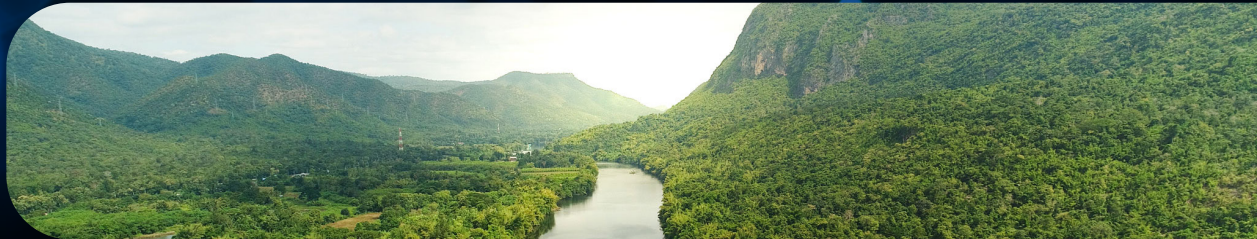




Imagine as possibilidades

# RELATÓRIO ESG

DESTAQUES 2021



## ESTRATÉGIA ESG

### A cultura ESG na TIM

Mudanças climáticas, diversidade, transparência, direitos humanos, conduta ética. Temas como esses estão cada vez mais em evidência no debate social, mas não são novidade na TIM. A trajetória da Companhia já é de longa data na integração dos aspectos hoje conhecidos como ESG – sigla em inglês de Environmental, Social and Governance, que significam as esferas ambiental, social e de governança – na cultura corporativa e na tomada de decisão.

O pioneirismo e liderança da TIM nessas temáticas é reconhecido publicamente há mais de uma década. Há 14 anos, a Companhia faz parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no ISE. Em 2022, a TIM foi considerada uma das empresas mais sustentáveis do mundo pela S&P Global ESG, organização responsável pelo Dow Jones Sustainability Index (DJSI). A companhia foi incluída no Sustainability Yearbook 2022 pela evolução da sua performance no processo de submissão ao DJSI, com um crescimento de 24,2%.

A TIM é hoje uma das líderes na promoção da diversidade e inclusão, com metas, compromissos e implementação de diversas iniciativas nas temáticas de gênero, raça, pessoas LGBTI+, gerações, pessoas com deficiência, por exemplo, que fortalecem o pilar Social. A Companhia se tornou, em 2021, a primeira operadora brasileira a integrar o Refinitiv Diversity & Inclusion Index – ocupando a 1ª posição em Telecom a nível global – e também a primeira operadora a ganhar o prêmio internacional GSMA's Diversity in Tech, que reconhece mundialmente organizações com práticas em prol da igualdade, da diversidade e dos direitos humanos no setor de tecnologia. Em 2022, a TIM passou a integrar o Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg, que reúne 418 empresas de 45 países, sendo 13 do Brasil.

Reconhecida com o selo Top Employers, a TIM também se consolida como uma das empresas com melhores práticas de RH. A certificação é resultado da auditoria independente da Top Employer Institute, um instituto internacional com 30 anos de atuação em 120 países.

A experiência acumulada ao longo dessa jornada culminou em avanços significativos de governança, com a criação do Comitê de ESG, no âmbito do Conselho de Administração, em 2020. Essa instância tem como principal foco de atuação definir e acompanhar o Plano ESG da TIM, que abrange metas de curto, médio e longo prazos para temas-chave da sustentabilidade corporativa revisitadas anualmente.

Outra evolução recente é a consolidação do Sistema de Indicadores ESG, que habilita o monitoramento do desempenho de maneira contínua e contribui para aprimorar a divulgação trimestral de informações dessa natureza. Mais de 40 áreas da Companhia participam da gestão e coleta de dados ESG, com o envolvimento de cerca de 200 colaboradores.

