
Paquistão	Lahore
Rússia	Moscú, São Petersburgo
Senegal	Dacar
África do Sul	Cidade do Cabo, Johannesburgo
Turquia	Istambul
Emirados Árabes Unidos	Dubai

Ásia

Austrália	Sydney, Melbourne
Bangladesh	Dhaka
China	Pequim, Changsha, Guangzhou, Hong Kong, Xangai, Taipei, Taiwan, Tianjin, Zuhai
Índia	Bangalore, Bombaim, Nova Deli, Noida
Indonésia	Jacarta
Japão	Tóquio
Coréia	Seul
Malásia	Kuala Lumpur
Filipinas	Makati
Cingapura	Cingapura
Tailândia	Bangkok
Vietnã	Hanói

Para informações completas sobre nossos locais:
www.gemalto.com

Nossa abordagem da sustentabilidade

Temos trabalhado em busca da excelência empresarial durante muitos anos e, ao fazê-lo, formalizamos a nossa abordagem da sustentabilidade, integrando-a a nossas estruturas e sistemas de gerenciamento para ajudar a melhorar o nosso desempenho como uma empresa responsável.

Nossos valores

A forma pela qual abordamos e gerenciamos a sustentabilidade está alinhada de perto aos nossos valores. Ao longo dos anos, os nossos três principais compromissos para com clientes, empregados e inovação criaram uma estrutura ética sólida que sustenta todas as nossas atividades de sustentabilidade.

Gerenciando a Sustentabilidade

Como uma empresa que sempre buscou a "excelência no desempenho empresarial", a Gemalto possui antecedentes sólidos em muitos aspectos da sustentabilidade. Desafiamos continuamente as nossas próprias práticas por meio de avaliações e certificações externas. Comparamos o nosso desempenho com relação às melhores empresas do ramo e sempre trabalhamos no sentido de atender às expectativas de cidadania corporativa de nossas principais partes interessadas.

Há poucos anos, decidimos combinar as nossas inúmeras iniciativas de responsabilidade corporativa com uma estrutura coordenada. Neste ponto,

Nossos Valores

Clientes

Colocamos as suas necessidades no centro de tudo o que fazemos, desenvolvemos parcerias e superamos as suas expectativas.

Pessoas

Valorizamos a sua diversidade, incentivamos o trabalho em equipe e nos conduzimos com integridade.

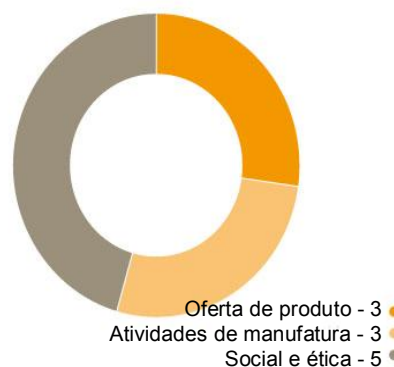
Inovação

Desenvolvemos continuamente novas idéias valiosas e abordagens criativas para as empresas e desafios de tecnologia.

o nosso Conselho intensificou o seu envolvimento no desempenho e na comunicação da sustentabilidade da Gemalto e adotamos uma abordagem mais sistemática para administrar a sustentabilidade dentro da empresa. (Para obter informações sobre a nossa estrutura de Governança revisada sobre sustentabilidade, ver a página 11).

A nossa primeira prioridade foi estabelecer um sistema de gerenciamento de sustentabilidade combinado e formal. Em 2009, criamos um Comitê Diretor de Desenvolvimento Sustentável multidisciplinar, supervisionado por nossos três Vice-Presidentes Executivos de Recursos Humanos, Marketing e Assessoria Jurídica. Este comitê se reúne, pelo menos, uma vez ao ano para revisar a nossa estratégia para melhoria da sustentabilidade. Também criamos dois subcomitês,

Projetos de CSR da Gemalto em 2010 (quantidade)



Conformidade

Para garantir as melhores práticas nas principais áreas, cumprimos e aderimos às seguintes regulamentações:

- Declaração Universal de Direitos Humanos
- Normas da Organização Internacional do Trabalho.

Anualmente, somos submetidos a avaliações / certificações externas de nossos sistemas de gerenciamento quanto ao seguinte:

- Qualidade (ISO 9001)
- Meio Ambiente (ISO 14001)
- Saúde e Segurança (OHSAS 18001)
- Segurança da Informação (ISO 27001).

Como uma empresa holandesa, também estamos em conformidade com:

- a legislação holandesa
- as regras de governança corporativa holandesas (ver a página 08 para obter informações)
- as regras da Autoridade do Mercado Financeiro (AFM) holandesa.

Como uma empresa com ações na Eurolist pela Euronext Paris S.A., também cumprimos com:

- as regras de Autoridade do Mercado Financeiro (AFM) francesa
- as regulamentações da Bolsa de Valores da Euronext Paris.



de Ecologia e Social & Ética, que se reúnem a cada dois meses para revisar os nossos projetos de sustentabilidade.

Em particular, os subcomitês estão voltados para:

- a medição do impacto do clima e da emissão de carbono
- o desenvolvimento de produtos mais seguros e ecológicos
- as práticas responsáveis de compra
- a medição do desempenho contra os indicadores de sustentabilidade.

Em setembro de 2009, assinamos o programa *Global Compact* das Nações Unidas (UNGC), comparando as nossas políticas e resultados com os padrões mundiais, e verificando o alinhamento de nossas práticas atuais com os dez princípios sobre direitos humanos, direitos trabalhistas, anticorrupção e meio ambiente do *Compact*. E recentemente atualizamos a nossa Política de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SMS) para uma Política de Desenvolvimento Sustentável, que reflete o escopo de nossos compromissos nesta área. A nossa primeira Comunicação de Progresso (COP) para as Nações Unidas foi enviada em setembro de 2010.

Materialidade

Em nossa abordagem de sustentabilidade, temos como objetivo lidar com as questões que mais importam para a Gemalto e nossas partes interessadas. Com base em nossa experiência e conhecimento, e levando em conta os pedidos de nossos clientes e de outras partes interessadas, assim como as regulamentações de SMS em evolução, abordamos historicamente as questões críticas, tais como:

- Os riscos ambientais e os impactos de nossas atividades de montagem e cadeia de suprimento
- A nossa capacidade para projetar e criar produtos ecológicos
- O impacto de nossos produtos e processos industriais sobre a saúde de nossos empregados e usuários finais.

Em 2009, introduzimos novos programas nas áreas de Cuidados Pessoais e Compras Responsáveis. Também começamos a definir e implantar um painel de Responsabilidade Social Corporativa (CSR) para nos ajudar a monitorar o nosso desempenho e progresso em CSR.

A nossa Avaliação de Risco Empresarial global compreendeu várias questões de sustentabilidade e nos ajudou a mapear e mitigar os principais riscos. O nosso próximo passo é fazer uma análise dedicada do risco de sustentabilidade para a empresa como um todo. Isto nos permitirá melhor identificar e priorizar as questões com as quais nos comprometemos no futuro.

Diálogo com as partes interessadas

Comunicamo-nos regularmente com as nossas principais partes interessadas e as convidamos a manifestarem-se sobre o nosso desempenho. Quer sejam clientes, fornecedores, funcionários, investidores ou comunidades locais, as opiniões de nossas partes interessadas são de grande importância para nós.

Este ponto de vista certamente sustenta a nossa abordagem com nossos investidores. A confiança e a lealdade das partes interessadas privadas e institucionais são essenciais para o nosso desenvolvimento bem sucedido de longo prazo. A nossa política de relações com investidores está, portanto, voltada para informar aos acionistas, no tempo oportuno e de forma detalhada, sobre os desenvolvimentos que são relevantes para a Gemalto.

Além das Assembléias Gerais Ordinárias (AGOs) de acionistas, implantamos uma ampla variedade de ferramentas de comunicação para manter os investidores informados regularmente e para encorajar o seu *feedback*. Na publicação das demonstrações financeiras provisórias e anuais, realizamos teleconferências e reuniões com investidores.

Além disso, realizamos sessões públicas de esclarecimentos e participamos de conferências para investidores institucionais. Todos estes contatos nos ajudam a obter uma imagem clara das opiniões dos investidores e dos analistas.

Enquanto isso, a nossa pesquisa anual "*Tell Me*" nos permite avaliar os níveis de satisfação do cliente. Ela também nos permite responder perguntas dos clientes que desejam manter certos padrões de responsabilidade corporativa em todas as suas próprias cadeias de suprimento. (Para obter outras informações sobre a pesquisa "*Tell Me*", ver página 14).

Outra oportunidade importante para o diálogo com o cliente sobre sustentabilidade surge no momento da licitação. Durante este processo, à medida que respondemos as perguntas apresentadas a nós pelos clientes, somos capazes de descrever detalhadamente os nossos principais sistemas de gerenciamento e práticas. Quando solicitados, também preenchemos questionários específicos do cliente, demonstrando como podemos atender às expectativas por produtos e serviços sustentáveis.

Para os nossos maiores fornecedores, realizamos reuniões de Revisão Comercial Trimestral, nas quais discutimos as questões comerciais e técnicas relativas à cadeia de suprimento, qualidade do produto e nosso relacionamento. Em 2009, também pedimos aos nossos fornecedores um *feedback direto* sobre as nossas práticas de compras.

Nós também nos ocupamos regularmente com as pessoas das áreas onde operamos. Estas comunicações são conduzidas no nível local e podem tratar de questões como poluição sonora e transporte de pessoas. Para uma maior eficiência, eles são administrados em cada unidade.

Internamente, a nossa pesquisa anual dos funcionários, *PeopleQuest*, nos ajuda a rastrear a satisfação do funcionário em todas as nossas operações globais. (Para obter outras informações, ver a página 23).

Nossa abordagem da sustentabilidade

Comprometimento do Funcionário

Para nós, é essencial que a sustentabilidade esteja no cerne de nossa empresa. Esperamos que os nossos empregados entendam, incorporem e sustentem os nossos compromissos e crenças. Em 2009, revisitamos o nosso Código de Ética, atualizando algumas das normas que regem a conduta de nossas operações no mundo todo e fortalecendo os altos padrões éticos a que aspiramos como uma empresa. No final do ano, 98,7% dos funcionários-alvo (mais de 2.500) tinham lido e assinado este Código, confirmando um alto nível de comprometimento em todos os níveis.