## Destques

**Sustainability Yearbook**  
Member 2022

**S&P Global**

**+24,2%**  
de evolução na performance no  
processo de submissão ao DJSI

**S&P Global ESG Score: 78**

# ISE B3

Há 14 anos, a Companhia faz parte da Carteira do Índice de Sustentabilidade da B3 (ISE-B3), sendo a empresa do setor que há mais tempo configura no Índice

## Plano ESG 2021-23

### Ser uma referência ESG no Brasil

PILAR	HABILITADORES	COMPROMISSOS	METAS 21-23	RESULTADOS 2021	
<b>ENVIRONMENTAL</b> Queremos ser verdes	<p>Aumentando a <b>eficiência</b> e aproveitando a redução de custos da <b>energia verde</b></p> <p>Desenvolvendo <b>data centers em nuvem</b> para oferecer mais aos nossos clientes com menos impacto das operações</p> <p>Desmobilizando tecnologias obsoletas por meio de <b>inovação e compartilhamento de infraestrutura</b></p> <p>Promovendo a gestão eficiente e responsável de <b>resíduos sólidos</b></p>	Carbono neutro* (tCO2e, escopos 1 e 2)	-100%	2030	-94%
		Ecoeficiência no tráfego de dados* (bit/Joule)	+80%	2025	+96%
		Energia renovável	≥90%		100%
		Emissões indiretas* (tCO2e, escopo 2)	-70%		-153%**
		Reciclagem de resíduos sólidos	≥95%		98%
<b>SOCIAL</b> Novos recursos são um fator-chave para manter a liderança	<p>Promovendo um <b>ambiente inclusivo</b>, com <b>igualdade</b> de oportunidades, valorização dos <b>talentos</b> e cuidado com a <b>saúde e integridade</b> dos colaboradores</p> <p>Desenvolvendo a <b>educação digital</b> para apoiar a demanda por conectividade</p> <p>Mantendo o <b>Instituto TIM</b> como referência em projetos de <b>educação e ST&amp;I</b> (Ciência, Tecnologia e Inovação, na sigla em inglês)</p> <p>Estendendo o acesso à <b>conectividade 4G</b> a todos os municípios do Brasil</p>	Engajamento (por ano)	≥80%	2023	83%
		Colaboradores negros	≥40%		36%
		Mulheres na liderança	≥35%		34%
		Colaboradores treinados na cultura ESG	≥99%		95%
		Colaboradores treinados em capacidades digitais	+5.000		1.861
		Presença 4G	100%		85%
		<b>GOVERNANCE</b> Mecanismos eficientes para equilibrar de maneira justa os interesses de todos os stakeholders	<p>Mantendo os reconhecimentos de uma empresa com o <b>mais alto nível de comprometimento</b> com a transparência e governança corporativa</p> <p>Disseminando os princípios <b>ESG aos fornecedores de alto risco</b></p> <p>Adotando as melhores práticas relacionadas à <b>compliance, segurança da informação, proteção e privacidade de dados</b></p> <p>Promovendo o <b>empoderamento do cliente</b> através da <b>transformação digital</b></p>	Reclamações de clientes* (órgão regulador) *Ano-base 2019	-50%
ISE, Novo Mercado e Pró-Ética	Manter			Mantido	
ISO 14001 ISO 9001	Manter			Mantido	
ISO 37001 ISO 27001	Obter			obtida ongoing	

\*Ano-base 2019

\*\* A TIM superou a meta de redução de 100% de emissões de GEE comparado ao ano de 2019, alcançando o percentual de -153% por meio de projetos de geração distribuída, da contratação de energia no mercado livre e da compensação da parcela adquirida do Sistema Interligado Nacional, com a aquisição de certificados de energia renovável.

## GOVERNANÇA

### Compromisso com a transparência

A TIM, voluntariamente, faz parte do Novo Mercado, desde 2011, maior nível de governança corporativa da Bolsa de Valores Brasileira, além de ser, pela segunda vez consecutiva, vencedora do prêmio “Empresa Pró-Ética” da Controladoria-Geral da União (CGU), iniciativa pioneira na América Latina que busca promover no país um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. A operadora é a única empresa entre as principais do ramo de Telecomunicações do país a conquistar o reconhecimento público.

Em 2021, o Programa de Integridade da TIM foi certificado de acordo com a ISO 37001, norma internacional para sistemas de gestão antissuborno e anticorrupção. Esta certificação demonstra para os diversos stakeholders o comprometimento da organização em adotar controles eficazes, pautados em padrões internacionais, para combater o suborno em todas as suas formas. A Companhia, a primeira do setor de telecomunicações no Brasil a ser reconhecida, alcançou com um ano de antecedência essa meta estabelecida em seu Plano ESG.

A TIM se compromete em proporcionar a melhor experiência de uso e garantir qualidade de serviço ao cliente. Por isso, investe continuamente na expansão e no aprimoramento da sua infraestrutura de rede e da área de cobertura, tendo alcançado 85% dos municípios brasileiros ao final de 2021. Dessa forma, garante a qualidade dos serviços e a sua competitividade no setor, atendendo a legislação. A percepção do usuário de que se trata de um serviço essencial aumentou a exigência em relação à qualidade. Nesse sentido e em atenção à meta de reduzir pela metade o número de reclamações dos clientes na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em comparação a 2019, a TIM alcançou em 2021 uma redução de 44%.

No Leilão do 5G, promovido em novembro pela Anatel, a TIM adquiriu frequências em todas as faixas que planejava. Foram arrematados 11 lotes, com o valor total de R\$ 1,05 bilhão. Com esse resultado, a TIM reitera seu compromisso investimento no Brasil e garante a capacidade de espectro necessária para seguir sua trajetória de crescimento no mercado de telefonia móvel e na busca de soluções inovadoras na área de conectividade de alta velocidade e capacidade.

Por sua sólida atuação em ESG, a TIM integra índices e ratings nacionais e internacionais, como Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE-B3), Índice de Carbono Eficiente (ICO2-B3), Índice Brasil ESG (S&P/B3), Índice CDP Brasil de Resiliência Climática (ICDPR-70), Refinitiv Diversity & Inclusion, Gender Equality Index (GEI) da Bloomberg, FTSE4GOOD Emerging Markets, FTSE4GOOD Latin America, MSCI ACWI ESG Leaders, MSCI Emerging Markets ESG Leaders, Teva Indices ESG Mulheres no Conselho, selo Women on Board, entre outros, além de ser certificada pelas normas ISO 9001 (desde 2000), ISO 14001 (desde 2010) e ISO 37001 (desde 2021).

### Destques

**R\$ 1,6 BILHÃO CAPTADOS PELA EMISSÃO DE DEBÊNTURES DE INFRAESTRUTURA ATRELADAS A COMPROMISSOS ESG**  
(1ª operação do setor no país classificada como *sustainability-linked debenture*)



**A TIM FOI CONTEMPLADA COM O SELO WOMEN ON BOARD PELA DIVERSIDADE DO SEU CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, QUE CONTA COM 30% DAS POSIÇÕES OCUPADAS POR MULHERES**

**A TIM ficou em sétimo lugar no ranking de sustentabilidade da consultoria Resultante ESG, escritório brasileiro especializado em ESG, pesquisas e educação para planejamento e análise de riscos**

## AMBIENTAL

### Ser uma empresa carbono neutro

A mitigação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) e a adaptação das operações aos efeitos já irreversíveis das mudanças climáticas são estratégicas para a criação de valor da TIM. Essas duas perspectivas são gerenciadas sob as diretrizes da Política de Gestão da Mudança do Clima da Companhia, que determina pilares para a gestão do tema, considerando legislações nacional e internacional, determinações dos reguladores e orientações do Grupo TIM Italia.

Ciente do desafio de manter o aquecimento global limitado a 1,5 °C, como estabelecido no Acordo de Paris, e a importância do setor produtivo na redução das emissões de GEE, o Grupo TIM aderiu, em julho de 2021, à iniciativa Science Based Target (SBTi), criada pela coalizão entre CDP, Pacto Global das Nações Unidas, World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF). O objetivo do SBTi é promover as melhores práticas de redução e neutralização das emissões de GEE em linha com a ciência do clima, engajando empresas mediante compromisso público de submeter suas metas de redução de emissões, a fim de que sejam validadas por meio de método científico.

A TIM responde ao Carbon Disclosure Project (CDP) – maior base de dados do mundo sobre Gases de Efeito Estufa relacionada às Mudanças Climáticas – desde 2010, e registra suas emissões no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol.