Também informamos regularmente aos nossos empregados sobre a sustentabilidade na Gemalto. Fornecemos informações por meio dos canais de comunicação interna estabelecidos e todos os anos divulgamos a nossa Pauta Estratégica de Desenvolvimento Sustentável e SMS. No ano passado, o nosso compromisso de apoio ao programa UNGC e os nossos novos projetos de sustentabilidade e estrutura de gerenciamento foram informados a todos os nossos 10.000 funcionários. Também introduzimos treinamento de pessoal sobre principais questões específicas, como a fraude, e lançamos um boletim bimestral com assuntos sobre controle interno e gestão de risco.

Desde 2008, temos realizado anualmente um Dia de Desenvolvimento Sustentável da Gemalto – com eventos realizados em todas as nossas unidades no mundo todo, que servem para atualizar e comprometer o nosso pessoal com as nossas ações de sustentabilidade. E, desde junho de 2010, possuímos uma intranet dedicada de CSR. Este site fornece artigos e informações sobre tópicos de sustentabilidade e serve como uma importante plataforma de comunicação para os nossos funcionários (para obter outras informações sobre o nosso desempenho com relação aos Empregados, ver a página 20).

Nossa abordagem



Princípios empresariais



Clientes e soluções



Funcionários



Meio Ambiente



Comunidade

www.gemalto.com

Princípios empresariais

A Gemalto conduz os seus negócios com honestidade e integridade: esta é a base de nossa reputação e um ativo essencial da empresa. Os nossos princípios são moldados por uma série de códigos e estatutos que formam a espinha dorsal ética de nossas práticas de gerenciamento.



"Organizamos 20 apresentações nas unidades sobre gestão antifraude, atingindo 350 funcionários em várias regiões."

Governança

O Conselho da Gemalto é responsável pela nossa estrutura de governança corporativa. A Gemalto é obrigada a cumprir com a legislação holandesa, regras de governança corporativa holandesas, regras da Autoridade do Mercado Financeiro (AFM) holandesa, as regras da Autoridade do Mercado Financeiro (AFM) francesa e as regras da Bolsa de Valores Euronext Paris e regulamentos relacionados, entre outros, desde que sejam aplicáveis à Gemalto. Nós cumprimos com os princípios e as disposições sobre melhores práticas do código de governança corporativa holandês adotado datado de 10 de dezembro de 2008, com exceção daqueles listados no Relatório Anual de 2009 (página 54). De acordo com este código, que incluía um foco aprimorado sobre a responsabilidade social corporativa (CSR), o Conselho da Gemalto NV confirmou a sua responsabilidade pela supervisão das estruturas de sustentabilidade e atividades relacionadas da Gemalto. Esta responsabilidade foi incorporada nos estatutos do Conselho e a nossa gestão de sustentabilidade foi reorganizada, conforme descrito na página 08. Em decorrência disso, a Administração decidiu implementar parâmetros específicos e outras medidas, e desenvolver este relatório independente de sustentabilidade.

Durante todo o ano de 2009, trabalhamos para refinar a nossa estrutura e processos de governança – particularmente quando relacionados com a sustentabilidade. Olhando para frente, continuaremos a revisar as nossas políticas e estatutos, inclusive aquelas que têm relação com o funcionamento do Conselho e de seus comitês, a fim de garantir que a nossa conformidade de governança está atualizada.

Ética

A Gemalto se esforça para aplicar os mais altos padrões éticos e níveis de conduta profissional, quer sejam impostos, ou não, pela legislação. Com relação às práticas de trabalho, proibimos qualquer tipo de discriminação ou assédio contra candidatos a emprego ou funcionários. Isto inclui qualquer discriminação em razão de raça, cor, nacionalidade, sexo, idade, religião, orientação sexual e incapacidades física e mental.

O nosso Código de Ética, atualizado pela última vez em 2009, fornece orientações para a conduta de todos os funcionários com relação a controles internos, divulgações financeiras, prestação de contas, práticas empresariais e princípios legais. Em 2009 nós pedimos que os nossos funcionários assinassem o Código de Ética. Até o final do ano, 98,7% deles já tinham assinado, comprometendo-se formalmente a aderir às normas que regem a conduta de nossas operações. A partir de 2010, todos os funcionários "isentos" recém-recrutados^(*) serão obrigados a assinar o Código como parte de seu contrato de trabalho.

Também desenvolvemos Códigos de Ética adicionais que estabelecem regras para departamentos específicos. Estes incluem um Código de Ética de Compras e um Código de Ética de Auditoria Interna, que foi introduzido em 2010.

(*) Para ver a definição de funcionários isentos e não isentos, ver a página 23.

Princípios empresariais

Gerenciamento de risco e controle interno

O gerenciamento de risco e o controle interno são essenciais para a estabilidade da empresa. O objetivo da nossa gestão de risco interno é ampliar a nossa capacidade para alcançar os nossos objetivos ao:

- Restringir de modo efetivo as ameaças a níveis aceitáveis
- Tomar decisões informadas
- Aperfeiçoar a nossa capacidade de explorar oportunidades.

Pretendemos fazer isto enquanto protegemos os interesses de nossas partes interessadas e os investimentos de nossos acionistas.

Enquanto isso, consideramos o controle interno como uma responsabilidade que é compartilhada por todos os gerentes dentro da empresa. Isto é alcançado ao implementar um conjunto de processos e procedimentos que pretendem fornecer uma garantia razoável de que:

- Os riscos são atenuados
- O relatório financeiro é confiável
- As leis e regulamentações pertinentes são cumpridas
- Os objetivos do Conselho podem ser alcançados (para obter informações completas, ver o nosso Relatório Anual de 2009).

De modo a fornecer garantias ao Conselho, nós implementamos uma série de políticas e processos projetados para garantir a integridade de nossos relatórios e a eficácia de nossos sistemas de controle interno e de gestão de risco.

A Gemalto especificamente desenvolveu três alavancas para gerenciar os seus riscos operacionais e financeiros em toda a organização. São eles:

- Avaliação de riscos: identificar e avaliar os nossos principais riscos permite que nos concentremos naquele

caso e alinhemos os nossos planos e recursos em conformidade

- Gerenciamento de crise e de continuidade da empresa: ter um sistema de gestão de crise flexível e testado, com respostas para a continuidade do negócio implantadas, ajuda a reduzir o impacto de eventos internos e externos

- Planejamento e comunicação: o desenvolvimento de sistemas de comunicação complementares nos permite receber a informação correta no momento certo e tomar decisões informadas.

Em 2007, realizamos uma Avaliação do Risco Empresarial global. O objetivo desta avaliação era nos ajudar a melhor priorizar e mapear os riscos que enfrentamos como uma empresa e desenvolver atividades de controle para suavizar estes riscos. Em 2008, usamos as conclusões da Avaliação de Risco Empresarial global para definir um conjunto de objetivos e planos de ação. O progresso nestes planos foi apresentado para o nosso Conselho Fiscal e duas vezes para o Conselho em 2009.

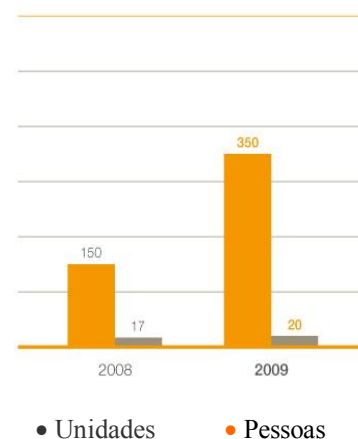
Gestão antifraude

Estamos totalmente comprometidos em disciplinar quaisquer atos de fraude ocorridos – por exemplo, qualquer descumprimento intencional das leis ou das políticas internas da Gemalto – por algum funcionário em benefício próprio, de terceiros ou da empresa.

Em 2007, realizamos um projeto de avaliação antifraude que incluía um inventário das ferramentas e processos da empresa que cobriam a prevenção e detecção de fraude. No ano seguinte, criamos um comitê antifraude. Reunindo-se uma vez por trimestre, o comitê desenvolveu um plano de ação antifraude que, dentre outras coisas, levou ao desenvolvimento, em 2009, da nossa política antifraude e de várias

sessões de treinamento sobre integridade e conscientização de fraude.

Treinamento dos funcionários sobre controle interno, auditoria interna e gerenciamento antifraude



Em 2009, organizamos apresentações em 20 unidades sobre gerenciamento antifraude, alcançando 350 empregados em diversas regiões. E, de todas as auditorias realizadas durante o ano, nove tiveram um foco específico em risco de fraude.

Como parte de seu comprometimento para atacar a fraude e a corrupção, o Conselho também estabeleceu um procedimento de denúncia para o recebimento, retenção e tratamento de queixas recebidas pela Gemalto com relação à suspeitas de irregularidades financeiras.



Gerenciamento de crise

No clima de hoje, nenhuma empresa está imune à crise e, na Gemalto, demos início a atividades de gerenciamento de crise pró-ativas, como:

- A definição, em 2009, de uma Estrutura de Gerenciamento de Crise. Dentro desta estrutura, estabelecemos as normas básicas de encaminhamento e comunicação, desenvolvemos diretrizes para previsão e ação e esclarecemos funções e responsabilidades.

- Implantação mundial de sessões de treinamento em gerenciamento de crise. Estas sessões, incluindo exercícios de simulação, pretendem melhorar a conscientização de nossos funcionários e aprimorar a nossa capacidade de gerenciar uma crise de modo eficiente. As primeiras sessões de treinamento começaram em 2009, e serão implementadas em 2010 e daí em diante.

A nossa Estrutura de Gerenciamento de Crise e todas as informações relacionadas estão também disponibilizadas internamente através de nosso site.

Gestão financeira

A gestão financeira responsável é um dos nossos mais importantes princípios empresariais e é vital para a sustentabilidade de longo prazo da empresa.

Ao manter um perfil financeiro cauteloso ao longo dos anos, a Empresa desfruta de um perfil de risco conservador que lhe permite resistir à desaceleração econômica global. Avaliamos e desenvolvemos, contra a volatilidade potencial de nossos fluxos de caixa, a estrutura financeira adequada para a empresa. Também garantimos um bom retorno sobre os nossos investimentos e planejamos procedimentos de gestão de risco eficazes.



Dessa forma, trabalhamos para nos colocarmos em uma situação financeira sólida, com espaço para manobras, quando necessário.

Em 2009, os principais indicadores financeiros foram:

- Receita de todo o exercício de € 1.654 milhões
- Melhora da margem operacional, com todos os segmentos apresentando lucro
- Receita operacional ajustada de € 171 milhões
- € 381 milhões em pagamentos à vista líquidos, com atividades operacionais gerando um registro de € 200 milhões
- Dividendo de € 0,25 por ação

Outras informações sobre estes resultados podem ser encontradas em nosso Relatório Anual de 2009. De maneira geral, eles reforçam a nossa confiança à medida que entramos no Plano de Desenvolvimento para 2010-2013, no qual estabelecemos uma meta de lucro das operações no valor de € 300 milhões em 2013.