O setor de telecomunicações é altamente dependente do fornecimento contínuo de energia elétrica para garantir o funcionamento das suas operações. Eventuais interrupções nesse fornecimento impactam na prestação dos serviços e na experiência do cliente. Uma das principais iniciativas da TIM nesse contexto é o projeto Geração Distribuída, que promove o abastecimento da rede com a utilização de usinas de pequeno porte e a aquisição de energia no Mercado Livre. Ao final de 2021, o projeto de Geração Distribuída totalizou 46 usinas ativas — o que, juntamente, com a compra de energia no Mercado Livre, viabilizou alcançar 83% de energia renovável do consumo total (79%, na média anual). Com a aquisição de certificados de energia renovável para o consumo no Sistema Interligado Nacional, a TIM atingiu a marca de 100% de energia renovável.

Alinhada à meta de promover a gestão eficiente e responsável de resíduos sólidos, a TIM reestruturou em 2021 seu programa de logística reversa e disponibilizou em suas lojas espaços com novos modelos de urna para coleta de produtos eletrônicos. O ano de 2021 se encerrou com 1.766 biosites ativos em sua rede. Essas estruturas trazem uma solução para densificação da rede de acesso móvel (antenas/torres) com baixíssimo impacto visual e urbanístico. Além de contribuírem para a harmonização com o meio ambiente e com a infraestrutura urbana – tendo multifuncionalidade capaz de agregar a transmissão de telecomunicações, iluminação e câmeras de segurança –, apresentam menor custo e rápida instalação.

Outra inovação é o projeto SkyCoverage, que permite a instalação de antenas alimentadas por energia solar autogerada em locais remotos e sem disponibilidade de rede elétrica. Em 2021, a TIM possuía 36 sites offgrid ativos, possibilitando a cobertura celular em regiões não atendidas e contribuindo para a inclusão digital.

## Destques



MELHORIA NO SCORE DO CDP, COM AUMENTO DA PERFORMANCE DE B- (2020) PARA B (2021)



ASSUME O COMPROMISSO DE ESTABELECER METAS DE REDUÇÃO DE GEE ALINHADAS À AMBIÇÃO DO ACORDO DE PARIS E DEFINIDAS POR MÉTODO CIENTÍFICO

criação do projeto Sky Coverage, que permite a instalação de antenas alimentadas por energia solar em locais remotos e sem rede elétrica

primeira operadora do país a migrar 100% de seu data center para a nuvem, com a conclusão do projeto Journey to Cloud

100% de energia renovável (83% geração distribuída + mercado livre)

aumento de 96% de eficiência em tráfego de dados (bit/Joule)

redução de 94% das emissões de escopo 1 e escopo 2

98% de resíduos sólidos reciclados



## SOCIAL

### A diversidade que transforma

A TIM acredita na diversidade da força de trabalho como pilar fundamental na promoção de uma experiência positiva às pessoas. Para a Companhia, é essencial espelhar no quadro de colaboradores a composição demográfica da sociedade em que atua. A Política de Diversidade e Inclusão orienta todas as práticas de gestão de pessoas e atividades da companhia, incentivando uma postura de respeito e valorização das diferenças, sem qualquer tipo de discriminação.

O Programa de Diversidade e Inclusão reúne as iniciativas para fortalecer a cultura corporativa, com um calendário anual de diversidade e inclusão (alinhado à agenda da Organização das Nações Unidas), que direciona o plano integrado de comunicação e treinamentos no tema, o aprimoramento contínuo de processos corporativos para incorporar critérios de equidade de gênero, orientação sexual, equidade racial, diferentes gerações e pessoas com deficiência.

A companhia lidera, desde 2021, um movimento para ampliar a participação de mulheres no mercado de trabalho, por meio do Projeto Mulheres Positivas, que reúne mais de 50 empresas, são oferecidos gratuitamente mais de 200 cursos e divulgadas vagas de trabalho nas empresas participantes do projeto. Um programa de mentoria intercompany também apoia o desenvolvimento de carreira de mulheres das empresas do projeto.

Em 2021, como parte do seu compromisso de promover um ambiente cada vez mais inclusivo, seguro e livre de discriminação, a TIM lançou o Programa Respeito Gera Respeito, com novas diretrizes, ações educativas e iniciativas internas e externas focadas no tema. No âmbito do programa, a empresa aderiu à Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, e lançou uma política para prevenção, coibição e gerenciamento às práticas de assédio.