Compras responsáveis

Em 2009, nos concentramos no desenvolvimento do relacionamento com os nossos fornecedores, aprimorando a nossa comunicação com eles, aumentando a conscientização de nossos princípios empresariais e melhorando os nossos procedimentos de compra responsável.

Alguns deles são participantes de longo prazo em nosso ecossistema e estavam temporariamente vivenciando tempos difíceis em termos financeiros. Nestes casos, ajudamos alguns deles ao tomar providências específicas, inclusive linhas de crédito em espécie, como termos de pagamento de zero dias.

Também pedimos um *feedback* direto sobre as nossas próprias práticas de compra. Elaboramos e distribuimos uma pesquisa para nos ajudar a entender as percepções externas sobre como conduzimos as nossas relações comerciais. Esta pesquisa cobriu, dentre outras coisas, a nossa inovação e introdução de novo produto (NPI) e a nossa gestão de suprimentos e de pedidos.

Em termos dos compromissos de nossos fornecedores, atualizamos a nossa Declaração de Substâncias do Fornecedor, que é um padrão para o controle de substâncias químicas, e demos início a um importante projeto para garantir a conformidade com a regulamentação REACH [*Registro, Avaliação, Autorização e Restrição de Substâncias Químicas*] da União Europeia. Até o final de 2009, 74% de nossos fornecedores nos forneceram documentação comprovada de sua conformidade com o REACH. Em 2011, pediremos a todos os nossos principais fornecedores que se comprometam com as Dez Regras de Ouro e com as ações em compras.

Clientes e Soluções

A confiança dos clientes é essencial para a Gemalto: isso significa que nossos produtos e serviços estão trazendo valor para seus negócios. É também fundamental para o nosso próprio sucesso e sustentabilidade, permitindo-nos manter relações comerciais estáveis e evoluir como uma empresa



Foco no Cliente

Nosso relacionamento com nossos clientes é baseado na confiança. Quer trabalhem no setor de telecomunicações, serviços públicos ou financeiro, nossos clientes precisam poder confiar em nós. Confiar ao lidar com dados sigilosos relacionados a cidadãos, acionistas e titulares de cartões. Confiar em nosso trabalho de fornecer os produtos e serviços a seus usuários finais. E confiar que prestaremos suporte a eles quando se depararem com problemas e desafios.

Na Gemalto, nós trabalhamos duro para ganhar essa confiança. Nós alinhamos nossa estratégia e as operações cotidianas com as necessidades do cliente. Nós também interagimos com os nossos clientes de uma forma aberta e transparente e, em 2009, como um sinal de nossa confiança, compartilhamos com eles informações estratégicas, orientação e planos de ação. Nos últimos anos, após a consolidação pós-fusão da nossa empresa, também proporcionamos estabilidade e continuidade genuínas. Como resultado disso, vimos e medimos um crescimento progressivo na confiança do cliente em todos os nossos negócios em todo o mundo.

"Eu gosto da abertura do relacionamento. Eu sinto que posso me aproximar de qualquer pessoa na sua empresa... quando eu necessitar de pessoas ali para entender o que eu preciso fazer para as coisas acontecerem ao meu lado".

Um Cliente na América do Norte

Todo ano nós realizamos a pesquisa "Tell Me", que consiste em entrevistas com clientes, que classificam sua satisfação quanto a vários aspectos da nossa empresa. Essas pesquisas formam uma parte vital da nossa abordagem da sustentabilidade. Fornecendo uma riqueza de dados históricos, eles nos ajudam a medir o nosso desempenho e as melhorias ano após ano, e influenciam a nossa orientação estratégica geral.

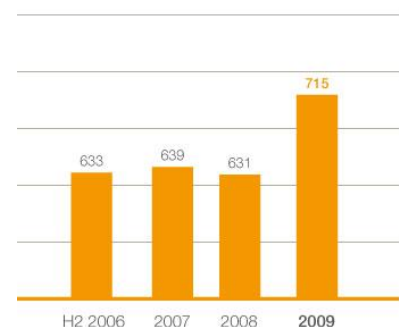
Para a pesquisa de 2009, realizamos 470 entrevistas pessoalmente com clientes. Nossa pontuação total de 715 (de um total de 1000) representou um nível "classe mundial" em relação ao nosso grupo de pares global, e o número de clientes satisfeitos e muito satisfeitos aumentou de 50% para 70%, o que é um progresso muito significativo.

Entre outras coisas, os resultados da pesquisa "Tell Me" de 2009 revelaram que os nossos clientes valorizam as habilidades, disponibilidade, pró-atividade e transparência de nossos funcionários.

Eles também valorizam o fato de que cada funcionário com quem lidam tem um bom suporte e também tem o resto da empresa por trás dele.

Resultados da pesquisa com clientes, 2006-2009

Índice de satisfação superior a 1000



Ao longo de 2009 nós também demonstramos nossa capacidade de traduzir a voz dos nossos clientes em ações. Das 2.000 ações voltadas para o cliente que foram definidas após a campanha Tell Me de 2008, 80% foram implementadas até o final de 2009. Essas ações referem-se ao comportamento da empresa nas seguintes áreas:

- Gestão de Negócios
- Produtos
- Soluções
- Serviços gerenciados Gemalto
- Gerenciamento de pedidos
- Habilidade para lidar com problemas
- Inovação
- Informação.

Além disso, todas as áreas na empresa estão envolvidas no desenvolvimento e implementação de planos de ação para os nossos clientes. Estes planos de ação incluem o desenvolvimento de software, suporte e manutenção, atendimento ao cliente, produção, logística e área jurídica, apenas para citar alguns.



Segurança

Segurança é o que nós vendemos - mas é também essencial para a Gemalto como uma fonte de confiança no mercado. Nosso objetivo é a excelência na integridade e confidencialidade dos ativos e dados pertencentes à Gemalto e a nossos clientes. Nós conseguimos isso promovendo ativamente uma cultura de segurança. Nós introduzimos programas dedicados para ajudar todos os nossos funcionários a manterem os mais altos níveis de segurança física e lógica. Por exemplo, nós padronizamos nossos processos internos de segurança e treinamos centenas de funcionários no mundo todo em conscientização e comportamento de segurança. A nossa abordagem sobre a segurança é dividida em três áreas principais:

- Segurança de Pesquisa & Desenvolvimento e Unidade Comercial
- Segurança de locais e produção
- Segurança de TI.

Dentro dessas áreas, nós trabalhamos para promover uma cultura de segurança através de:

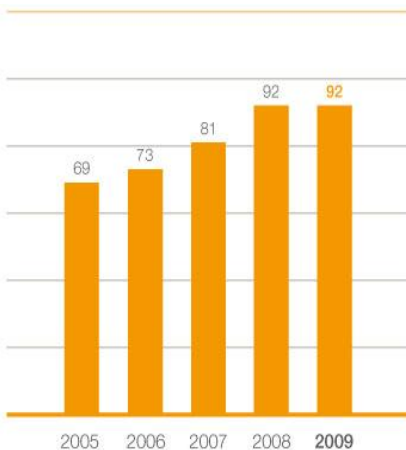
- Harmonização das políticas e processos de segurança: desenvolvimento da governança de segurança comum em todos os locais da Gemalto
- Ter como meta a proteção versus valor do ativo: implantação e formalização de uma abordagem de avaliação de risco dos dados confidenciais dos clientes
- Insistência na responsabilidade difundida: tornando a segurança um assunto de todos e usando as auditorias internas para desenvolver planos de ação para melhoria
- Realização de treinamento de conscientização de segurança entre os usuários finais e gestores e desenvolvimento de regras de segurança para equipes específicas.

No nível corporativo, mantemos um cadastro de risco completo, que é constantemente atualizado. Em 2009, usamos este cadastro para desenvolver uma agenda estratégica para a segurança. Seu foco principal era avaliar os principais riscos que enfrentamos e desenvolver medidas preventivas - especialmente em áreas como a Internet e conectividade sem fio, onde a segurança é primordial.

Através de uma avaliação regular, nós também garantimos que os nossos padrões de segurança interna e políticas ultrapassem os requisitos regulatórios. Todos os anos utilizamos ferramentas externas para monitorar, realizar auditorias e testar nossos sistemas de segurança e qualidade baseados na norma ISO e nas normas específicas de mercado. Em todos os locais de P&D, produção e personalização, mantemos certificações externas concedidas por empresas como Visa e MasterCard. Também estamos em conformidade com a norma de segurança ISO 27001 em oito de nossas unidades, e definimos um roteiro de implementação da norma ISO 27001 com base nas necessidades das outras unidades no mundo todo.

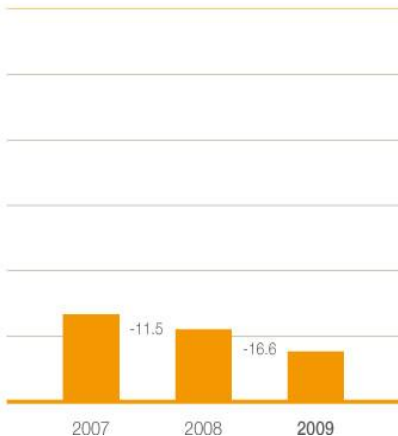
"Estamos extremamente satisfeitos porque o nosso processo de migração de cartão demorou bem menos tempo do que o esperado. Por isso, podemos iniciar a implantação dos cartões para os nossos clientes mais cedo, oferecendo a eles maior comodidade e segurança. E isso só foi possível com o serviço da Gemalto, líder na indústria em soluções de migração EMV".

Percentual de cobertura da certificação da unidade ISO 9001



Redução nas reclamações significativas dos clientes, 2007-2009

2007-2009
%



Uma das nossas tarefas para o futuro é ampliar esses níveis de segurança para as empresas que adquirimos recentemente como parte de nossa estratégia de crescimento.

Continuidade Comercial

Para ter a certeza da continuidade de nossas operações, temos desenvolvido uma série de planos para lidar com desastres naturais, incidentes corporativos e ocorrências externas. Através da padronização das ferramentas e processos de produção, estratégias de múltiplos fornecedores, disponibilidade de TI e infraestrutura redundante, desenvolvemos sistemas que nos ajudam a responder às circunstâncias imprevistas, com o mínimo de interrupção para os nossos clientes e negócios.

Em 2009, instalamos e testamos um Quadro de Gestão de Crise interno. Com a melhoria da comunicação interna e da coordenação, o quadro nos permitiu lidar com diversos eventos que, de outra forma, poderiam ter causado sérios problemas. Em outubro de 2009, por exemplo, nós lidamos com rapidez e eficiência com um incêndio em nossas instalações no sul da França. Com relação aos nossos protocolos de gestão de crises, fomos capazes de:

- Reagir rapidamente para proteger os nossos funcionários
- Realizar ações de contenção
- Minimizar qualquer risco potencial para o meio ambiente
- Evitar qualquer interrupção de negócios para nossos clientes
- Tratar das questões sobre seguros
- Comunicar-nos com a mídia.

Também demonstramos boa preparação para uma pandemia e nos saímos bem em relação a outras empresas em nossa resposta à crise do vírus H1N1. Nos primeiros dias do surto realizamos teleconferências regulares com as nossas instalações mexicanas, que perderam quase 7% de nossa força de trabalho. Em seguida, criamos uma equipe de gestão de crises a nível corporativo, alocamos coordenadores locais em toda a empresa e realizamos avaliações de risco e exercícios de simulação em locais chave. Desenvolvemos também planos de remediação e providências de trabalho remoto

para cobrir eventuais faltas que poderiam haver devido à pandemia.

Para obter outras informações sobre o nosso Quadro de Gestão de Crises e sistemas, consulte a página 13.

Qualidade

Considerando a importância da segurança digital no mundo moderno, é imperativo que nós operemos com os mais altos níveis de qualidade. Nosso objetivo é garantir que prestamos serviços de confiança sempre.

Nós temos um sistema de gestão de qualidade comprovado e estável implantado há vários anos e recebemos a certificação de Qualidade ISO 9001 em 27 locais. Como um passo adiante, em 2009 nós fundimos nossas equipes proporcionando Qualidade, Segurança, Saúde e Meio Ambiente juntamente com nossa organização de Fabricação de Classe Mundial. Agora, esta unidade é dedicada a proteger as partes interessadas, melhorando a qualidade e prevendo novas regulamentações e normas, para garantir que a Gemalto cumpre as melhores práticas.

Através destas medidas, pudemos desenvolver uma cultura Enxuta Seis Sigma e evoluir nossa abordagem de Fabricação de Classe Mundial. Isto levou a um melhor relacionamento com os clientes e a elevados níveis de satisfação do cliente. Além dos resultados de nossa pesquisa "Tell Me", nós observamos, durante os últimos dois anos, uma redução de 25% no número de reclamações significativas por parte dos clientes. E em 2009, conseguimos uma redução de 20% no custo da não qualidade (CONQ).

A Qualidade é inerente, também, à própria natureza do nosso negócio. Nós trabalhamos em regime de encomendas, ao invés de estocar. Isto significa que nós adquirimos as matérias-primas de acordo com os pedidos dos clientes. Nós produzimos os componentes baseados nas especificações funcionais e criamos produtos personalizados, totalmente adaptados às necessidades do cliente. Durante todo o ano de 2011 trabalharemos para melhorar o nosso desempenho de "prazo versus pedido" (OTR), focando na pontualidade e qualidade na entrega de nossos produtos.

Produtos mais seguros e ecológicos

Nos últimos anos, nossos clientes têm enfatizado cada vez mais a sustentabilidade nos produtos que entregam aos seus usuários finais. Nós respondemos a isso desenvolvendo materiais e processos que resultaram em produtos finais mais ecológicos e acreditamos que ajudamos a melhorar a reputação dos nossos clientes.

Desde 1998 temos desenvolvido produtos ecológicos para nossos clientes na área de bancos, telecomunicações e governo em todo o mundo. Investimos em pesquisa e desenvolvemos novos recursos para descobrir formas de equilibrar a comerciabilidade e a sustentabilidade de nossos produtos. E com a recente ampliação de nosso portfólio, reduzimos ainda mais nosso impacto ambiental nas quatro áreas abaixo:

- Maior redução das substâncias perigosas durante a produção
 - Eliminação do uso de jatos de tinta em nosso Centro de Cartões avançado, na Pensilvânia, EUA
 - Tratamento e reciclagem dos panos de limpeza que anteriormente eram descartados
 - Aumento da utilização de tintas à base de vegetais nas embalagens



- Uso de materiais sem cloro
 - Desenvolvimento de produtos a base de Polietileno Tereftalato glicol (PETG), que reduz a poluição do ar durante a incineração do produto
 - Criação de cartões moldados em ABS, que não possuem PVC e reduzem o desperdício durante a produção
- Aplicação de práticas de projeto ecológico
 - Sendo pioneira no primeiro leitor de cartão inteligente (o PC Twin Reader) que satisfaz os critérios de projeto ecológico, prevê as exigências legais sobre as substâncias perigosas e é mais fácil de reciclar
 - Desenvolvimento de produtos menores que usam menos materiais.

- Promoção de materiais renováveis e reciclados
 - Uso do Ácido Polilático (PLA) em cartões. O PLA é um novo material com origem biológica que é facilmente reciclável e compostável
 - Promoção de materiais a base de papel, para uso no curto prazo, como, por exemplo, para "raspadinhas"
 - Uso de materiais ecológicos, 100% recicláveis, para embalagens (ECOPack)
 - Desenvolvimento de um canal de reciclagem no final da vida útil para PVC e cartões ABS junto à Associação Francesa de Fabricantes de Cartões - AFPC.
- Continuamos a reduzir resíduos e o consumo de água em nossos sites, e atualmente estamos verificando junto a nossos fornecedores as evidências do cumprimento da regulamentação da UE sobre a utilização de produtos químicos (REACH).

"JustAskGemalto.com oferece aos consumidores respostas objetivas para as suas vidas digitais"



Nós também cumprimos qualquer legislação que se aplique diretamente ao nosso negócio. Nós lidamos com os nossos produtos de leitor, por exemplo, de acordo com a Diretiva de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos (WEEE), e garantimos que nossos produtos de cartão cumprem a legislação EN71-4 Segurança de Brinquedos.

Estas medidas dão à nossos clientes a certeza de que estamos fornecendo processos de produção mais ecológicos e seguros e melhoramos a gestão da cadeia de suprimentos.

Produtos de Baixo Carbono

Reduzir o percentual de carbono dos nossos produtos é também uma área chave em que focamos. Como queremos ser pró-ativos e prever futuras regulamentações, nós já estamos negociando com fornecedores de chips para reduzir o tamanho dos mesmos, porque, de todos os componentes dos nossos cartões, os chips são os que mais emitem carbono durante a produção. Enquanto isso, nossa fábrica no Reino Unido oferece cartões com zero carbono a seus clientes. Em 2009, mais de 7 milhões de cartões foram produzidos no Reino Unido sob a iniciativa de carbono zero, representando um aumento de 16% com relação a 2008. Ao calcular o peso total das emissões de carbono necessárias para a produção de um cartão, a Gemalto permite que os clientes compensem essas emissões investindo em programas de economia de energia e energia renovável.

Em 2010 e 2011, o nosso roteiro de emissão de carbono permitirá a implantação deste regime em outras fábricas da Gemalto. Para obter outras informações sobre nossos esforços para reduzir nossa emissão de carbono, consulte a página 26.

Suporte para Consumidores

Uma pesquisa de mercado realizada em 2008 revelou que, enquanto muitas pessoas gostam da conveniência de serviços on-line e móveis, outras acham que esses serviços são complicados de usar e se sentem vulneráveis em determinadas áreas da interação digital. A pesquisa foi encomendada pela Gemalto e realizada pela TNS Sofres. Ela demonstrou, por exemplo, que quando se trata de interações que envolvem dinheiro, como transferir quantias de um local de banco on-line, muitas pessoas têm preocupações com a segurança.

Diante destes resultados, nós vimos uma oportunidade para nos envolvermos diretamente com os usuários finais e estender a nossa missão de ajudar as pessoas a navegarem e compreenderem o mundo digital. Nós sentimos que nossos milhares de especialistas internos poderiam ajudar a tranquilizar as pessoas que precisavam de conselhos rápidos e orientação prática em todas as áreas da segurança digital. Nós também observamos que, ao tratar das preocupações do usuário final e desmistificar a tecnologia, poderíamos ainda dar suporte à adoção dos serviços digitais avançados para nossos clientes.

Em resposta a esta necessidade não atendida anteriormente, nós criamos um site de aconselhamento ao consumidor, www.justaskgemalto.com. Lançado na França e nos Estados Unidos em janeiro de 2009, o JustAskGemalto contém artigos, Perguntas Frequentes, notícias e tutoriais sobre questões cotidianas da segurança digital. Oferecendo "respostas práticas para a sua vida digital", o site responde a perguntas básicas do consumidor sobre telefonia móvel, biometria e internet. Ele também responde a questões específicas postadas pelos usuários.

O site JustAskGemalto recebe agora milhares de visitantes por mês e, em 2009, recebeu um total de 1,2 milhão de visitas. Uma versão global genérica do site foi lançada em novembro de 2009, e, em 2010, lançamos outra versão em Português para o mercado brasileiro. É uma parte essencial da nossa evolução como líder da indústria. Isso nos permite cumprir todas as nossas responsabilidades para com os usuários finais em todo o mundo e manter os clientes informados sobre as principais tendências, preocupações e interesses nas vidas digitais cotidianas das pessoas.

"A Gemalto é sempre profissional, conduz um relacionamento profissional sustentável e demonstra forte vontade para fazer implementações".

Um cliente na Europa



Desenvolvendo Mercados Locais

Estamos sempre procurando expandir nossas soluções e serviços para novos mercados, em benefício dos novos usuários finais e no interesse de nossa sustentabilidade de longo prazo.

Nós tomamos conhecimento, por exemplo, que a falta de infra-estrutura bancária está dificultando o crescimento econômico e o empreendedorismo em muitas partes do mundo em desenvolvimento. Em resposta a esta situação, a Gemalto associou-se a seus clientes para criar abordagens totalmente novas ao banco móvel, transferências de dinheiro móvel e pagamento móvel.

Ao trabalhar com as operadoras de telecomunicações, tais como a MTN e a Mcel na África, a Telenor no Paquistão, e uma série de bancos em regiões como a América Latina e Golfo, nós permitimos que as pessoas usassem seus celulares como um banco, carteira e sistema de transações, tudo em um. A aceitação foi notável. Depois de apenas sete meses em Uganda em 2009, tivemos mais de 370.000 usuários realizando mais de um milhão de transações por mês. A capacidade para realizar transações desta forma cria opções e comodidade para as pessoas que vivem em locais onde as oportunidades são limitadas.