#### PRINCIPAIS INICIATIVAS TIM EM 2021

**DESTINOU 50% DAS VAGAS DO PROGRAMA DE ESTÁGIO E JOVEM APRENDIZ A ESTUDANTES NEGROS(AS)**

**CRIOU PROGRAMAS DE EMPREGABILIDADE DIRECIONADOS PARA PESSOAS TRANS E 50+**

**PARTICIPOU DA CONFERÊNCIA VIRTUAL AFROPRESENÇA, REALIZADA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO E PACTO GLOBAL DA ONU, COM OPORTUNIDADES DE RECRUTAMENTO VOLTADOS PARA JOVENS NEGRAS E NEGROS**

**SE TORNOU UMA LIDERANÇA EM INICIATIVAS FOCADAS NA CAPACITAÇÃO E EMPREGABILIDADE DE MULHERES COM O PROJETO MULHERES POSITIVAS, OFERECENDO MAIS DE 200 CURSOS DE CAPACITAÇÃO E VAGAS DE EMPREGO DE MAIS DE 50 EMPRESAS PARCEIRAS NO PROJETO**

**INTEGRA O ÍNDICE TEVA ESG MULHERES NO CONSELHO**

**INTEGRA O GEI BLOOMBERG**

**INTEGRA O REFINITIV DIVERSITY & INCLUSION INDEX**

**ADESÃO AO FÓRUM DE EMPRESAS E DIREITOS LGBTI+ E CRIAÇÃO**

**DE BANCO DE TALENTOS PARA PESSOAS LGBTI+**

**ADESÃO À REDE EMPRESARIAL DE INCLUSÃO SOCIAL (REIS)**

**ADESÃO AO FÓRUM GERAÇÕES E FUTURO DO TRABALHO**

**PARTICIPAÇÃO NA COALIZÃO EMPRESARIAL PARA EQUIDADE RACIAL E DE GÊNERO**

**ADESÃO À COALIZÃO EMPRESARIAL PELO FIM DA VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES E MENINAS**

## Instituto TIM

O Instituto TIM fortalece e direciona o investimento social da Companhia na promoção do desenvolvimento humano, contribuindo para a estratégia ESG corporativa. Fundada em 2013, a organização acredita e atua na democratização do conhecimento, da ciência e da tecnologia, tendo a inovação como alavanca da transformação. Os projetos desenvolvidos são orientados por quatro princípios e já beneficiaram mais de 700 mil pessoas em cerca de 500 cidades, em todos os estados brasileiros.

## Destques

**REFINITIV®**  1º EMPRESA BRASIL  
1º TELCO GLOBAL  
19ª EMPRESA GLOBAL

**TOP 100 COMPANY 2021**  
Diversity and Inclusion Index



CERTIFICADA COMO  
UMA DAS EMPRESAS  
COM MELHORES  
PRÁTICAS DE RH



ESTÁ ENTRE AS 13 EMPRESAS  
BRASILEIRAS RECONHECIDAS PELAS  
PRÁTICAS DE DIVERSIDADE EM 2022



SIGNATÁRIA DO PACTO GLOBAL  
DA ONU DESDE 2008 E DA ONU  
MULHERES DESDE 2021

PRIMEIRA OPERADORA A RECEBER O PRÊMIO INTERNACIONAL 2021 DIVERSITY IN TECH AWARD, DA GSMA, GRUPO QUE REÚNE MAIS DE 11 MIL EMPRESAS DE TECNOLOGIA E TELECOM DO MUNDO TODO. A PREMIAÇÃO FOI UM RECONHECIMENTO PELAS AÇÕES INTERNAS E EXTERNAS DA TIM NA PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE E INCLUSÃO.

36% de pessoas negras no quadro de colaboradores  
34% de mulheres em cargos de liderança  
83% de favorabilidade geral na Pesquisa de Clima e Engajamento  
95% dos colaboradores treinados na cultura ESG  
85% de cobertura 4G

### App Mulheres Positivas

+ de 200 cursos de capacitação  
+ de 50 empresas parceiras



Imagine as possibilidades

# RELATÓRIO ESG

DESTAQUES 2021