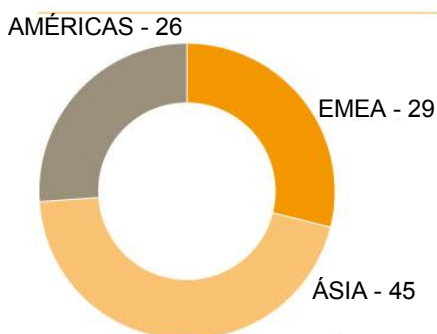
Nós também nos envolvemos em um esquema inovador em Gana, que utiliza telefones celulares para melhorar a qualidade e a quantidade de atendimento a gestantes e recém-nascidos. Trabalhando em colaboração com a Mailman School of Public Health da Universidade de Columbia e com o Serviço de Saúde de Gana, a Gemalto está dando suporte ao programa de Tecnologia Móvel para a Saúde Comunitária (Mobile Technology for Community Health - Motech) com o objetivo de reduzir a mortalidade infantil e as doenças em todo o país de Gana.

Funcionários

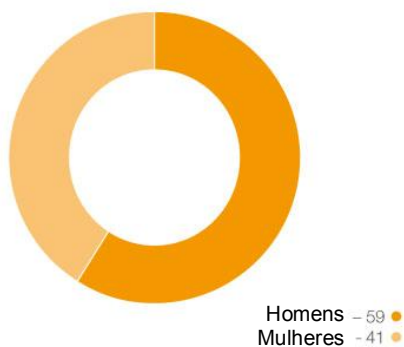
Para a Gemalto, a saúde, segurança e desenvolvimento de nossos funcionários são fundamentais. Ao cuidar de nosso pessoal da melhor maneira que podemos, nós mantemos uma força de trabalho feliz e efetiva e ajudamos a atender às necessidades futuras de nossos negócios.



Percentual de recrutamento por região 2009



Percentual de Recrutamento por Sexo em 2009



Taxa de Rotatividade de Isentos
Perda de pessoal por área %

Europa, Oriente Médio e África	1.9
América do Norte	1.7
América Latina	8.0
Ásia	6.9

Demografia e Diversidade

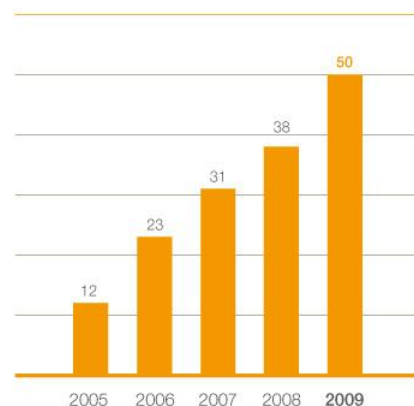
Acreditamos que a nossa força de trabalho deve refletir a extensão global de nossas operações e a diversidade de nossos clientes. Assim, sempre que possível, tentamos recrutar trabalhadores de diferentes origens culturais e educacionais. Ao preencher cargos na Gemalto, nós incentivamos ativamente inscrições de pessoas de todas as raças, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual, idade e capacidade ao cargo. Nosso principal objetivo é promover a equidade e a inclusão, e nós valorizamos a diversidade como uma vantagem competitiva distinta.

Em 2009, continuamos a recrutar em todo o mundo, com 29% de nossos novos funcionários provenientes da Europa, Oriente Médio e África (EMEA), 45% da Ásia e 26% das Américas do Norte, Central e do Sul. Como resultado disso, nosso efetivo geográfico corresponde muito com nossa distribuição geográfica de receita. (ver gráficos nas páginas 06 e 07).

E até o final de 2009, 22% dos nossos "funcionários isentos" (ver página 23) estavam trabalhando em um local diferente de seu país de origem. Isso inclui 211 expatriados de 25 nacionalidades diferentes.

Ao promover a diversidade, o nosso objetivo é criar redes interfuncionais e internacionais de pessoas. Nós também estamos interessados em expandir a diversidade do nosso programa de desenvolvimento de liderança, a Universidade Gemalto, e, em 2010/2011, daremos as boas-vindas a mais pessoas de diferentes nacionalidades a este projeto.

Percentual de cobertura de certificação do local OHSAS 18001



Em 2009 as mulheres representavam 41% dos nossos funcionários recém-contratados e 26% dos nossos novos "funcionários isentos". Queremos incentivar e possibilitar a promoção dos funcionários do sexo feminino a mais cargos da alta administração, e isso é algo em que estamos trabalhando.

Segurança no Trabalho

Através de nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança e de nosso Sistema de Gestão de Recursos Humanos, a Gemalto tem como objetivo garantir um ambiente de trabalho seguro para todos os seus funcionários. Embora nossas operações apresentem alguns riscos elevados de segurança, nós regularmente comparamos o nosso desempenho com as melhores práticas da indústria. Nós também passamos por auditorias de terceiros regulares, que revisam nossos programas de melhoria contínua.

95.2%

de nossos funcionários tinha contrato permanente, em dezembro de 2009

No final de 2009, 13 de nossos locais receberam a certificação OHSAS 18001 para saúde e segurança. Esta norma no mundo todo foi criada para minimizar os riscos para funcionários, melhorar os sistemas de saúde e segurança, demonstrar diligência e obter garantia. Atualmente estamos implementando um plano de certificação OHSAS 18001 para diversas outras unidades de produção.

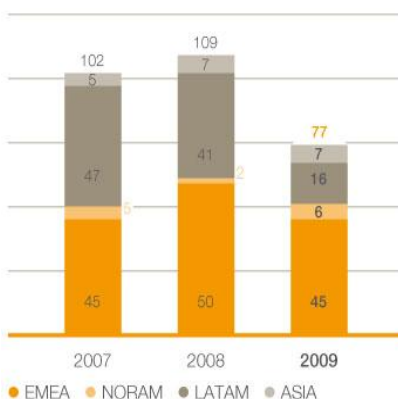
Também cumprimos com as complexas leis sobre substâncias perigosas. Já cumprindo globalmente com os regulamentos da UE sobre a restrição de substâncias perigosas (RoHS), nós estamos, agora, tratando dos regulamentos sobre o uso de produtos químicos (REACH), tanto internamente, como em toda a nossa cadeia de suprimento.

Em 2009, o número de dias de trabalho com afastamento devido a lesões na Gemalto diminuiu 25% em relação aos dois anos anteriores. Este progresso é encorajador e estamos animados para reduzir esses incidentes ainda mais. Sabendo que muitas das nossas faltas ligadas a lesões são causadas por acidentes de viagem, desenvolvemos um programa de treinamento de "direção defensiva". Compreendido por uma aula de meio-dia e um exame de direção, este programa foi oferecido inicialmente para os motoristas da empresa e agora está sendo oferecido para aqueles que vão para o trabalho e voltam para casa todos os dias dirigindo seu carro. Pretendemos chegar a 25% de todos os empregados em 2011, adaptando as sessões às diferentes condições locais.

Nossa "preparação para pandemias" foi testada há alguns anos durante a pandemia de SARS, e novamente em 2009 com o surto do vírus H1N1. Nós respondemos a isso através do desenvolvimento de planos de ação mundiais, e, em consequência disso, o impacto do vírus sobre os nossos funcionários foi quase desprezível. Estes planos de ação significam que estamos bem posicionados para lidar com possíveis surtos no futuro. Para obter outras informações sobre Gerenciamento de Crises, consulte a página 13.

Ocorrência de Acidentes

Quantidade de lesões com afastamento do trabalho (LTI)



Gravidade de Acidentes

Quantidade de dias de afastamento do trabalho (LWD)

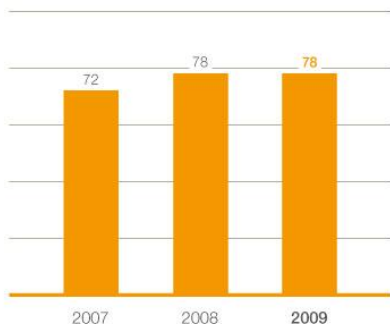


EMEA = Europa, Oriente Médio e África
NORAM = América do Norte
LATAM = América Latina



"Nós Investimos no desenvolvimento de nosso pessoal. Das 350 pessoas que ocupam os cargos mais altos na empresa, 93% foram promovidos internamente"

% de Satisfação com Treinamento



Desenvolvimento dos Recursos Humanos

A Gemalto é uma empresa construída sobre a engenhosidade do seu pessoal e nós enfatizamos consideravelmente o desenvolvimento de nossos recursos humanos. Nós fazemos isso para satisfazer as nossas necessidades futuras e garantir a nossa sobrevivência e sucesso no longo prazo. Desta forma, nossas políticas de RH são essenciais para a sustentabilidade da empresa.

Treinamento

O mundo digital está evoluindo rapidamente. Um dos nossos objetivos principais de RH é investir em nosso pessoal, a fim de apoiar o desenvolvimento de suas competências neste ambiente de constante mudança. Precisamos que nosso pessoal seja capaz de responder às necessidades dos nossos clientes e mercados e de adaptarem-se às novas tecnologias e desafios. Então, a cada ano, nós investimos 2% do nosso custo com salários em treinamento, oferecendo uma ampla variedade de cursos e esquemas para nossos funcionários. Em 2009, 2.650 pessoas na região da Europa, Oriente Médio e África receberam uma média de 26 horas de treinamento, com um índice de satisfação com o treinamento de 78% (constante em 2008 e representando um aumento em comparação com 72% em 2007).

Na verdade, treinamento e promoção interna formam a espinha dorsal da nossa filosofia de RH. No final de 2009, das 350 pessoas que ocupavam os cargos mais altos na empresa, 93% foram promovidos internamente. Este é o teste para nossos programas de treinamento e nossos esforços para apoiar o avanço na carreira de nosso pessoal de médio a longo prazo.

O ingrediente-chave de nosso treinamento é desenvolver as competências, habilidades e conhecimentos das pessoas para que elas possam realizar melhor não apenas a sua função, mas também os objetivos estratégicos da empresa. Em 2009, nós trabalhamos para harmonizar os nossos processos e políticas de treinamento para que ficassem mais de acordo com os objetivos comerciais gerais da Gemalto.

Utilizando nossa rede mundial de coordenadores de treinamento, nós pudemos avaliar as necessidades de nossas unidades de negócios e desenvolver módulos de treinamento adequados.

Na França, continuamos os nossos compromissos voluntários no âmbito do programa GPEC. O GPEC (La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) é um acordo de melhores práticas de três anos firmado com os sindicatos com o objetivo de preparar as pessoas para mudanças em seus trabalhos relacionadas com as habilidades. Isso nos ajuda a responder às tendências tecnológicas emergentes e evoluções do mercado e garantir que nossos funcionários estejam equipados para manter nosso alto nível de competitividade. No final de 2009, mais de 50% de todos os gerentes na França começaram a implementar o acordo GPEC.

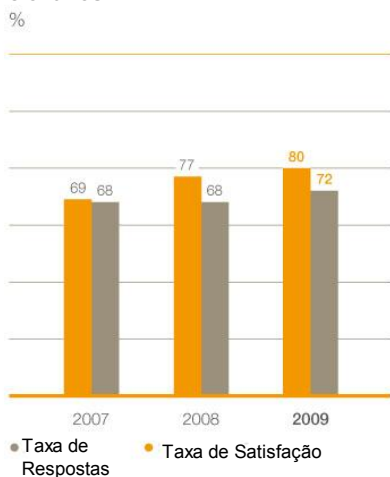
Em 2009, a Gemalto adquiriu cinco novas empresas, e um dos nossos principais programas de RH está relacionado à integração destes novos funcionários. Isto inclui:

- A integração desses novos funcionários na organização
- Educá-los para acelerar com nossos valores, sistemas e processos
- Garantir que se envolvam com nossos programas de sustentabilidade e cumpram o nosso Código de Ética
- Fornecer a eles treinamento e suporte
- Capturar seu conhecimento e competências em benefício da Gemalto.

Avaliação do Desempenho da Gemalto

Todos os anos, todos os funcionários da Gemalto reúnem-se com seus gerentes para avaliar seu progresso diante dos objetivos. A Avaliação de Desempenho da Gemalto é uma oportunidade para um diálogo aberto sobre o desempenho de um funcionário e progressão na carreira. É uma chance para os funcionários fazerem perguntas, obterem comentários e terem noção de para onde eles estão indo dentro da empresa.

PeopleQuest, Pesquisa de satisfação de funcionários





Até o final de 2009, 94% dos “funcionários isentos” da Gemalto tinham concluído totalmente suas avaliações de desempenho. Assim que são concluídas, as informações destas avaliações são registradas em um sistema de banco de dados de funcionários. Este sistema nos permite acompanhar as necessidades de treinamento e oferecer ao nosso pessoal informações tempestivas sobre os cursos disponíveis.

Mobilidade

A mobilidade internacional é outro pilar fundamental da nossa política de RH. Nós incentivamos o movimento entre nossas empresas e regiões nas quais operamos.

Nosso Programa de Transferência de Jovens, por exemplo, tem como alvo funcionários jovens e de alto desempenho, de países em desenvolvimento. O programa oferece a eles a oportunidade de ir para a França para ampliar seus conhecimentos e adquirir habilidades de gestão valiosas que, quando da conclusão do programa, poderão levar para seus países de origem. Este programa apóia nossos objetivos estratégicos de:

- Aumentar a diversidade da administração
- Promover as pessoas internamente
- Promover a diversidade cultural internacional no ambiente de trabalho.

Ele também ajuda a conquistar a fidelidade do empregado, beneficia o desenvolvimento das pessoas nos países emergentes e melhora a aprendizagem intercultural e o compartilhamento de experiências.

As pessoas que são transferidas como parte do programa são o futuro da nossa empresa. Ao ampliar suas competências e carreiras, nós procuramos proteger o futuro da Gemalto e garantir que tenhamos a experiência de gerenciamento global necessária para os anos futuros. Desde 2008, 47 empregados chegaram à França por meio deste programa, principalmente da Ásia e da América Latina.

Além disso, nós também incentivamos a mobilidade através da Escada Técnica da Gemalto, que permite



que especialistas técnicos desenvolvam planos de carreira internacional em diferentes unidades de negócio. Mais de 1.300 pessoas em todo o mundo das áreas de Pesquisa e Desenvolvimento e suporte técnico agora fazem parte deste programa. E através da Universidade Gemalto, nosso programa global de desenvolvimento de liderança, também criamos uma comunidade mundial de líderes que compartilham valores comuns e experiências para nos ajudar a continuar bem organizados e competitivos.

Ouvindo os Funcionários

A PeopleQuest é a nossa pesquisa anual de funcionários. Disponível on-line para todos eles, a pesquisa foi concebida para monitorar a satisfação em nossas operações globais. A pesquisa em si consiste de 36 perguntas divididas em oito categorias. Está traduzida para oito idiomas para permitir o máximo de adesão e opiniões possível. Todos os anos nós usamos os resultados da pesquisa PeopleQuest para criar planos de ação para o ano seguinte. Com base nos resultados da pesquisa, nós criamos, implementamos e atualizamos as iniciativas projetadas para atender às expectativas dos funcionários. Nós também desenvolvemos ações específicas de melhoria nas áreas onde as pontuações da pesquisa são mais baixas. Em seguida, nós emitimos atualizações regulares sobre estas ações através do nosso "Painel de RH" no site da empresa.

Nossos resultados da PeopleQuest de 2009 demonstraram uma melhoria contínua da satisfação geral de nossos funcionários. Em particular, eles demonstraram uma confiança crescente na Gemalto no período pós-fusão, e na estabilidade da nossa equipe de administração. Na verdade, conseguimos a melhor pontuação de todos os tempos em participação (72% em comparação com 68% nos dois anos anteriores) e em satisfação geral (80% em comparação com 77% em 2008 e 69% em 2007). Isto nos mostra que os funcionários compreendem a correlação entre a PeopleQuest e os resultados melhores em suas vidas profissionais. Isto também reafirma o valor da pesquisa como um mecanismo chave para ouvir e responder ao nosso pessoal.

Funcionários Isentos

Funcionários “isentos” são aqueles que, devido a suas responsabilidades e nível de poder de decisão, estão isentos das disposições de horas extras. A maioria das organizações espera que eles trabalhem o tempo necessário para cumprir as metas de seu cargo. Eles são encontrados mais freqüentemente em cargos de liderança gerenciais, de supervisão, técnicos, administrativos e funcionais.

Funcionários Não-Isentos

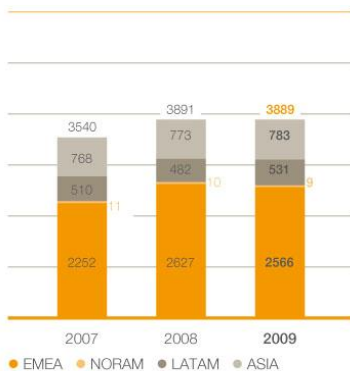
Funcionários “Não-Isentos” são aqueles que, devido ao tipo de funções exercidas, nível de poder de decisão e método de remuneração, estão sujeitos às disposições de horas-extras e devem ser remunerados por todas as horas extras trabalhadas.

Meio Ambiente

A sustentabilidade ambiental sempre foi uma parte essencial do espírito de nossa empresa. Desde 2000 desenvolvemos práticas destinadas a reduzir o impacto ambiental de nossas operações.

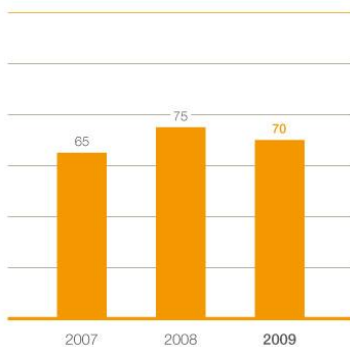


Quantidade de resíduos
(Toneladas) no escopo certificado



EMEA = Europa, Oriente Médio e África
NORAM = América do Norte
LATAM = América Latina

Resíduos valorizados
(Em % do peso), no escopo certificado ISO 14001



ISO14001

Em nossa abordagem da sustentabilidade ambiental, nós nos concentramos principalmente em nossos processos de produção e, depois, nos produtos que fornecemos aos nossos clientes. Esta seção lida com os primeiros - processos de produção -, inclusive os nossos esforços mais amplos para reduzir nossa emissão de carbono. Para obter informações sobre as nossas inovações em produtos tecnológicos, consulte a página 17.

Gestão Ambiental

Para a Gemalto, a gestão dos riscos e impactos ambientais não é um interesse recente ou passageiro. Durante mais de uma década nós desenvolvemos e implementamos progressivamente Sistemas de Gestão Ambiental (EMS) em nossas instalações. Estamos comprometidos com o cumprimento pleno das normas ambientais internacionais. E os nossos EMS são auditados externamente todos os anos por organismos de certificação.

Além de cumprir com os regulamentos nacionais e internacionais cada vez mais severos, o nosso principal objetivo é reduzir o nosso consumo de energia, água e, em geral, materiais necessários para o nosso negócio. Nós também trabalhamos para reduzir as quantidades que gastamos e aumentar a proporção que reutilizamos ou reciclamos. Mais recentemente, também temos coletado dados para que possamos compreender mais plenamente a nossa emissão geral de carbono (veja abaixo). Combinados, esses esforços nos ajudam, como líder global do mercado, a garantir o futuro da nossa indústria, ao assegurar que isso é sensível ao mundo que nos rodeia.

Gestão responsável da cadeia de suprimento

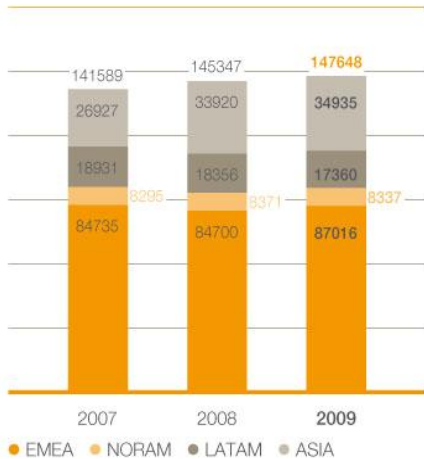
Uma parte da nossa atividade empresarial inclui a fabricação de cartões inteligentes. Nesta função, nós estamos em um ponto crítico na cadeia de suprimento, como a ligação entre os nossos clientes e nossos fornecedores. De um lado, existem fortes imperativos comerciais para que forneçamos rapidamente produtos e serviços confiáveis e eficientes em termos de custos. Por outro lado, temos responsabilidades por garantir que os nossos fornecedores operem de uma forma justa e mais ecológica. Além disso, cada vez mais nossos clientes estão ansiosos por saber que seus produtos têm origem ética e que os processos utilizados em sua fabricação foram monitorados de perto.

Para atender a estes desafios, nós encorajamos nossos fornecedores a implementarem nossas próprias exigências ambientais nos seus sistemas.

Conforme mencionado na página 21, a Gemalto tem como objetivo cumprir as diversas leis complexas sobre substâncias perigosas. Nós já estamos globalmente conformes com relação ao regulamento da UE sobre a Restrição de Substâncias Perigosas (RoHS) para produtos elétricos e eletrônicos, e, agora, estamos tratando a regulamentação da UE sobre a utilização de produtos químicos (REACH). Estamos incorporando estas regulamentações em nossa política de compras e implementamos um processo formal para recolher provas da conformidade dos nossos fornecedores. Da mesma forma, nós exigiremos que nossos fornecedores corporativos cumpram com o Sistema Harmonizado Globalmente de Classificação e Rotulagem de Substâncias Químicas (GHS) das Nações Unidas, que define os critérios de informações comuns para produtos químicos perigosos para a aplicação até o final de 2010

Consumo de energia

(MWh) no escopo certificado ISO 14001



é igualmente importante para nós que nossos fornecedores tratem seus funcionários de forma justa e com respeito. E enquanto nós ainda não temos uma abordagem formal para o acompanhamento de suas práticas empresariais em matéria de direitos humanos ou trabalhistas, esta é uma questão que pretendemos abordar

Em todos os nossos locais com certificação ISO 14001 nós monitoramos o consumo de água e energia, geração e gestão de resíduos. Entre 2007 e 2009, nós:

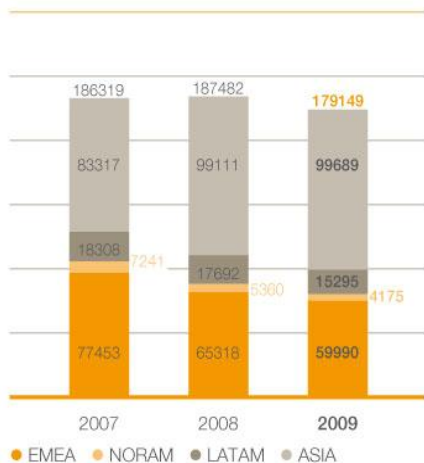
- Reduzimos o consumo de água em 8,5% por m2
- Reduzimos do consumo de eletricidade em 13% por m2
- Reciclamos uma média de 70% dos nossos resíduos, em comparação com menos de 50% antes de 2005.

Outras realizações notáveis ao longo dos últimos anos incluem:

- Xangai: Redução de 20% no consumo de energia através de mudanças dos aparelhos de ar condicionado
- Cingapura: Redução de 25% no peso do transporte através de novo projeto de paletê
- Gemenos e La Ciotat: Redução de 56% no consumo de papel
- Tczew (Polônia): Aumento de 27% nos resíduos reutilizados, reciclados ou convertidos em energia entre 2004 e 2008
- Pensilvânia: eliminação de jato de tinta, substituindo-os por inscrição a laser.

Consumo de água

(m3) no escopo certificado ISO14001

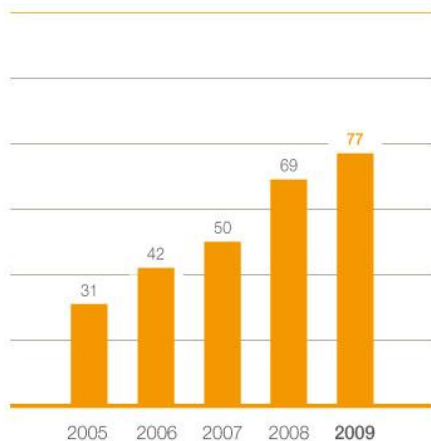


Produção Mais Ecológica

A fabricação é uma área onde podemos ter uma intervenção direta em muitas ligações em nossa cadeia de suprimento. Enquanto nós fazemos um investimento significativo no desenvolvimento de produtos mais ecológicos, é no processo de produção real onde temos obtido os maiores ganhos ambientais ao longo dos últimos dez anos.



ISO 14001 Cobertura certificações por local %



Certificação de Terceiros

ISO 14001 e OHSAS 18001 são normas do sistema de gestão internacional para o meio ambiente, saúde ocupacional e segurança. A Gemalto usa essas normas como diretrizes para conduzir a melhoria contínua e monitorar o progresso nas áreas pertinentes.

Na Gemalto nós estamos implementando a estratégia de certificação ISO 14001 desde 2001, e, agora, nós obtivemos a certificação ambiental em nossos principais locais no mundo inteiro. Isso inclui 21 locais dispersos de produção em:

- Brasil
- China
- Finlândia
- França
- Alemanha
- Índia
- México
- Cingapura
- Espanha
- Reino Unido
- EUA

Além da redução de resíduos, consumo de recursos e reciclagem, as áreas principais de concentração nas instalações de cartões baseados em PVC incluem:

- Eliminar ou reduzir o uso de solventes e outras substâncias perigosas, com ênfase na utilização de processos sem solventes para tintas e adesivos e descartá-los de forma responsável
- Reduzir as emissões de compostos orgânicos voláteis (VoC).

Nós também recebemos a certificação OHSAS 18001 em 13 dos nossos locais em todo o mundo, e a certificação KEMA, pela redução do consumo de energia em nossa fábrica em Montgomeryville, EUA.

Nossa pegada de carbono

Com a mudança climática, surgem novos desafios para indivíduos, comunidades e empresas globais, como a Gemalto. Como parte de nosso compromisso de liderança com a sustentabilidade, é essencial que nós monitoremos e reduzamos as emissões de carbono resultantes de nossas operações, e, com isso, limitemos a nossa própria contribuição para o aquecimento global.

Com o objetivo de pisar levemente à medida que avançamos, em 2009 nós embarcamos em um programa ambicioso e pró-ativo para medir a emissão de carbono global da empresa. Empreendemos esta iniciativa para que, olhando para além do nosso consumo e transformação de energia e materiais, pudéssemos quantificar todos os outros impactos significativos das emissões de CO2 dos nossos negócios.

Em 2009 realizamos as medições de carbono em duas de nossas unidades francesas. Estas medições revelaram que ambos os locais estavam emitindo o equivalente a 70.000 toneladas de CO2. Cerca de metade dessas emissões estão diretamente ligadas à produção de chips de cartões inteligentes realizada por nossos fornecedores de fundição. Quanto às nossas próprias emissões, o transporte de ambos o frete e pessoas é uma área de impacto significativo e é maior do que o nosso consumo geral de energia.





20%

Redução nas viagens de negócios em relação a 2008



Viagens de funcionários

"Como uma empresa global, a viagem é uma parte inevitável de nossas operações. Durante 2009 nós implementamos medidas para restringir as viagens dos funcionários e para aumentar a conscientização do impacto que as viagens têm, especialmente aquelas por aviões e carros".

As informações recolhidas a partir de nossas medidas iniciais da emissão de carbono nos ajudou a identificar as viagens dos funcionários como uma fonte significativa de emissões de CO₂ em toda a empresa.

Como uma empresa global, a viagem é uma parte inevitável de nossas operações. Durante 2009, implementamos medidas para restringir as viagens dos funcionários e aumentar a conscientização do impacto de todas as viagens sobre o meio ambiente, especialmente aquelas que envolviam aviões e carros. Instalamos outros equipamentos de vídeo-conferência nos principais locais e impedimos os funcionários de viajar para reuniões internas durante períodos específicos do ano. Também desenvolvemos sites para "compartilhamento de caronas", que permitiram que os funcionários localizassem colegas na mesma rota de transporte para o trabalho e compartilhassem seu modo de transporte, reduzindo, assim, o número de veículos necessários para levar o nosso pessoal para o trabalho.

De uma maneira geral, estas medidas levaram a uma redução das viagens de negócios de 20% em relação a 2008.



Jeff Marks

Emissões de CO₂ reduzidas a zero de acordo com o Protocolo CarbonNeutral

Carbono Zero

Em 2009 nós produzimos cerca de 7 milhões de cartões sob a iniciativa de carbono zero (carbon neutral), um aumento de 16% em comparação com 2008.



21 unidades já certificadas

Comunidade

A Gemalto busca fazer uma contribuição positiva para as comunidades onde nós operamos. Nós permitimos que nossos funcionários apoiem os programas locais. E, como uma empresa, fazemos doações financeiras para causas específicas e esforços de ajuda.



Na Gemalto, nós ajudamos a desenvolver as economias locais ao recrutar e treinar pessoas dos países onde fazemos negócios. Nós também incentivamos nossos funcionários a contribuir para o desenvolvimento social das suas comunidades, ao apoiar as causas que eles defendem fortemente. Desta forma, ajudamos o nosso povo a fazer uma contribuição positiva para a sociedade.

Patrocínio e caridade

Muitos de nossos funcionários há muito tempo estão envolvidos em atividades de apoio às comunidades locais. Em 2008, nós decidimos dar um incentivo mais focado a seus esforços, e, assim, lançamos um programa em toda a empresa chamado "Your World" ("Seu Mundo"). Ele tem um objetivo duplo: prestar suporte às comunidades locais em todo o mundo e aproveitar a paixão e o comprometimento dos funcionários, dando-lhes a oportunidade de defender as causas com as quais se preocupam.

Através deste programa nós apoiamos o envolvimento dos nossos funcionários em organizações locais sem fins lucrativos com foco no ambiente, na ajuda humanitária, no esporte e na cultura. Os funcionários interessados no financiamento do programa Your World estão convidados a se inscrever como pessoas físicas ou como parte de uma equipe e a enviar uma descrição

do seu projeto para um painel regional composto por administradores e funcionários locais. O processo de seleção é muito cuidadoso, o que exclui qualquer órgão político ou sindical. Os principais critérios são:

- Forte envolvimento pessoal em uma organização
- Potencial de desenvolvimento de equipes para grupos de funcionários.

Nos últimos dois anos, desde o lançamento do programa Your World, nós já prestamos suporte a:

- 140 projetos no total mundial, incluindo:
 - 78 em 2009
 - 62 em 2008.

Por sua vez, a Gemalto investiu nesses projetos um valor total de €110.000. Com a experiência, agora estamos estreitando o foco para nos concentrarmos apenas em projetos com foco social, humanitário ou ambiental. Em razão disso, esperamos observar uma redução no número de projetos apoiados.

Como parte do programa Your World, as nossas iniciativas conduzidas por funcionários nos últimos anos incluíram:

- Aumento da conscientização e levantamento de fundos para a pesquisa sobre câncer nos EUA, através dos eventos Corrida pela Cura (Race for Cure) e Revezamento pela Vida (Relay for Life)
- Suporte a Halton Children's Society no Canadá

- Auxílio para crianças internadas no projeto Hands on Shanghai
- Projetos de limpeza de praias para a Surfrider Foundation na França
- Captação de recursos para os órfãos na Bulgária
- Programas de voluntariado internacional no Líbano.

Programa Cercle Passeport Telecoms

Na França, nós também temos um papel ativo no Cercle Passeport Telecoms (Associação Telecoms Passport Circle), um importante programa de tutoria destinado a engajar jovens carentes, em parceria com seis empresas do setor de telecomunicações (Alcatel-Lucent, SFR, Orange, Nokia France, Ericsson France e Nokia Siemens Network). O programa oferece orientação no estilo empresarial e oportunidades profissionais e acadêmicas, com foco especial nos jovens de área desfavorecidas e minorias étnicas. Entre 2008 e 2009, 90% dos alunos do Cercle Passeport foram aceitos para cursos de negócios e engenharia. E, no final de 2009, a Gemalto prestava suporte a 27 alunos através do programa, representando um aumento em comparação com os 17 em 2008.

Auxílio em caso de Desastre

Como um dos nossos compromissos para com a sociedade, a Gemalto desenvolveu uma política para ajudar em caso de desastres. Ela estabelece as diretrizes para a resposta da empresa a catástrofes naturais e súbitas, tais como, terremotos, tsunamis e inundações.

A política afirma que a Gemalto responderá às catástrofes que ocorrerem em países onde operamos e onde os funcionários locais coordenam a sua própria resposta a eventos e solicitem ajuda da empresa.



Projetos financiados pelo programa Your World
(Quantidade por região)

	Projetos financiados em 2008	Projetos financiados em 2009
Europa, Oriente Médio e África	37	54
América do Norte	10	13
América Latina	9	6
Ásia	6	5
Total	62	78

Muitos de nossos funcionários, há muito tempo, estão envolvidos em atividades de apoio às comunidades locais. Em 2008, nós decidimos dar um incentivo mais focado a seus esforços, e, assim, lançamos um programa em toda a empresa chamado "Your World" ("Seu Mundo"). O seu objetivo é duplo: apoiar as comunidades locais no mundo todo e aproveitar a paixão e comprometimento

Em tais casos, a Gemalto irá apoiar os funcionários locais, caso-a-caso, através da coleta de fundos, combinação de doações e fornecimento de assistência técnica e orientação. Nós somente fazemos doações para organizações respeitadas não-governamentais e sem fins lucrativos.

Exemplos de nossos esforços de auxílio a desastres incluem(*):

- Terremoto de Sichuan, China, Maio de 2008: € 79.700
- Incêndios espontâneos, Austrália, Fevereiro de 2009: € 1.500
- Terremoto de Sumatra, Indonésia, Outubro de 2009: € 3.700
- Enchentes em Manila, Filipinas, outubro de 2009: € 2.000 (**).

(*) Os números representam a soma das doações dos funcionários e o correspondente da empresa

(**) Foi fornecido suporte adicional não-monetário aos empregados afetados (relocalização temporária em hotéis corporativos).

Objetivos para 2010 e além

Principais objetivos	Metas	Datas de vencimento
Desenvolver relatórios e comunicações da empresa sobre Sustentabilidade	- Desenvolver sites/páginas internas e externas dedicadas à sustentabilidade	2010
	- Produzir nosso UN Global Compact Communication inicial Em Andamento (COP)	2010
	- Publicar o "Relatório de Sustentabilidade Gemalto" baseado nos resultados de 2009	2010
	- Relatório anual sobre Sustentabilidade	2011
	- Melhorar o painel CSR da Gemalto e sistemas internos de coleta de dados relacionados	2010 a 2012
Implantar Melhores Práticas de "Gestão de Crise" e "Compras Responsáveis"	- Implantar sessões de treinamento de Gestão de Crises em todo o mundo	2011
	- Publicar quadro da Gestão de Crise e informações relacionadas sobre o site interno	2010
	- Implementar uma abordagem formal para monitorar as práticas comerciais dos fornecedores em Direitos Humanos e Direitos Trabalhistas	2011
	- Implantar as "Dez regras de Ouro" de Compras da Gemalto em todos os principais fornecedores	2011
Melhorar continuamente nossos produtos e serviços	- Manter um elevado nível de confiança do cliente (Pesquisa Tell Me)	2010
	- Estender as certificações ISO 27001 para as unidades no mundo inteiro, caso-a-caso	2010
	- Estender os nossos próprios níveis internos de segurança às empresas recém-adquiridas pela Gemalto	2010 a 2012
	- Atingir 90% de OTD (compromisso/entrega no prazo) e 80% OTR (entrega no prazo/ solicitado)	2010
Desenvolver produtos mais ecológicos e mais seguros	- Lançamento www.justaskgemalto.com em Português para o mercado brasileiro	2010
	- Fornecimento de canais de reciclagem de fim-de-vida para cartões de PVC na Europa	2010
	- Desenvolver produtos utilizando materiais mais ecológicos para os corpos dos cartões (PLA) e embalagem (celulose)	2010 e 2011
	- Desenvolver e industrializar produtos SIM em fatores com formato menor	2010
	- Estender o sistema de cartão com carbono zero para outras fábricas	2011 e 2012
Desenvolver competências e satisfação dos funcionários	- Reduzir os impactos ambientais da aquisição de material e entrega de produtos	2011 e 2012
	- Continuar a implantação da certificação OHSAS 18001 em outros locais de produção de cartão	2010 a 2012
	- Ampliar o programa de treinamento em "condução defensiva" para 25% dos funcionários	2011
Implementar as melhores práticas existentes para cuidados ambientais	- Incentivar a promoção de mulheres a cargos de gerência superior	2010 a 2012
	- Continuar a implantação do roteiro para a certificação ISO 14001 em outras unidades fabris	2010 a 2012
	- Desenvolver um processo de fácil utilização para o monitoramento da conformidade legal REACH . Preparar para GHS	2010
	- Implantar uma medida de emissão de carbono em toda a empresa (Pelo menos 6 outras unidades em 2010)	2010 a 2012

- Reduzir o consumo de água e energia por m2 em 5% em relação a 2010
2009

Aumentar a nossa
participação na sociedade.

- Focar o programa "Your World" nos projetos Sociais e Ambientais,
quer individuais ou coletivos 2010

Indicadores de Desempenho

A tabela a seguir destaca os principais resultados em nossas áreas-chave. Quando apropriado, estes indicadores da Gemalto estão associados aos da Iniciativa de Comunicação Global.

Área	Desempenho	relação GRI	Página
Princípios Comerciais			
Competências e conhecimento sobre controle interno e processos /práticas antifraude da empresa	20 sessões de treinamento/ conscientização ministradas em todo o mundo, atingindo 350 pessoas		12
Auditorias internas focadas no risco de fraudes	9 auditorias realizadas	-	12
Clientes e soluções			
Avaliação da Satisfação do Cliente	Pesquisa TELL ME: 470 entrevistas realizadas pessoalmente; pontuação total do levantamento de 715 representa "melhor da classe" contra o nosso grupo par global	PR5	14
Certificações de Qualidade	Certificação ISO 9001 de Qualidade atingida em 27 unidades	-	16
Qualidade e confiabilidade do produto / serviço	25% de redução no número de reclamações significativas por parte dos clientes durante os últimos dois anos. 20% de redução no custo de ICONQI sem qualidade em 2009		16
Aquecimento global - Compensação das emissões de carbono	Mais de 7 milhões de cartões produzidos de acordo com a nossa proposta de carbono zero, um aumento de 16% com relação ao ano de 2008	-	18
Suporte on-line para usuários finais/clientes [www.justaskgemalto.com]	O site JustAskGemalto recebeu 1,2 milhão de visitas	-	19
Funcionários			
Certificações de Saúde e Segurança	Certificação OHSAS 18001 alcançada em 13 de nossas unidades	-	20
Contrato de trabalho	Em dezembro 2009, 95,2% dos funcionários tinham um contrato de trabalho permanente	LA3	21
Acidentes /lesões de funcionários	Número de dias de trabalho com afastamento devido a ferimentos caiu 25% em comparação com os dois anos anteriores	LA7	21
Cargos da administração superior	Das principais 350 pessoas na empresa subordinadas ao Diretor-Presidente, 93% foram promovidas dentro da empresa	LA13	22
Treinamento de funcionários	2.650 pessoas receberam uma média de 26 horas de treinamento, com um índice de satisfação de treinamento de 78% (Resultados somente em EMEA)	LA10	22
Avaliação da Satisfação do Funcionário	Pesquisa PEOPLE QUEST: Melhor pontuação já obtida para a participação, 72%, e satisfação geral de 80%	-	23

Área	Desempenho	relação GRI	Página
Funcionários - Continuação			
Rotatividade de "Funcionário Isento"	Por região comercial: Ásia: 6,9%; América Latina: 8,0%; América do Norte: 1,7%; Europa, Oriente Médio e África: 1,9%	LA2	23
Mobilidade do "Funcionário Isento"	22% dos "funcionários isentos" trabalhando em um país que não é seu país de origem; inclui 211 expatriados de 25 nacionalidades diferentes		23
Meio Ambiente			
Consumo de água/energia nos locais com certificação ISO 14001	Nos últimos dois anos: O consumo de água por m2 reduziu 8,5%. O consumo de eletricidade por m2 reduziu 13%	EN3, EN4, EN8	24
Gestão de resíduos em locais com certificação ISO 14001	65% dos resíduos reciclados em 2009, em comparação com menos de 50% antes de 2005	EN22	25
Certificações ambientais	Certificação ISO 14001 obtida em 21 de nossas unidades	-	26
Aquecimento global - Avaliação da pegada de carbono da empresa	Quantificação das emissões realizadas em duas unidades francesas	-	26
Comunidade			
Financiamento de projetos	140 projetos "comunidade-funcionário" em todo o mundo financiados através do programa corporativo "YOUR WORLD" (78 em 2009 - 62 em 2008)	-	28

Projeto e produção

Addison

www.addison.co.uk

Agradecimentos a estagiária da Gemalto Charlotte Martin.

© 2010 Gemalto N.V. Todos os direitos reservados. Gemalto, logotipos Gemalto e nomes de produtos e serviços são marcas comerciais da Gemalto N.V. ou de suas afiliadas.



www.gemalto.com